

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS
QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“SERVICIOS DE PUESTO DE TRABAJO DIGITAL ASOCIADOS AL
DESPLIEGUE DEL PROGRAMA ADAPTA Y CIBERSEGURIDAD”, A
ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD
DE CRITERIOS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1240053266864870029611**



INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	5
3.1.- <i>Ámbito Funcional</i>	5
3.2.- <i>Ámbitos Técnicos</i>	5
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	6
CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	7
5.1.- <i>Organización del Adjudicatario</i>	7
5.2.- <i>Roles básicos para la Gestión del Equipo de Trabajo</i>	8
5.3.- <i>Condicionantes del Equipo de Trabajo</i>	10
5.4.- <i>Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo que presta los Servicios de Carácter General</i>	10
5.5.- <i>Formación Continua</i>	12
CLÁUSULA 6.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
6.1.- <i>Horario de la prestación del servicio</i>	12
6.2.- <i>Lugar de la prestación</i>	12
6.3.- <i>Certificaciones</i>	13
CLÁUSULA 7.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	13
7.1.- <i>Fase de Transición</i>	13
7.2.- <i>Fase de Pleno Servicio</i>	14
7.3.- <i>Fase de Devolución del Servicio</i>	14
CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....	15
8.1.- <i>Modelo de Seguimiento</i>	15
8.2.- <i>Herramientas para la gestión del servicio</i>	16
CLÁUSULA 9.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	16
CLÁUSULA 10.- VOLUMETRÍAS DEL SERVICIO REQUERIDO	17
10.1.- <i>Anualidades</i>	17
10.2.- <i>Volumetría para los Servicios de Carácter General</i>	17
10.3.- <i>Precio hora máximo</i>	18
10.4.- <i>Certificación de los servicios prestados</i>	18
CLÁUSULA 11.- PLAZO DE GARANTÍA.....	19



CLÁUSULA 12.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	19
CLÁUSULA 13.- CALIDAD.....	20
CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN	20
CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	21
ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	22
ANEXO 2.- DETALLE DE ACTIVIDADES POR SERVICIO Y ÁMBITO TÉCNICO	29
ANEXO 3.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO	30
ANEXO 4.- PROTECCIÓN DE DATOS.....	33
ANEXO 5.- ACCESO A LOS RECURSOS DE LA AGENCIA	40



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **124005326864870029611**

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

Por ello, MD tiene como misión proporcionar a las distintas consejerías y organismos de la Comunidad de Madrid de soluciones tecnológicas robustas e innovadoras, especialmente en el ámbito del puesto de trabajo que es la capa primera de interacción y uso por parte de los empleados de la misma de toda la infraestructura desplegada. Esta visión del puesto de trabajo se ve ampliada, en especial en la actualidad, con las tecnologías de movilidad y colaboración que han evolucionado enormemente y permiten la ejecución de muchas nuevas actividades a través de las mismas.

Asimismo, MD tiene el objetivo de aumentar la eficacia en la prestación de los servicios y la productividad de los empleados públicos mediante la aplicación de nuevas herramientas y servicios, y para ello necesita un ajuste flexible de las capacidades de prestación de sus propios servicios en función de las necesidades existentes y de las nuevas que van surgiendo o por la propia evolución de las soluciones empleadas que cuentan con dinámicas de actualización constante que generan nuevas cargas de trabajo.

Todos estas soluciones y servicios asociados deben diseñarse e implementarse teniendo en cuenta la seguridad como un factor de diseño desde el origen, y deben llevarse cuantas acciones de mejora de la seguridad sean posible en la prestación de los servicios, buscando minimizar los posibles riesgos.

Por todo lo anterior, es preciso proceder a la contratación de los servicios de soporte técnico especializado en el ámbito del puesto de trabajo existente en la CM.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los Servicios de soporte técnico especializado y consultoría tecnológica en los ámbitos técnico y de las infraestructuras informáticas de la Comunidad de Madrid, asociados al puesto de



trabajo digital y la movilidad dentro del Programa Adapta y Ciberseguridad, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas y sus Anexos.

CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

3.1.- Ámbito Funcional

La prestación de los servicios objeto del contrato se centrará en realizar soporte técnico especializado y consultoría tecnológica en los ámbitos técnicos y sus infraestructuras, de la Comunidad de Madrid, asociados al puesto de trabajo digital que es transformado dentro del Programa Adapta, considerando los siguientes:

- I. Puesto de Trabajo
- II. Movilidad

3.2.- Ámbitos Técnicos

A título informativo, pero no restrictivo, se especifica a continuación el detalle de cada uno de los entornos operativos, arquitectura y tecnologías sobre las que inicialmente debe tener cobertura el servicio ofertado por el Adjudicatario.

ÁMBITO WINDOWS
<p>El servicio demandado en este ámbito tiene que dar cobertura a las siguientes tecnologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas operativos Windows: <ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 8.1 ○ Windows 10 ○ Windows 2008 Server ○ Windows 2012 Server • Virtualización de escritorio y aplicaciones • PowerShell, VBScript y lenguajes de scripting • Directorio Activo • Herramientas de monitorización y seguimiento del servicio. Windows Analytics • Office 365 • System Center Configuration Manager • OCS Inventory-NG • Microsoft Deployment Toolkit • Windows as a Service: Windows Update (stand-alone), Windows Update for Business y Windows Server Update Services (WSUS) • Soluciones de seguridad de los sistemas operativos Windows

ÁMBITO MÓVILES

El servicio demandado en este ámbito tiene que dar cobertura a las siguientes tecnologías:

- iOS
- Android
- Gestión dispositivos móviles: Airwatch
- Redes de comunicaciones inalámbricas: Wifi, LTE, Bluetooth y NFC.
- Seguridad de dispositivos móviles

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Los servicios que el Adjudicatario deberá realizar y garantizar, ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por MD, y en los entornos definidos en el apartado 3.2.- Ámbitos Técnicos, se clasifican en los siguientes grupos (en adelante, Servicios de Carácter General):

- **Servicio de Puesto de Trabajo:** según los criterios e instrucciones de MD, dentro de los ámbitos definidos en este Contrato, y mediante la ejecución continua de los siguientes procesos:
 - a. Generación de maquetas: desarrollo de las distintas maquetas (sistema operativo, aplicaciones, políticas, parametrizaciones, ...) así como sistemas de despliegue de las mismas en distintos entornos o ámbitos de trabajo de la Comunidad de Madrid de manera manual o automatizada.
 - b. Gestión de parches de seguridad y actualización de S.O. y otras aplicaciones: ejecución de los procesos y tareas asociados a la actualización y mantenimiento de la base instalada de ordenadores personales, especialmente en lo referente a incidencias de seguridad.
 - c. Soporte a implantación de O365: soporte al despliegue de Office 365 así como a los procesos de gestión de incidencias y soporte de segundo o tercer nivel, además de tareas de comunicación y difusión de los servicios y sus evoluciones.
 - d. Diseño e implantación de servicios del puesto de trabajo: definición, documentación y soporte a la implementación de los servicios a implantar en el puesto de trabajo, así como soporte en el despliegue de los mismos.
 - e. Administración de dispositivos instalados: configuración y parametrización de sistemas de gestión de ordenadores personales institucionales de la CM bajo sistema operativo Windows.
 - f. Gestión y administración de infraestructura soporte a la administración del puesto: colaborar en la evaluación, prueba, despliegue, mantenimiento y administración de las distintas herramientas empleadas en la gestión del parque informático.
 - g. Consultoría de seguridad: análisis de incidencias, propuesta soluciones, implantación de las mismas en el ámbito de los sistemas operativos Windows.
- **Servicio de Movilidad:** según los criterios e instrucciones de MD, dentro de los ámbitos definidos en este Contrato, y mediante la ejecución continua de los siguientes procesos:
 - a. Generación de maquetas para dispositivos móviles: desarrollo de las distintas maquetas (sistema operativo, aplicaciones, políticas, parametrizaciones, ...) así como sistemas de instalación de las



mismas en distintos modelos para distintos perfiles de usuarios o ámbitos de trabajo de la Comunidad de Madrid.

- b. Gestión de parches de seguridad y actualización de S.O.: ejecución de los procesos y tareas asociados a la actualización y mantenimiento de la base instalada de teléfonos, tablets y otros dispositivos móviles, especialmente en lo referente a incidencias de seguridad.
 - c. Administración de la base instalada: configuración y parametrización de dispositivos móviles mediante sistema MDM o similar para gestionar los dispositivos móviles empleados como equipos de ámbito institucional de la CM bajo sistema operativo distinto a Windows.
- Asesoría Técnica especializada en los ámbitos tecnológicos objeto del presente pliego: todos los servicios que se describen incluyen la resolución de tareas que requieren un alto grado de especialización, mediante la realización de labores técnicas o de soporte, análisis de soluciones sobre productos, así como consultoría tecnológica y análisis de novedades en las tecnologías utilizadas.
 - Transferencia de conocimiento: para todos los servicios que constituyen el presente pliego se impartirán sesiones de formación, con el objeto de asegurar la transferencia del conocimiento generado en la ejecución de los servicios a los empleados de MD.
 - Documentación: todos los servicios que se describen en este apartado incluyen todas las actividades relacionadas con la adecuada actualización de la documentación técnica de las aplicaciones o componentes afectados, según las necesidades de MD.

Existe una relación directa entre los servicios definidos y los ámbitos técnicos, estando el Servicio de Puesto de Trabajo asociado al Ámbito de Windows y el Servicio de Movilidad asociado al Ámbito de Móviles.

En el ANEXO 2 DETALLE DE ACTIVIDADES POR SERVICIO Y ÁMBITO TÉCNICO se detallan, por ámbito técnico, las actividades a realizar para cada uno de los servicios solicitados.

Para la realización de los Servicios anteriormente descritos en la presente cláusula, el proveedor dimensionará un equipo prestador del servicio (en adelante, **Equipo de Trabajo**) adecuado a la demanda de servicio esperada, que podrá adaptarse a requerimiento de MD al alza o a la baja a lo largo del tiempo de duración del contrato.

Para ello se establece un procedimiento descrito en el apartado 5.4.- Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo que presta los Servicios de Carácter General del presente documento.

CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

5.1.- Organización del Adjudicatario

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el Adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimo, que se detalla en el ANEXO 3.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del Contrato.

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



Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador propuesto como adjudicatario de los Currículum de los recursos que prestarán los servicios, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional). Asimismo, deberá presentar Certificado de su Dirección de Recursos Humanos o del órgano que tenga establecida tal competencia, acreditativo de los datos contenidos en dichos Currículum.

El Equipo de Trabajo para la prestación de los Servicios de Carácter General, a incorporar por el Adjudicatario, debe ser el indicado a continuación, tanto en número de recursos por perfil como en la distribución de los mismos por ámbitos y entornos tecnológicos a los que dar cobertura.

5.1.1.- Número de recursos previstos para el Equipo de Trabajo por perfil

Perfil Miembros Equipo de Trabajo	Total
Arquitecto Sistemas	3
Técnico de sistemas	3
Total	6

En el periodo de *10 días hábiles desde que el licitador propuesto como adjudicatario recibe el requerimiento previo a la adjudicación*, éste deberá entregar a MD la totalidad de los currículos de los componentes del **Equipo de Trabajo** para la prestación de servicios de carácter general. MD comprobará el cumplimiento de los requisitos en los candidatos propuestos previo a la adjudicación.

5.1.2.- Número de recursos previstos para el Equipo de Trabajo por Ámbito Técnico

	Arquitecto Sistemas	Técnico de sistemas
Ámbito Windows	2	3
Ámbito móviles	1	

El número de horas previstas para estos recursos está especificado en el apartado 10.2 Volumetría para los Servicios de Carácter General de este documento.

5.2.- Roles básicos para la Gestión del Equipo de Trabajo

El personal prestador del servicio requerido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas deberá desempeñar los siguientes roles:

5.2.1.- Responsable del Servicio

Es el responsable de la interlocución ante MD. Es una persona adicional y distinta al Equipo de Trabajo, que desempeñará su trabajo desde la sede designada por la Empresa Adjudicataria y sin coste para MD. Se encontrará en permanente contacto con el personal que MD designe a los efectos que se señalan en la

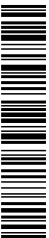


cláusula “Dirección de los Trabajos” del Pliego de Cláusulas Jurídicas. Tiene entre otras las siguientes funciones:

- a. Facilitar la capacitación y guía en materia contractual al Coordinador Técnico.
- b. Mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- c. Revisar los Certificados de Servicios antes de someterlos a aprobación de MD.
- d. Asegurar el correcto seguimiento del Contrato, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de MD con respecto al servicio.
- e. Dar soporte al Equipo de Trabajo en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del Adjudicatario.
- f. Identificar posibilidades de mejora en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.
- g. Reclutamiento y selección de su personal, asegurando la adecuada asignación, formación continua y capacitación de los recursos que van a prestar el servicio, proporcionando a los mismos la actualización de los conocimientos de las últimas evoluciones tecnológicas.
- h. 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.
- i. 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, con independencia de que, en situaciones concretas, y por necesidades del servicio, el Adjudicatario destaque personas del Equipo de Trabajo en cualquier centro de trabajo de la Comunidad de Madrid.
- j. Recibir, gestionar y resolver en su caso, las incidencias que se produzcan y que sean emitidas por el personal prestador del servicio.
- k. Mantener con los responsables de MD que corresponda, de forma mensual o con la periodicidad que MD determine, las reuniones necesarias para informar a MD sobre el estado de ejecución del contrato, las incidencias producidas y su resolución, así como determinar la configuración del trabajo pendiente a realizar a corto y medio plazo.
- l. Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados.
- m. Revisar el rendimiento y el cumplimiento de objetivos de los miembros del Equipo de Trabajo.

5.2.2.- Coordinador Técnico

El Adjudicatario asumirá la coordinación técnica de sus propios recursos. Esta coordinación contemplará, entre otras, las siguientes actividades:



- a. Coordinación de los grupos de trabajo del Adjudicatario, garantizando que el personal asignado para la ejecución de los servicios está disponible y cuenta con los medios y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- b. Verificar y asegurar la correcta formación, el conocimiento, la capacitación, y la experiencia profesional en todas las incorporaciones al Equipo de Trabajo.
- c. Detectar e informar a los responsables de los diferentes ámbitos funcionales y al Responsable del Servicio, de los riesgos y todas las posibles situaciones anómalas e incidencias que se puedan producir y que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio.
- d. Supervisar y controlar las actividades realizadas por los miembros de su equipo, asegurando los resultados esperados, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir que vayan en detrimento de una buena eficiencia, y por lo tanto pueda afectar a la calidad del servicio y garantizando que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- e. Realizar funciones de soporte técnico al personal del equipo concentrando el conocimiento de estándares y procedimientos relativos al ciclo de vida del puesto de trabajo de MD.
- f. Definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación de los trabajos.
- g. Seguimiento y supervisión del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con MD.
- h. Participación en los Comités de Seguimiento definidos por MD.

El Adjudicatario deberá aportar un Coordinador Técnico, salvo que a lo largo del periodo contractual MD estime conveniente un número distinto. Dicho Coordinador Técnico se acordará entre el Adjudicatario y MD del conjunto de integrantes del Equipo de Trabajo durante los primeros quince días del contrato.

La responsabilidad del Coordinador Técnico será garantizar la correcta ejecución de los puntos enumerados anteriormente, así como la de actuar como interlocutor con el personal de MD.

5.3.- Condicionantes del Equipo de Trabajo

Durante la ejecución del contrato, MD podrá verificar en cualquier momento la adecuación a los requerimientos que se describen en este documento, según los perfiles de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada componente del Equipo de Trabajo.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, facultará a MD a instar la resolución del Contrato.

5.4.- Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo que presta los Servicios de Carácter General

5.4.1.- Incorporación y salida de recursos

En función de las necesidades que vayan surgiendo a lo largo del período que marca el contrato, MD podrá solicitar la incorporación o la salida de recursos.

Respecto a la incorporación de recursos al **Equipo de Trabajo** que presta los Servicios de Carácter General, MD solicitará el perfil necesario, dentro de los ámbitos que se reseñan en la CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN.



El Adjudicatario deberá de tener la capacidad de incorporar al perfil demandado en un plazo máximo de 15 días laborables.

El Adjudicatario deberá aportar la documentación necesaria para poder evaluar por MD la idoneidad y cumplimiento de los requisitos en función del perfil. Los requisitos mínimos para cada perfil son los que se describen en el ANEXO 3.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO.

En el caso de que el Adjudicatario se retrase en la incorporación del recurso demandado o bien presente a un candidato que no cumpla con los requisitos marcados en el presente pliego, lo que puede producir el consiguiente retraso en la incorporación, se verá afectado el correspondiente indicador **GI01** y penalización especificada en el ANEXO 1: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES, Apartado C. Gestión de la Incorporación de Recursos.

Si bien es función del Coordinador General del Servicio la adecuada gestión de los recursos del equipo de trabajo, MD se reserva la potestad de decidir unilateralmente la salida o baja de un recurso que forme parte del equipo prestador del servicio por las siguientes causas:

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

5.4.2.- Procedimiento de Sustitución de Recursos del Equipo de Trabajo

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 MD, etc. que esta situación suele llevar asociada.

Por **rotación planificada** se entiende aquella que se acuerda con MD como mínimo 1 mes antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo de un mes. Si MD lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse. Paralelamente, el Adjudicatario deberá proporcionar al recurso entrante, sin que suponga coste alguno para MD y fuera del horario dedicado a prestar el servicio, la formación necesaria para garantizar los niveles de calidad y eficiencia adecuados. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos.

Si MD requiere al Coordinador General del Servicio la sustitución de un recurso deberá informar con **10 días laborables de antelación**, debiendo producirse la sustitución una vez transcurrido dicho plazo.

Para garantizar lo expuesto anteriormente, se han definido los indicadores **RN01**, **RN02**, y **RN03**, que se describen en el ANEXO 1: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES, Apartado B. Rotación No Planificada de los Equipos de Trabajo.

El incumplimiento grave de los procedimientos de incorporación y sustitución que se describen en este apartado pueden ser causa de resolución del Contrato.



En este caso, se considera que existe un incumplimiento grave cuando existe penalización en la aplicación de cualquiera de los indicadores citados RN01, RN02 y RN03 en cualquiera de los siguientes supuestos:

- durante tres meses consecutivos, y/o;
- en un mínimo de cinco meses en cualquier periodo de diez meses.

5.5.- Formación Continua

El **Equipo de Trabajo** debe tener un grado de especialización y actualización del conocimiento técnico adecuados para asegurar un correcto desempeño de los servicios demandados.

Para ello, el Adjudicatario comprometerá un número de horas medio anual de formación por recurso (**HMF**) de **treinta y dos horas** en los ámbitos que se describen en la CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN, por cada integrante del Equipo del Servicio de Carácter General.

Las horas dedicadas a formación no entran en el Reporte Mensual de Horas y por tanto no repercutirá en ningún coste adicional para MD.

Las horas dedicadas por el Equipo de Trabajo a la formación se miden con el indicador **FM01** según se describe en el ANEXO 1.-ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES – apartado E.- Compromiso de Formación.

CLÁUSULA 6.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
--

6.1.- Horario de la prestación del servicio

El Adjudicatario deberá prestar el servicio de Carácter General dentro de la franja horaria de 8:00 h. a 18:00 h., en días laborables de lunes a viernes. Pudiéndose cambiar este horario dentro de la franja horaria comprendida entre las 8:00 y las 21:00, en función de las necesidades del servicio.

MD podrá requerir expresamente, sin coste adicional para MD, la prestación de servicios en horario nocturno, y/o en días no laborables, sin que estos servicios supongan más de un 5% del volumen de horas anuales totales definidas en este pliego para la prestación de los Servicios de Carácter General.

Estas intervenciones deberán ser autorizadas de antemano por escrito por el Responsable del Contrato de MD, o en quien tenga delegada esta función.

6.2.- Lugar de la prestación

Inicialmente el lugar de la prestación de los servicios será las instalaciones de MD y/o alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid. El Adjudicatario contemplará en su oferta que MD pueda requerir el desempeño de estos servicios de forma parcial o total desde las instalaciones del Adjudicatario. Se establecerán, en todo caso, los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de MD o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizará los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar,



MD 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.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. MD no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista

6.3.- *Certificaciones*

- Certificado de Partner de Microsoft en Modern WorkPlace

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

CLÁUSULA 7.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se articulará en tres fases diferenciadas:

7.1.- *Fase de Transición*

La Fase de Transición del contrato tiene por objetivo que el Adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo, y éstos tengan a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y se garantice que poseen el conocimiento necesario para prestar dicho servicio teniendo una duración de **un mes**.

Los recursos incorporados deben cumplir los requisitos mínimos en cuanto a titulación, formación, y actividad profesional según los perfiles que se relacionan en el ANEXO 3.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Los currículos de los recursos del Equipo de Trabajo serán aportados y aceptados previamente de conformidad con el Pliego de Cláusulas Jurídicas. Los currículos de los recursos presentados deben coincidir necesariamente con los recursos del Equipo de Trabajo finalmente incorporado. El Adjudicatario incorporará los recursos en todos los ámbitos técnicos de actuación referenciados en la CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Iniciada la ejecución del contrato, a los 15 días naturales del inicio del Periodo de Transición, MD comprobará que el equipo incorporado consiste en al menos el 60% de los recursos totales requeridos.

La totalidad del Equipo de Trabajo debe estar incorporado a la finalización de la Fase de Transición.

Los requisitos anteriores se medirán por los indicadores TR01, TR02, TR03, y TR04 que se describen en el ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

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

- I. Verificación por parte de MD del equipo inicial del Adjudicatario.
- II. Adaptación a las necesidades de MD del equipo inicial presentado al inicio del Contrato.
- III. Identificación por parte del Adjudicatario, con aceptación de MD, del Coordinador Técnico de entre los integrantes del equipo para la adecuada interlocución y prestación del servicio.



- IV. Planificación de la adquisición del conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- V. Formalización de los mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los servicios.
- VI. Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.

Durante la Fase de Transición el Adjudicatario no es enteramente responsable de la prestación de los servicios incluidos en el pliego. La transferencia de esta responsabilidad desde el anterior Adjudicatario, si es el caso, 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.

7.2.- 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, para los servicios indicados anteriormente. El Adjudicatario asume la responsabilidad de la prestación del servicio ajustándose a los requisitos de MD.

Los recursos incorporados deben cumplir los requisitos mínimos en cuanto a titulación, formación, y actividad profesional según los perfiles que se relacionan en el ANEXO 3.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Los currículos de los recursos del Equipo de Trabajo serán aportados y aceptados previamente de conformidad con el Pliego de Cláusulas Jurídicas. Los currículos de los recursos presentados han de coincidir al máximo posible con los recursos del Equipo de Trabajo finalmente incorporado. El Adjudicatario incorporará los recursos en todos los ámbitos técnicos de actuación referenciados en la CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Estos requisitos se medirán por los indicadores TR01 y TR04 que se describen en el ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

La duración de la Fase de Pleno Servicio es de **23 meses**, salvo en el caso de que se prorrogue el Contrato.

7.3.- Fase de Devolución del Servicio

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

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

La duración de la Fase de Devolución del Servicio se determinará una vez que se conozca la duración de la Fase de Transición del Contrato que sustituya al que es objeto del presente documento, la duración de esta fase sin perjuicio de lo indicado anteriormente será como máximo de un mes.

Las distintas fases de prestación del servicio, definidas en los apartados anteriores, están reguladas por los indicadores descritos en el ANEXO 1: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.



CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

8.1.- Modelo de Seguimiento

MD quiere monitorizar y controlar los niveles acordados de servicio de forma activa, independiente e inmediata. Asimismo, quiere asegurar un seguimiento periódico y normalizado de la ejecución de los trabajos y del contrato.

MD podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. El Adjudicatario podrá proponer a MD 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 MD.

Se creará un Comité de Seguimiento del Contrato que se reunirá mensualmente. Este Comité lo compondrán las siguientes figuras:

- Por parte del Adjudicatario:
 - a. El Responsable del Servicio
 - b. El Responsable del Contrato
 - c. El Coordinador Técnico
- Por parte de MD:
 - a. Los Responsables del Contrato, o sus delegados.

Las funciones del Comité de Seguimiento del Contrato serán las siguientes:

- Realizar el Seguimiento y Control de la ejecución del contrato para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en caso contrario, se implementan las actividades pertinentes para su consecución.
- Revisar los Acuerdos de Nivel de Servicio (**ANS**) medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos de los ANS y aprobar, en su caso, las penalizaciones correspondientes.
- Verificar que los medios gestionados por el Adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por MD.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Revisar el cumplimiento de los compromisos de formación continua sobre el Equipo de Trabajo del año anterior adquiridos por el Adjudicatario.
- Revisión del Certificado de Servicios, como paso previo a la facturación del mismo. Concretamente se revisará el esfuerzo dedicado por el Equipo de Trabajo a la realización de Servicios de Carácter General, mediante el Reporte Mensual de Horas.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.
- Verificar que los medios gestionados por el Adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por MD.



8.2.- 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 MD.

- El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por MD en la forma y condiciones que MD establezca.
- El Adjudicatario introducirá en dichas herramientas los datos necesarios, según requiera MD.
- El Adjudicatario podrá proponer a MD modificaciones a las herramientas. MD lo analizará y decidirá sobre la conveniencia o no de su implantación.
- MD 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.

CLÁUSULA 9.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

La presente cláusula describe cómo debe ser la estructura y formato con que se deberá realizar la documentación técnica de las ofertas que presenten cada uno de los licitadores, que se entregará en el Sobre nº 2 "DOCUMENTACIÓN TÉCNICA". Con carácter obligatorio, deberá presentarse en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en MD (aplicaciones de ofimática de Microsoft y Acrobat Reader).

La documentación técnica estará compuesta por 2 partes:

- *Propuesta técnica*, que deberá entregarse obligatoriamente, y cuya estructura y formato se especifica más abajo.
- *Resumen ejecutivo*, acompañado de un índice, de un máximo de 3 páginas, con el formato, tamaño de página y tipografía solicitado para la propuesta técnica.

La propuesta técnica (correspondiente a los criterios no cuantificables mediante fórmulas) consistirá en un **único documento** que no podrá exceder en ningún caso de las **25 páginas** a una sola cara con espaciado de interlineado 1,5 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 pt.

El idioma utilizado en toda la documentación aportada tiene que ser castellano.

Dicha propuesta se ceñirá a los apartados que se definen a continuación:

1. Plan de calidad del servicio.

Plan de Calidad del Servicio y Mejora Continua a implementar a lo largo de la ejecución del contrato. La propuesta de los licitadores deberá contemplar lo siguiente:

- Metodología y herramientas para asegurar la calidad de los productos
- Propuesta de planificación, seguimiento y certificación de los trabajos.
- Tratamiento de la Innovación, descripción de la metodología a seguir para la incorporación del conocimiento de mejoras tecnológicas y buenas prácticas del mercado.
- Otros aspectos de valor que el licitador incorpore en el Plan de Calidad del Servicio y Mejora Continua.



2. Organización del proveedor.

Propuesta de organización del licitador, y medidas a adoptar aplicadas al servicio, en lo que se refiere a:

- Asegurar y optimizar la estabilidad del Equipo de Trabajo del Servicio, con objeto de minimizar la rotación del equipo.
- Gestión, implicación y respuesta del equipo en emergencias y en puntas de trabajo, con objeto de garantizar la continuidad del Servicio.
- Soporte y apoyo de la dirección del Adjudicatario al Equipo de Trabajo para la prestación del Servicio, garantizando la calidad del mismo.
- Otros aspectos relacionados con la organización, relacionados con el objeto del contrato, que el licitador estime convenientes incluir en su oferta.

3. Gestión de transferencia del conocimiento.

Plan de Gestión del Conocimiento a implementar durante la fase de pleno servicio del Contrato. La propuesta de los licitadores deberá contemplar lo siguiente:

- Metodología y herramientas para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación.
- Plan de formación para los recursos del licitador dedicados a este servicio.
- Otros aspectos sobre la Gestión del Conocimiento que el licitador estime adecuados.

CLÁUSULA 10.- VOLUMETRÍAS DEL SERVICIO REQUERIDO

10.1.- Anualidades

Año	Fase	Fecha de inicio	Fecha de fin	Número de meses
2020	Transición	1 de marzo	31 de marzo	1
2020	Pleno Servicio	1 de abril	31 de diciembre	9
2021	Pleno Servicio	1 de enero	31 de diciembre	12
2022	Pleno Servicio	1 de enero	28 de febrero	2

10.2.- Volumetría para los Servicios de Carácter General

De manera orientativa, el volumen máximo de horas previstas para desempeñar los **Servicios de Carácter General**, correspondientes a los 24 meses de duración del contrato, se indica en la siguiente tabla:

Perfil	Horas de 2020	Horas de 2021	Horas de 2022
Arquitecto de sistemas	4.400	5.280	880
Técnico de sistemas	4.400	5.280	880
TOTAL	8.800	10.560	1.760

Este resumen sobre el número de horas según perfil y anualidad es orientativo y máximo, pudiendo ser estas horas distribuidas entre perfiles bajo acuerdo del comité de seguimiento y siempre que el coste total del contrato no sea superado.

Dicho volumen se desglosa según ámbitos técnicos de la siguiente forma:

ÁMBITO TÉCNICO	Arquitecto de sistemas	Técnico de sistemas
Ámbito Windows	7.040	10.560
Ámbito móviles	3.520	
TOTAL	10.560	10.560

10.3.- Precio hora máximo

El precio hora máximo en euros que se ha tenido en cuenta para la elaboración del presupuesto base de licitación se desglosa a continuación:

Perfil	Tarifas por hora sin IVA
Arquitecto de Sistemas	37,00
Técnico de Sistemas	28,00

10.4.- Certificación de los servicios prestados

10.4.1.- Fase de Transición

El importe máximo previsto para la Fase de Transición, (en adelante **Facturación Máxima de Transición**), es de **28.600 euros** (IVA no incluido).

Una vez finalizada la Fase de Transición, cuya duración es de 1 mes, se certificará, de forma única, y para su facturación, el número de horas realizado por el Equipo de Trabajo finalmente incorporado para la prestación de Servicios de Carácter General, según los perfiles y las tarifas por hora anteriormente definidas.

La cifra resultante podrá verse afectada por las penalizaciones correspondientes, como consecuencia de una incorporación de recursos diferente a la prevista en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas. **ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.**



10.4.2.- Servicios de Carácter General

Durante la Fase de Pleno Servicio para los Servicios de Carácter General se certificará para su facturación, al final de cada mes, el trabajo realizado por el **Equipo de Trabajo**.

Para ello, MD revisará y aprobará el Reporte Mensual de Horas proporcionado por el Adjudicatario, donde se desglosa el volumen de horas efectuado en cada mes, según los distintos perfiles y ámbitos.

En consecuencia, la facturación de cada mes es variable. Las volumetrías que se indican en la presente cláusula son meramente orientativas, y no suponen un compromiso para MD.

En cada facturación mensual, la cifra resultante podrá verse afectada por las penalizaciones correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por MD. ANEXO 1.-ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES).

El número de horas previsto son 8 horas por día laborable (excluidos sábados) por recurso asignado al **Equipo de Trabajo**.

En caso que de forma excepcional exista la necesidad de superar dicho tope de este cómputo mensual, el Adjudicatario solicitará a MD de antemano su aprobación.

CLÁUSULA 11.- PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de 3 MESES, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

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 MD 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.- 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 la Comunidad de Madrid sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de MD.

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 MD las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. 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.

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

CLÁUSULA 13.- 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, MD podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **24 MESES**, entre el 1 de marzo de 2020 y el 28 de febrero de 2022.

Según las distintas fases que se definen en este documento, las fechas previstas son las siguientes:

Año	Fase	Fecha de inicio	Fecha de fin	Número de meses
2020	Transición	1 de marzo	31 de marzo	1
2020	Pleno Servicio	1 de abril	31 de diciembre	9
2021	Pleno Servicio	1 de enero	31 de diciembre	12
2022	Pleno Servicio	1 de enero	28 de febrero	2

Dentro de la Fase de Pleno Servicio se incluye la Fase de Devolución, tal como se describe en el apartado 7.3.- Fase de Devolución del Servicio.

El arranque del servicio para los servicios identificados, se producirá de conformidad con lo establecido en el apartado 7.1.- Fase de Transición del presente pliego. Para el resto de servicios, el arranque de servicio corresponderá con lo establecido en el apartado 7.2.- Fase de Pleno Servicio del presente pliego.

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

CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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

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

MD_DI_SERVICIOS_MOVILIDAD@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Asimismo, los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, 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.

La Directora de Ingeniería, Soporte a Gestión de Aplicaciones y Centros de Competencia

Fdo.: Ana García Ranera

ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Este ANEXO 1 define los parámetros del servicio que el Adjudicatario está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad de los Servicios prestados por MD. Estos parámetros son computables para el cálculo de penalizaciones.

A. Adecuación del Proveedor al contrato

Para los servicios que cuentan con Fase de Transición, ésta **tiene una duración de un mes** desde el inicio del Contrato. Dicha fase se define en el apartado 7.1.- Fase de Transición del presente documento. Los indicadores de la Fase de Transición son aplicables al Equipo de Trabajo, tal como se describe en la CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.

Los indicadores de esta Fase se miden de forma única al final de la Fase de Transición, excepto el indicador TR03 que se aplicará todos los meses mientras se incumpla.

Se define “Recursos Esperados” como el personal del Adjudicatario que se incorpora al Servicio durante la Fase de Transición y cuyos números se cuantifican en la CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.

Los Recursos esperados han de cumplir los requerimientos mínimos de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, que se indican en el ANEXO 3.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Según proceda, la aplicación de dichos indicadores es no excluyente y acumulativa entre los mismos.

TR01 Coincidencia inferior al 80% entre los Recursos Esperados y los currículos entregados por el Adjudicatario. Estos se entregarán en el periodo de 10 días hábiles desde que el Licitador propuesto como Adjudicatario recibe el requerimiento previo a la adjudicación.

En consecuencia, la penalización del indicador TR01 se aplicará en caso de que menos del 80% de los currículos aptos coincida con el equipo realmente incorporado al final de la Fase de Transición.

En caso de incumplimiento del valor indicado anteriormente, la penalización se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Penalización_TR01 (euros)} = 0,05 \times \text{Facturación Máxima Adecuación}$$

Siendo **Facturación Máxima Adecuación** igual a la Facturación Máxima de Transición que se define en el apartado 10.4.1 FASE DE TRANSICIÓN del presente documento.

TR02 Incorporación de un mínimo del 60% de los Recursos Esperados, **a los 15 días naturales desde el comienzo de la Fase de Transición**. En caso de incumplimiento de dicho mínimo la penalización se mide de la siguiente forma:



Penalización _TR02 (euros) = 0,05 x Facturación Máxima Adecuación

TR03 Incorporación del 100% de los Recursos Esperados, **al final de la Fase de Transición**, es decir, al mes del inicio del Contrato.

En caso de incumplimiento de dicho mínimo se calcula de la siguiente forma:

Penalización _TR03 (euros) = 0,05 x Facturación Máxima Adecuación

Este indicador se mide al final de la Fase de Transición y, en caso de incumplimiento, se continuará midiendo durante los meses sucesivos hasta su completo cumplimiento. En su caso, la penalización descrita se aplicaría tal y como se ha definido durante todos los meses en los que haya incumplimiento. La aplicación durante tres meses consecutivos de esta penalización se considera un incumplimiento grave, y puede ser causa de resolución del Contrato.

B. Indicadores de Rotación de los Equipos de Trabajo

RN01 % de salidas (bajas) no acordadas con MD y no planificadas producidas en el mes con respecto al Equipo de Trabajo prestador del Servicio de Carácter General. Este indicador se aplica mensualmente, desde el inicio de Pleno Servicio.

Las bajas no acordadas y/o no planificadas con MD ocasionan un perjuicio en el Servicio de Carácter General. Por ello, el Adjudicatario tiene un plazo de preaviso para las bajas de 1 mes, tal como se indica en el apartado 5.4.2.- Procedimiento de Sustitución de Recursos del Equipo de Trabajo.

El rango RN01 se calcula de la siguiente forma:

RANGO_RN01 (n) = (NB1 / NPE1) x 100, medido en %

Donde:

- el valor **NB1** es el número de bajas de recursos del Equipo no planificadas por el Adjudicatario y/o no acordadas entre las Partes.
- el valor **NPE1** es el número de recursos del Equipo que prestan el Servicio de Carácter General el primer día laborable del mes.

El Factor RN01 se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Rango (n)	$0\% \leq n \leq 10\%$	$10\% < n \leq 20\%$	$20\% < n \leq 30\%$	$30\% < n$
Factor	0	0,3	0,6	1

La **penalización RN01** se define de la siguiente forma:

$$\text{Penalización_RN01 (euros)} = (\text{Facturación del Mes}) \times 0,05 \times (\text{Factor RN01})$$

RN02 Grado de rotación de los recursos en el equipo prestador del servicio.

Un grado de rotación elevado de los recursos ocasiona un perjuicio en la calidad del Servicio de Carácter General.

El indicador RN02 mide el grado de rotación general, y se aplica cada trimestre desde el inicio del Contrato. El Periodo Medido consta de tres meses enteros, es decir, desde el primer día del primer mes, hasta el último día del tercer mes de dicho periodo.

El **rango RN02** se calcula de la siguiente forma:

$$\text{RANGO_RN02 (n)} = (\text{NB2} / \text{NPE2}) \times 100 \text{ medido en \%}.$$

Donde:

- **NB2** es el número de bajas de recursos del Equipo del Servicio de Carácter General en el periodo medido.
- **NPE2** es el número de recursos del Equipo en el Servicio de Carácter General el primer día del periodo medido.

El **Factor RN02** se obtiene a partir del rango RN02 según la siguiente tabla:

Rango (n)	$0\% \leq n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 30\%$	$30\% < n \leq 40\%$	$40\% < n$
Factor	0	1	1,5	2

La **penalización RN02** se define de la siguiente forma:

$$\text{Penalización_RN02 (euros)} = \text{FPM} \times 0,02 \times (\text{Factor_RN02})$$

Donde **FPM** es la Facturación del Periodo Medido y comprende el importe total facturado del trimestre, salvo en el caso de que el Contrato finalice antes de los tres meses del último periodo de cálculo.

En dicho caso se prorrateará el indicador NB2 que se define anteriormente, aplicando el cociente entre los días de duración de dicho último periodo, y los 90 días de un trimestre habitual.

RN03 Número mensual de solicitudes de sustitución de recursos por cualquiera de las siguientes causas:

- rendimiento inadecuado.
- capacitación insuficiente.
- mala prestación del servicio asignado.
- falta de integración y/o adaptación del recurso.

Este indicador se aplica todos los meses desde el inicio del Contrato.

El **Factor RN03** se obtiene a partir del rango RN03 según la siguiente tabla, siendo n el número de solicitudes de sustitución:

Rango (n)	$n \leq 1$	$n = 2$	$n > 2$
Factor	0	0,5	1

La **penalización RN03** se define de la siguiente forma:

$$\text{Penalización_RN03 (euros)} = (\text{Facturación del Mes}) \times 0,05 \times (\text{Factor_RN03})$$

C. Gestión de la Incorporación de Recursos

GI01 Nº medio de días laborables de retraso en la incorporación de recursos al Equipo de Trabajo.

$$\text{RANGO_GI01 (n)} = \sum_i \text{FDRi} / \text{TIR}$$

Donde:

- **FDRi** es la diferencia en días laborables entre la fecha de incorporación real y la requerida por MD para cada incorporación prevista.
- **TIR** es el total de incorporaciones requeridas durante el mes de medición.



Para calcular el RANGO_GI01 se realiza una sumatoria de todas las incorporaciones finalmente efectuadas en cada mes.

En el caso de que en alguna solicitud de incorporación la fecha requerida tenga un plazo inferior a 20 días laborables se tendrá en cuenta para los cálculos este plazo de 20 días laborables

El **Factor GI01** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Rango (n)	$n < 1$	$1 \leq n < 3$	$3 \leq n < 5$	$5 \leq n < 7$	$7 \leq n$
Factor	0	0,5	1	1,5	2

La **penalización GI01** se define de la siguiente forma:

$\text{Penalización_GI01 (euros)} = (\text{Facturación del Mes}) \times 0,025 \times (\text{Factor_GI01})$
--

Este indicador GI01 se aplica para los Servicio de Carácter General y durante la Fase de Pleno Servicio.

En caso de que se termine el Contrato, y si MD lo estima adecuado, se aplicarán en el indicador GI01 todas las solicitudes de incorporación pendientes, aunque estas no se hayan producido, utilizando para el cálculo la fecha de fin del Contrato.

E. Compromiso de Formación

Según se describe en el apartado 5.5.- Formación Continua de este pliego, el número de horas medio anual de formación por recurso (HMF) requerido como mínimo para el Equipo del Servicio de Carácter General es de **treinta y dos horas**.

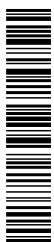
La formación se ceñirá a los ámbitos técnicos de actuación que se reseñan en la CLÁUSULA 3.-ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

Cada semestre, el Adjudicatario presentará a MD un informe indicando tanto la relación de cursos realizada como los que están planificados.

Al final del Contrato y con un plazo máximo de 15 días laborables, el Adjudicatario presentará un informe final sellado y firmado por su departamento de Recursos Humanos certificando el Total de Horas de Formación Acreditadas (THFA) de los doce meses anteriores.

Si el Adjudicatario no presenta dicho informe en el plazo indicado, se supondrá que el THFA es igual a cero, con la aplicación correspondiente del indicador FM01 según se define a continuación.

En el caso de existir prórroga del Contrato, el indicador se volverá a aplicar a los doce meses desde el inicio de la prórroga, o en su caso, antes, cuando esta termine.



En caso de terminar el Contrato o en su caso, alguna prórroga del mismo, después de entre seis y doce meses de la última medición efectuada, se medirá el indicador prorrateando todos los parámetros que se indican en este apartado, según proceda.

FM01 % de cumplimiento de las horas de formación del Equipo del Servicio de Carácter General. Su rango se define así:

$$\text{RANGO_FM01 (\%)} = [\text{THFA} / (\text{HMF} * \text{NMIE})] \times 100$$

Donde:

- **NMIE** es el Número medio anual de integrantes del Equipo del Servicio de Carácter General. El NMIE se calcula en función del reporte mensual de horas.

El **Factor FM01** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Rango (%)	$n \leq 75\%$	$75\% < n \leq 85\%$	$85\% < n \leq 90\%$	$90\% < n \leq 95\%$	$95\% < n$
Factor	1	0,7	0,4	0,1	0

La **penalización FM01** se define de la siguiente forma:

$$\text{PENALIZACIÓN_FM01 (euros)} = \text{FMA} \times 0,02 \times (\text{Factor FM01})$$

Donde el valor **FMA** es la Facturación mensual media del Servicio de Carácter General de los doce meses anteriores al mes del cálculo del indicador FM01.

F. Transferencia del Conocimiento

Según se describe en el apartado CLAUSULA 4- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR para asegurar la transferencia del conocimiento entre los recursos del adjudicatario y el personal de MD, se considera necesaria la impartición de una serie de sesiones de formación con objeto de difundir la actividad realizada y pasar el conocimiento al personal de MD para todos los servicios prestados bajo el contrato.

El número de sesiones por trimestre y servicio (**NSST**) será como mínimo una, siendo la definición del número de participantes, la duración y la agenda de las mismas, responsabilidad de MD.



La **penalización FT01** se define de la siguiente forma:

$$\text{PENALIZACIÓN_FT01 (euros)} = \text{FPM} \times 0,02 \times \text{Max}(\text{val}(1 - \text{NSST}); 0)$$

Donde **FPM** es la Facturación del Periodo Medido y comprende el importe total facturado del trimestre, salvo en el caso de que el Contrato finalice antes de los tres meses del último periodo de cálculo.

- G. Aportación a la Innovación** Dado el carácter de los servicios incluidos en el presente pliego se considera de especial relevancia la incorporación de las novedades tecnológicas y de las mejores prácticas del mercado en los ámbitos técnicos sobre los que se ejecute el servicio. Para ello se considera necesario la realización, por parte del proveedor, de al menos una sesión de divulgación por semestre, en la que se presenten mejoras sobre las tecnologías instaladas.

Se calcula el indicador Aportación a la Innovación (AI), como el número de sesiones impartidas semestralmente.

La **penalización FA01** se define de la siguiente forma:

$$\text{PENALIZACIÓN_FA01 (euros)} = \text{FPM} \times 0,01 \times \text{Max}(\text{val}(1 - \text{AI}); 0)$$

Donde **FPM** es la Facturación del Periodo Medido y comprende el importe total facturado del semestre, salvo en el caso de que el Contrato finalice antes de los seis meses del último periodo de cálculo.

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

ANEXO 2.- DETALLE DE ACTIVIDADES POR SERVICIO Y ÁMBITO TÉCNICO

Servicio de Puesto de Trabajo Digital. Ámbito Windows

- Diseño y definición de soluciones de puesto de trabajo basadas en sistemas operativos Microsoft. Estas soluciones incluirán además la suite ofimática Office y los aplicativos y productos de uso general en la Comunidad de Madrid. Estas soluciones se desarrollarán en entornos "on premise" y nube (Office 365).
- Elaboración de las soluciones técnicas y entornos de prueba para el despliegue masivo de las soluciones definidas.
- Gestión de la base instalada mediante herramientas de gestión remota basadas en Directorio Activo Microsoft y System Center Configuration Manager.
- Establecimiento de las acciones de securización y actualización de los puestos de trabajo y sus dispositivos para mantener el nivel de seguridad requerido.
- Soporte técnico especializado en el ámbito de las soluciones desarrolladas.
- Documentación y traspaso del conocimiento de carácter técnico.

Servicio de Movilidad. Ámbito móviles

- Diseño y definición de soluciones de puesto de trabajo basadas en sistemas operativos Apple y Google. Estas soluciones incluirán además la suite ofimática Office y los aplicativos y productos de uso general en la Comunidad de Madrid. Estas soluciones se desarrollarán en entornos "on premise" y nube (Office 365).
- Elaboración de las soluciones técnicas y entornos de prueba para el despliegue masivo de las soluciones definidas.
- Gestión de la base instalada mediante herramientas tipo MDM de gestión remota como Airwatch.
- Establecimiento de las acciones de securización y actualización de los puestos de trabajo y sus dispositivos para mantener el nivel de seguridad requerido.
- Soporte técnico especializado en el ámbito de las soluciones desarrolladas.
- Documentación y traspaso del conocimiento de carácter técnico.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1240053266864870029611**

ANEXO 3.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO

Los requisitos mínimos que se reseñan a continuación serán de exigencia para todos y cada uno de los recursos del Adjudicatario, según los perfiles.

1. *Ámbito Windows. Perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto*

ÁMBITO Windows	PERFIL: Arquitecto
Formación adicional mínima requerida	
<p>150 h en formación distribuida en las siguientes tecnologías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operativos Windows de Puesto de Trabajo (Windows 8.1 y 10) • Sistemas Operativos Windows de servidor (Windows Server 2008 R2 o superior) • Virtualización del escritorio y aplicaciones • Microsoft Deployment Toolkit (MDT) y ADK • Directorio Activo y herramientas de gestión de políticas GPO basadas en AD • Scripting para gestión de sistemas (VBScript y PowerShell) • System Center Configuration Manager 2007 o superior • Conocimientos de redes (deseable CCNA o similar) • Soluciones de Office 365: Onedrive, Onenote, Sharepoint, Teams, etc. • Seguridad y cumplimiento en soluciones cloud, en especial en Office 365. 	
Actividad Profesional mínima requerida	
<p>Experiencia de 3 años mínima imprescindible en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y elaboración de imágenes basadas en sistemas Windows con tecnología MDT y distribución automatizada de las mismas • Gestión remota de puestos con SCCM, distribución de software, parches de seguridad y sistemas operativos • Gestión remota de puestos mediante Directorio Activo y el uso de scripts PowerShell • Resolución de incidencias de puesto de trabajo con sistema operativo y aplicaciones ofimáticas en tercer nivel de soporte • Apoyo en la implantación y despliegue de S.O., aplicaciones de escritorio y productos basados en soluciones nube Office 365 • Documentación de servicios y soluciones desplegados <p>Experiencia deseable en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migración de puestos de trabajo Windows con la herramienta User State Migration Tool (USMT) • Migración de puestos de trabajo Windows mediante la herramienta Inplace Upgrade 	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1240053266864870029611**

2. Ámbito Windows. Perfil Técnico de Sistemas

ÁMBITO Windows	PERFIL: Técnico Sistemas
Formación adicional mínima requerida	
<p>100 h en formación distribuida en las siguientes tecnologías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operativos Windows de Puesto de Trabajo (Windows 8.1 y 10) • Sistemas Operativos Windows de servidor (Windows Server 2008 R2 o superior) • Microsoft Deployment Toolkit (MDT) y ADK • Virtualización del escritorio y aplicaciones • Directorio Activo y herramientas de gestión de políticas GPO basadas en AD • Scripting para gestión de sistemas (VBScript y PowerShell) • System Center Configuration Manager 2007 o superior • Conocimientos de redes (deseable CCNA o similar) • Soluciones de Office 365: Onedrive, Onenote, Sharepoint, Teams, etc. • Seguridad y cumplimiento en soluciones cloud, en especial en Office 365. 	
Actividad Profesional mínima requerida	
<p>Experiencia de 2 años mínima imprescindible en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de imágenes basadas en sistemas Windows con tecnología MDT y distribución automatizada de las mismas • Operación remota de puestos con SCCM, distribución de software, parches de seguridad y sistemas operativos • Gestión remota de puestos mediante Directorio Activo y el uso de scripts PowerShell • Resolución de incidencias de puesto de trabajo con sistema operativo y aplicaciones ofimáticas en tercer nivel de soporte • Apoyo en la implantación y despliegue de S.O., aplicaciones de escritorio y productos basados en soluciones nube Office 365 • Documentación de servicios y soluciones desplegados <p>Experiencia deseable en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migración de puestos de trabajo Windows con la herramienta User State Migration Tool (USMT) • Migración de puestos de trabajo Windows mediante la herramienta Inplace Upgrade 	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **124005326864870029611**

3. *Ámbito Movilidad. Perfil: Arquitecto de Sistemas*

ÁMBITO MOVILIDAD	PERFIL: Arquitecto
Formación adicional mínima requerida	
50 h en formación distribuida en las siguientes tecnologías	
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operativos Android e IOS • Airwatch 	
Actividad Profesional mínima requerida	
Experiencia de 2 años mínima imprescindible en:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión remota de dispositivos móviles en entorno MDM (preferentemente Airwatch) • Redes Wi-Fi, LTE • Conectividad Bluetooth y NFC • Sistemas operativos móviles iOS y Android • Maquetación en terminales Android • Soporte técnico en terminales móviles 	

La acreditación consistirá en la aportación por parte del Licitador propuesto como Adjudicatario de los currículos de los recursos que prestarán servicios, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle del perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional).

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

Asimismo, las acreditaciones deberán ir firmadas por el propuesto como Adjudicatario.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **124005326864870029611**

ANEXO 4.- PROTECCIÓN DE DATOS

PROTECCION DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD. 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), Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales 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 de 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.madrid.org/protecciondedatos).

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.

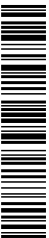
En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia 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:

- a) 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.
- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.



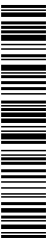
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesaria o conveniente para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos 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.
- 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 auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.
- o) 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.
- p) 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.
- q) 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 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.

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.

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 <http://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos>.

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.

SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICO. 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.

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.

MEDIDAS DE SEGURIDAD. 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.

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 *****

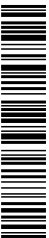


La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **124005326864870029611**

ANEXO 5.- ACCESO A LOS RECURSOS DE LA AGENCIA

El servicio de conectividad con el adjudicatario seguirá las siguientes premisas:

1. El adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a sus trabajadores para poder ejecutar el contrato, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.
2. El adjudicatario pondrá en marcha una conexión dedicada desde su empresa a uno o varios CPDs de la Comunidad de Madrid, sufragada por la empresa adjudicataria. La comunicación puede realizarse mediante línea punto a punto o RPV-IP sobre red de operador siempre que garantice que los datos que transiten por dicha conexión no son accesibles por terceros. En consecuencia, en los CPDs de la Comunidad de Madrid existirá un equipo ajeno a Madrid Digital, que entregará el tráfico a/desde la empresa adjudicataria en interfaces Ethernet en los conmutadores de red de Madrid Digital.
3. Los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid no estarán directamente conectados a la red corporativa, sino que, de forma lógica, se encontrarán en un segmento de red que se considera una extensión de la red de su empresa. Madrid Digital proporcionará conectividad entre este segmento de red y la conexión dedicada citada en el punto anterior.
4. En consecuencia, desde ese segmento de red, el usuario tendrá acceso, a través de un cortafuegos de Madrid Digital, a los recursos necesarios para realizar su trabajo, ya se encuentren en su propia empresa o en ubicaciones de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, se dejará por defecto libre comunicación entre el segmento de red de la empresa en el edificio de la Comunidad de Madrid y el rango de red accesible a través de la conexión dedicada con la empresa, y viceversa.
5. Los usuarios que trabajen en las instalaciones de la Comunidad de Madrid dispondrán de un direccionamiento IP en una red diferenciada, asignado por Madrid Digital.
6. El adjudicatario debe ofrecer directamente a sus empleados desplazados en sedes de la Comunidad de Madrid los siguientes servicios mínimos, para los que Madrid Digital asignará otro rango IP diferenciado:
 - **Servicio de nombres (DNS)**, en el caso de que los trabajadores en las instalaciones de Madrid Digital deban acceder a servicios locales a su empresa. Este servicio de nombres servirá para acceder a los recursos ubicados en los CPD de la Madrid Digital o a los servicios digitales ofrecidos por su empresa. Para ello, la empresa deberá proporcionar servidores de nombres (DNS), bien haciendo forwarding DNS para los dominios que Madrid Digital determine (si el direccionamiento es compatible con el de la red de la empresa), bien publicando dichos nombres en la red interna mediante técnicas de NAT. En el caso de que no sea preciso acceder por nombre a servicios de su empresa, los puestos de trabajo del adjudicatario podrán utilizar los servidores DNS proporcionados por Madrid Digital.
 - **Proxy** de navegación a internet, con el fin de que puedan acceder a internet a través de la conectividad entre el CPD de Madrid Digital y las instalaciones del adjudicatario.
 - Servicio de **correo electrónico**, via webmail u otras direcciones IP del rango reservado



El servicio **DHCP** para los puestos ubicados en los edificios de la Comunidad de Madrid será ofrecido por Madrid Digital, y, en su caso, la empresa adjudicataria deberá informar de los **servidores DNS** que desea que se entreguen a estos puestos.

***** FIN DEL ANEXO 5 *****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **124005326864870029611**