

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

**“SERVICIOS DE INSTALACIÓN, DESPLIEGUE Y  
SOPORTE DEL SISTEMA eFIDELIUS EN LAS SEDES  
JUDICIALES COMPETENCIA DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID”, QUE PODRÁ SER COFINANCIADO HASTA  
EL 50% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO  
REGIONAL (FEDER)**

---

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS  
DENOMINADO: “SERVICIOS DE INSTALACIÓN, DESPLIEGUE Y SOPORTE DEL SISTEMA  
eFIDELIUS EN LAS SEDES JUDICIALES COMPETENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, QUE  
PODRÁ SER COFINANCIADO HASTA EL 50% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO  
REGIONAL (FEDER), A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD  
DE CRITERIOS**

**INDICE**

<b>CLÁUSULA 1. - INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 2. - OBJETO .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 3. - AMBITO DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 4. - ALCANCE DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 5. - OBLIGACIONES FEDER .....</b>	<b>6</b>
5.1 Declaración responsable .....	6
5.2 Publicidad .....	6
<b>CLÁUSULA 6. - FASES DEL SERVICIO Y DESCRIPCION DE TRABAJOS A REALIZAR.....</b>	<b>7</b>
6.1 Fases del Servicio .....	7
6.2 Fase de Preparación del Despliegue .....	8
6.3 Fase de Ejecución del Despliegue.....	12
6.4 Fase de Devolución del Servicio.....	13
6.5 Trabajos comunes a todas o algunas fases .....	14
6.5.1 Soporte del sistema eFidelius, Nivel III. ....	14
6.5.2 Servicio de seguimiento, calidad y control de ejecución .....	16
<b>CLÁUSULA 7. - DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>16</b>
<b>CLÁUSULA 8. - ADSCRIPCION DE MEDIOS PERSONALES Y DISPONIBILIDAD .....</b>	<b>17</b>
8.1 Equipo de Trabajo .....	17
8.2 Responsable del Servicio .....	18
8.3 Constitución del Equipo de trabajo (Jefe de Proyecto) .....	19
8.4 Sustitución y Rotación del perfil Jefe de Proyecto .....	19
<b>CLÁUSULA 9. - MODELO DE SUPERVISION DEL SERVICIO .....</b>	<b>20</b>
9.1 Niveles en el modelo de supervisión del servicio .....	20
9.2 Comités del modelo de supervisión del servicio .....	21
9.3 Comité de Dirección del Contrato (CDE).....	22
9.4 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC) .....	23
<b>CLÁUSULA 10. - REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO .....</b>	<b>24</b>
10.1 Horario y lugar de prestación del servicio.....	24
10.2 Medios de Producción .....	25
10.3 Difusión de Resultados .....	25
10.4 Evaluación de impacto ambiental.....	25
<b>CLÁUSULA 11. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>25</b>



<b>CLÁUSULA 12. -</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>CLÁUSULA 13. -</b>	<b>GARANTÍA DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>26</b>
<b>CLÁUSULA 14. -</b>	<b>CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>26</b>
<b>ANEXO I.- CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO .....</b>		<b>28</b>
<b>I.1</b>	<b>Cuota Fija.....</b>	<b>28</b>
<b>I.2</b>	<b>Cuota Variable .....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXO II.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES.....</b>		<b>29</b>
<b>II.1</b>	<b>Penalidades .....</b>	<b>29</b>
<b>II.2</b>	<b>ANS sobre el equipo prestador del servicio .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO III.- SEDES EN LAS QUE SE PRESTARA EL SERVICIO .....</b>		<b>35</b>
<b>ANEXO IV.- DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL.....</b>		<b>37</b>
<b>ANEXO V.- GESTION DE LA SEGURIDAD .....</b>		<b>38</b>
<b>Normativa .....</b>		<b>38</b>
<b>Obligaciones de los adjudicatarios en calidad de Encargado del Tratamiento.....</b>		<b>38</b>
<b>Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio .....</b>		<b>41</b>
<b>Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones .....</b>		<b>41</b>
<b>Tratamiento de datos personales .....</b>		<b>42</b>
<b>Deber de Información.....</b>		<b>42</b>
<b>Seguridad en la utilización de medios electrónicos.....</b>		<b>42</b>
<b>Normativa .....</b>		<b>42</b>
<b>Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.....</b>		<b>43</b>
<b>Medidas de Seguridad.....</b>		<b>43</b>
<b>Documentación de seguridad .....</b>		<b>43</b>
<b>Confidencialidad y deber de secreto .....</b>		<b>43</b>
<b>ANEXO VI.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA .....</b>		<b>44</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**

## CLÁUSULA 1. - INTRODUCCIÓN

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

En concreto, es competencia de Madrid Digital la prestación de los siguientes servicios para la Comunidad de Madrid:

- 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, 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.

El 1 de Julio de 2002, tras la entrada en vigor del Real Decreto 600/2002, fueron traspasados a la Comunidad de Madrid las funciones y servicios del Estado relativas a la provisión de los medios materiales y económicos necesarios para el funcionamiento de la Administración de Justicia a los Órganos Jurisdiccionales que tenían competencia territorial en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

A partir de la mencionada fecha y en virtud de las competencias transferidas, a Madrid Digital le corresponde proporcionar los servicios TIC asociados a la Administración de Justicia, entre los que se encuentra la implantación del expediente judicial electrónico y la grabación de vistas.

Uno de los principales retos de la e-justicia es la digitalización de la documentación utilizada en los procedimientos judiciales, así como la garantía de veracidad e inalterabilidad de la misma durante todo el proceso.

Es preciso incorporar en los procesos documentación proveniente de muy diversas fuentes y con muy diversos formatos, entre otras, las propias grabaciones de vistas, comparecencias, videoconferencias, y declaraciones judiciales (ya sean en sede judicial, por videoconferencia o en movilidad). Todo ello bajo las correspondientes medidas de integridad, seguridad y confidencialidad requeridas.

Todo esto configura el expediente judicial electrónico, con toda la documentación en formato digital y en un mismo expediente, y con los actores que participan en el proceso (los jueces y magistrados, la fiscalía y las partes) dotados de las herramientas adecuadas para identificar, clasificar, localizar e identificar con facilidad aquellos elementos que consideran relevantes para el procedimiento.

El Ministerio de Justicia, en colaboración con la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia, ha desarrollado el sistema de grabación de vistas judiciales "eFidelius". Este sistema se presenta como una solución uniforme y multiplataforma y con plenas garantías funcionales adecuadas a las necesidades reales de la actividad judicial.

La Comunidad de Madrid, como participe en el marco del Comité Técnico Estatal De La Administración Judicial Electrónica (CTEAJE) está autorizada al uso e implantación de "eFidelius".

La Comunidad de Madrid está inmersa en un proyecto de modernización integral de las salas de vistas que supone, entre otras actuaciones, el cambio a la plataforma eFidelius como nuevo sistema de grabación de vistas judiciales.

Por todo ello, se precisa contratar los servicios de instalación, configuración y despliegue del sistema "eFidelius" en sustitución del sistema actual, así como el soporte técnico especializado del sistema



durante el despliegue, en las sedes judiciales bajo competencia de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid.

**La totalidad o parte de este contrato podrá ser cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), dentro de su Programa Operativo 2014-2020:**

- **Eje prioritario EP2:** Mejorar el uso y calidad de las tecnologías de la información y de la comunicación y el acceso a las mismas
- **Objetivo temático OT2:** Mejorar el uso y calidad de las tecnologías de la información y de la comunicación y el acceso a las mismas
- **Prioridad de inversión 2c:** El refuerzo de las aplicaciones de las tecnologías de la información y de la comunicación para la administración electrónica, el aprendizaje electrónico, la inclusión electrónica, la cultura electrónica y la sanidad electrónica
- **Objetivo específico OE 2.3.2. (020C2):** Reforzar el e-gobierno, e-cultura y la confianza en el ámbito digital
- **Actuación 2.3.2.08:** Servicios para la e-Justicia

## CLÁUSULA 2. - OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios necesarios para la instalación, despliegue y soporte del sistema "eFidelius" en las sedes judiciales bajo competencia de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente pliego y su Anexos.

## CLÁUSULA 3. - AMBITO DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente pliego se circunscriben al ámbito de las sedes judiciales y las salas de vistas bajo competencia de la Comunidad de Madrid.

En el siguiente cuadro se reflejan de forma resumida el número de salas y sedes incluidas en dicho alcance:

Nº SEDES	Nº SALAS DE VISTA
52	385 (*)

(\*) 10 son Cámaras Gesell

El listado completo de Sedes Judiciales y Salas de Vistas, a fecha de elaboración del presente pliego, se detalla en el **ANEXO IV.- DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL**.

Debido a la creación de nuevas salas de vistas, o al traslado de juzgados, el número de salas indicado podría variar tanto en su número como en su ubicación, se valorará que los licitadores oferten, **sin coste adicional para Madrid Digital**, un incremento en el despliegue y soporte del **número de salas** a implantar o **en el cambio de ubicación**, respecto al número de salas especificado en el cuadro anterior y las ubicaciones especificadas en el **ANEXO III.- SEDES EN LAS QUE SE PRESTARÁ EL SERVICIO**.

En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese al despliegue y soporte del sistema eFidelius, dentro del alcance del contrato, y **sin coste adicional para Madrid Digital**, en un número de salas superior a las previstas, respecto al número de salas especificado, a las nuevas salas



comprometidas por el adjudicatario se les aplicará todo lo contemplado en el pliego para las salas de vistas.

#### **CLÁUSULA 4. - ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

Se describe a continuación el alcance y los trabajos a realizar:

**1. Servicios de instalación, configuración y despliegue del sistema eFidelius, en sustitución del sistema actual.**

Las prestaciones incluidas en este servicio son las siguientes:

- **Implantación de eFidelius.** Instalación y configuración en salas de vistas.
- **Transferencia del conocimiento en el nuevo sistema eFidelius** a usuarios finales y personal técnico de Madrid Digital.
- **Certificación del funcionamiento del sistema en cada sala.**

**2. Servicio de soporte del sistema eFidelius, Nivel III.**

Las prestaciones incluidas en este servicio son las de soporte técnico especializado a usuarios finales, personal técnico y operadores de CAU de Madrid Digital. Este servicio se prestará bajo petición de Madrid Digital durante el despliegue del sistema eFidelius en cada sede, así como también con anterioridad y posterioridad al mismo.

**3. Servicio de Seguimiento, Calidad y Control de la ejecución.**

El objetivo de este servicio es garantizar la gestión eficiente de los servicios descritos anteriormente, dando cobertura a todas las actividades, a la correcta planificación y coordinación de todos los trabajos incluidos en el contrato.

#### **CLÁUSULA 5. - OBLIGACIONES FEDER**

##### **5.1 Declaración responsable**

El licitador deberá presentar una declaración responsable, según modelo que figura en el Anexo X a/ Pliego de Cláusulas Administrativas, en la que garantice que:

La oferta presentada en el expediente no implica ni contiene la utilización de bienes, materiales, infraestructuras, servicios o derechos total o parcialmente financiados con FEDER.

- No ha recibido ayudas públicas (ya sean de la Unión Europea, nacionales, regionales, locales o cualquier otra ayuda o subvención pública) para adquirir los bienes, materiales, infraestructuras, servicios o derechos que vayan a ser utilizados para la ejecución del Contrato o, en caso de haberlas recibido, el importe total de la suma de dichas ayudas públicas recibidas para adquirir los bienes, materiales, infraestructuras, servicios o derechos que vayan a ser utilizados para la ejecución del Contrato no supera el **treinta por ciento (30%)** del precio del mismo.

Con carácter obligatorio, se exigirá al adjudicatario:

- Siendo el objeto del pliego financiado al menos parcialmente con Fondos FEDER, el adjudicatario está obligado a conocer y actuar conforme a la normativa FEDER y los procedimientos que la Agencia haya definido a tal fin.

##### **5.2 Publicidad**

Para el cumplimiento de la normativa comunitaria en materia de publicidad de las actuaciones cofinanciadas con Fondos FEDER, el adjudicatario prestará el servicio de carteles informativos, que deberá ser aprobado en el Comité de Dirección del Contrato. El servicio incluirá diseño, producción,



transporte e instalación, en lugar directamente visible, de los carteles en cada sala en la que se instale el equipamiento. Sus características serán las siguientes:

- **Contenido:**
  - *Emblema de la Unión Europea, acompañado de los logotipos institucionales y referencias que se designen.*
  - *Programa Operativo (PROGRAMA OPERATIVO 2014-2020)*
  - *Título de la Operación*
  - *Objetivo temático al que corresponde*
  - *Importe*
  - *Fechas de Comienzo y de Finalización de la operación.*
  - *Franja azul de FEDER, que ocupará como mínimo un 25% del espacio de la hoja.*
- **Dimensiones:** DIN A3 (420 mm x 297 mm).
- **Material:** El mínimo exigible para Madrid Digital es que se presentan en papel irrompible. Cualquier otro requisito añadido dependerá del proyecto concreto y tendrá que ser evaluado por el promotor.
- **Instalación:** El cartel debe incluir un sistema de anclaje a la superficie (pared) que permita su ubicación tanto en interior como en exterior. Los carteles se instalarán conjuntamente con el equipamiento destinado a cada sede. Los retrasos en el suministro e instalación de la cartelería de difusión podrán ser considerados retrasos en la instalación.

Los carteles se instalarán conjuntamente con el equipamiento destinado a cada sede. Los retrasos en el suministro e instalación de la cartelería de difusión podrán ser considerados retrasos en la instalación.

#### **CLÁUSULA 6. - FASES DEL SERVICIO Y DESCRIPCION DE TRABAJOS A REALIZAR**

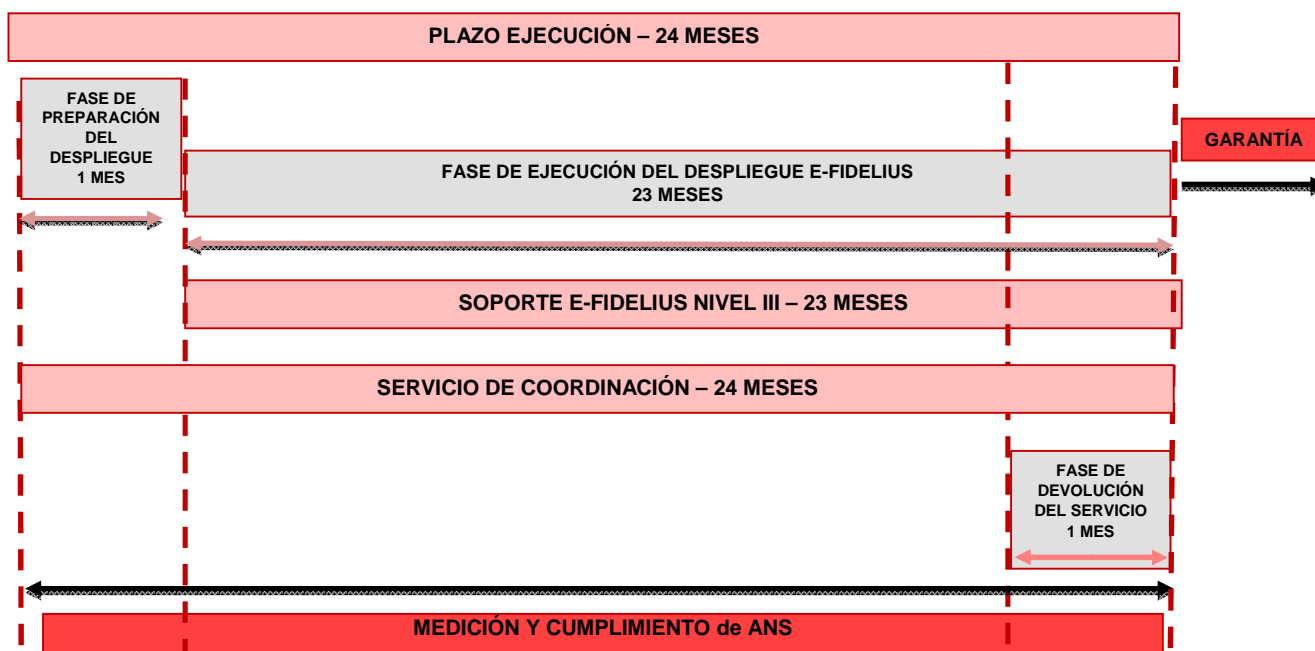
Este servicio incluirá todas las actividades necesarias para lograr el pleno rendimiento y funcionamiento del sistema eFidelius tras su implantación en las salas de vistas: instalación, configuración y despliegue, actividades de traspaso de conocimiento necesarias y el mantenimiento y soporte técnico del sistema de nivel III.

Para ello, el adjudicatario realizará las siguientes actividades en cada una de las sedes y salas incluidas en alcance del contrato y durante toda la vigencia del mismo.

##### **6.1 Fases del Servicio**

La prestación del Servicio de despliegue de eFidelius se configura en las Fases representadas en la siguiente figura:





**Fig. 3. Fases del Servicio**

El inicio del contrato coincide con el comienzo de la **Fase de Preparación del Despliegue** y el fin del mismo coincide con el fin de la **Fase de Devolución del Servicio**.

En el caso de prorrogarse el contrato, únicamente se prorrogarán las actividades de soporte eFideliUS (Soporte Nivel III) (punto 5.1.2); la Devolución pasará a producirse al final del periodo de prórroga.

## 6.2 Fase de Preparación del Despliegue

La Fase de Preparación del Despliegue comenzará al inicio del contrato y tendrá una duración máxima de un mes.

El adjudicatario deberá asumir todo el conocimiento funcional y técnico necesario para garantizar el éxito del despliegue.

Sobre la normativa y procedimientos internos de Madrid Digital que se deben seguir, o sobre cualquier otro aspecto que el adjudicatario considere necesario.

Madrid Digital pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación requerida para que éste pueda asumir el conocimiento.

El adjudicatario tendrá la obligación de documentar todas las actividades realizadas durante el proceso de asunción y entregar esa documentación a Madrid Digital cuando termine este proceso.

### Entregables Fase de Preparación del Despliegue

Entregables Fase de Preparación del Despliegue
Documento de configuración del equipo humano con sus datos de referencia y contacto.
Plan de Asunción del Conocimiento
Plan de Seguimiento y Control de Calidad





Entregables Fase de Preparación del Despliegue
Plan de Despliegue
Plan de Riesgos.
Plan de Transferencia del conocimiento
Documento de cierre de la Preparación del Despliegue.

### **Documento de configuración del equipo humano**

Al inicio de la Fase de Preparación del Despliegue, el Adjudicatario presentará un documento que debe recoger al menos:

- Configuración del equipo humano con sus datos de referencia y contacto
- Funciones a desempeñar por cada miembro del equipo

### **Plan de Asunción del Conocimiento**

En la **Fase de Preparación del Despliegue**, el Adjudicatario elaborará un **Plan de Asunción del Conocimiento** que garantice la capacitación y actualización de conocimiento necesario a los miembros de su equipo para la prestación de los servicios descritos en este pliego.

El adjudicatario se compromete a realizar todas las actividades formativas necesarias para mantener actualizados los conocimientos del equipo de trabajo durante la ejecución del contrato, así como a impartir la formación especificada a todo nuevo recurso que se incorpore al servicio durante la duración del mismo, todo ello sin que suponga ningún coste para Madrid Digital.

### **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**

En la Fase de Preparación del Despliegue, el Adjudicatario habilitará un **Plan de Seguimiento y Control de Calidad** que permita, durante toda la ejecución del contrato, el seguimiento de los trabajos desempeñados por su personal efectuando, caso de no ser satisfactoria la calidad de los mismos, las medidas correctoras y las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del adjudicatario, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables a la propia empresa.

Este Plan deberá recoger, al menos, lo siguiente:

- Cómo se pretende cumplir los niveles de calidad exigidos.
- Cómo se pretenden verificar los cumplimientos.
- Cómo se realimenta el proceso con correcciones en caso de desviaciones de los cumplimientos.

No obstante, durante el desarrollo de los trabajos objeto de contrato, Madrid Digital podrá establecer acciones de seguimiento sobre el control de la calidad y de la actividad desarrollada.

Madrid Digital podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.

### **Plan de Despliegue**

Incluirá una planificación detallada de la implantación. Dicho Plan se mantendrá actualizado durante toda la duración de la Fase de Ejecución.

Al elaborar el Plan de Despliegue, el Adjudicatario tendrá en cuenta lo siguiente:

- Tareas a ejecutar en cada Sala de Vistas y
- Requisitos a tener en cuenta

Todo ello, según lo reflejado en los cuadros siguientes:



Tareas a ejecutar en cada Sala de Vistas
<b>Implantación de una nueva sala de vistas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquetar el equipo de sala</li> <li>• Configurar el equipo de sala en el servidor eFidelius</li> <li>• Inicializar servicios</li> <li>• Sincronizar el equipo de sala con el servidor eFidelius</li> <li>• Finalizar configuración de equipo de sala (en local)</li> <li>• Parametrizar datos de prueba</li> <li>• Verificación del correcto funcionamiento de todos los elementos software que componen el nuevo sistema</li> <li>• Parametrización de datos del órgano judicial; Alta de usuarios; Configuración de equipos</li> </ul>
<b>Pruebas con equipamiento audiovisual actual</b>
<b>Transferencia de conocimiento al personal del juzgado en la utilización del nuevo sistema, previa a la celebración de las vistas</b>
<b>Soporte técnico presencial</b> a los distintos usuarios en la utilización del nuevo sistema durante la celebración de las vistas durante un <u>periodo mínimo de 2 días</u> , de 8 horas laborables, en horario de 8:00 a 18:00 horas.
<b>Supervisión del funcionamiento del sistema</b> <u>durante 5 días</u> , de 8 horas laborables, en horario de 8:00 a 18:00 horas.
Realización de <b>pruebas de funcionamiento</b> de Sala, con entrega de un informe de pruebas.
Elaboración del <b>informe con certificado de implantación</b> de Sala con equipamiento audiovisual actual

Requisitos a tener en cuenta
La <b>versión de eFidelius</b> a implantar es la V6 o superior
<b>Implantación mínima de 48 salas por trimestre</b> , salvo que se produzcan situaciones no achacables al Adjudicatario, hasta alcanzar el número anual de salas siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Año 2020: 16 salas</li> <li>Año 2021: 198 salas</li> <li>Año 2022: 171 salas</li> </ul>
<b>La sala de vistas podrá permanecer cerrada para el despliegue, como máximo, desde las 15:00 horas hasta las 22:00 horas del día siguiente</b>

Madrid Digital proporcionará al Adjudicatario las **prioridades de implantación para los 6 primeros meses** de la Fase de Despliegue, e irá adelantando, con al menos 3 meses de antelación las prioridades de implantación para los siguientes periodos.

A partir de la información anterior el adjudicatario elaborará el **Plan detallado de Despliegue de eFidelius en todas las salas y sedes del ámbito del contrato**, en el que establecerá el **cronograma detallado** que propone para los **primeros seis meses** de la **Fase de Ejecución**, incluyendo las actividades a realizar por los equipos de trabajo, así como las fechas previstas de implantación en cada sede. Este cronograma deberá elaborarse de forma coordinada con Madrid Digital.



En los Comités de seguimiento del contrato se irán presentando para su aprobación los cronogramas detallados de implantación para los siguientes semestres.

En el Plan de Despliegue, además de identificar todas las actividades a llevar a cabo con las fechas de inicio y fin de cada una de ellas, se incluirá la distribución de responsabilidades entre las partes, los criterios aplicables de aceptabilidad y cualquier otro detalle adicional que se estime pertinente. Adicionalmente, la documentación propuesta tendrá que ser aprobada por Madrid Digital previamente a su ejecución, en particular el cronograma del despliegue y el Plan de Hitos.

Una vez exista un Plan de Despliegue aprobado, las fechas de ejecución de los trabajos serán inamovibles, salvo que Madrid Digital requiera una nueva planificación.

En el Plan de Despliegue se reflejarán los hitos más relevantes de la implantación en cada sala. Al menos, tendrá consideración de hito lo siguiente:

- Inicio de la implantación del sistema en cada sala.
- Fin de la implantación del sistema en cada sala.
- Fin de las sesiones de soporte presencial formativas en cada sala.
- Fecha prevista para la certificación de la sala.

### **Plan de Riesgos**

Al elaborar el **Plan de Riesgos**, el Adjudicatario tendrá en cuenta lo siguiente:

Incluirá la identificación de riesgos principales y las acciones asociadas, con especial relevancia en la garantía de la prestación del servicio, así como en las tareas previstas en el momento en el que el adjudicatario comience la prestación del servicio.

Plan de Riesgos
Identificación de las actividades de planificación, despliegue, comunicación, formación y soporte necesarios para garantizar la prestación del servicio.
Riesgos principales de cada actividad:
Acciones de mitigación

### **Plan de Transferencia del Conocimiento**

El adjudicatario deberá elaborar un **Plan de Transferencia del Conocimiento**, que deberá ser aprobado por Madrid Digital, y que tendrá en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

#### ***Contenido de la transferencia de conocimiento para usuarios finales.***

La **transferencia del conocimiento** a los usuarios finales es una de las tareas a contemplar en el Plan de Despliegue. Las sesiones de transferencia de conocimiento se llevarán a cabo presencialmente en paralelo al despliegue del sistema en cada sala. Estas sesiones formativas están dirigidas a los siguientes grupos de trabajo:

- Letrados y Jueces, para los que se hará especial hincapié en los procesos de firma electrónica y uso de tarjetas criptográficas.
- Resto de usuarios (Auxilios Judiciales, Tramitadores, etc.), para los que se detallará en mayor medida la preparación y realización de las grabaciones de las vistas, y la obtención de copias en un dispositivo de almacenamiento (USB o CD/DVD).



### **Contenido de la transferencia de conocimiento a impartir para Técnicos y CAU de Madrid Digital.**

La **transferencia de conocimiento** al personal técnico de Madrid Digital se realizará sobre los aspectos técnicos y operativos del sistema eFidelius. Estas actividades de transferencia de conocimiento están dirigida a los siguientes grupos de trabajo:

- Explotación: capacitación en la administración de aplicación y operativas de mantenimiento de los distintos niveles de la solución.
- Despliegues: capacitación en la operativa del despliegue, instalación y configuración de sistema Central y de Sede.
- Microinformática: capacitación en la operativa de despliegue, instalación y configuración de sistema de Sala.
- CAU: capacitación en las distintas operativas de usuario, los posibles problemas que pueden presentarse y las soluciones a los mismos.
- Formación: capacitación en los aspectos funcionales y operativos de usuario del sistema eFidelius.

El Adjudicatario diseñará una píldora formativa según normativa de Madrid Digital.

#### **Requisitos de la transferencia del conocimiento:**

El Adjudicatario, dentro del Plan de Transferencia del Conocimiento, especificará:

- Duración de las sesiones de transferencia del conocimiento, el número máximo de asistentes, los medios necesarios, etc.
- Cronograma de las sesiones de transferencia de conocimiento, tanto en las distintas salas de vistas como en la sede de Madrid Digital, dirigidas a cada tipo de usuario.
- **En el caso de la transferencia del conocimiento a personal técnico de Madrid Digital**, el adjudicatario propondrá un cuestionario de satisfacción que deberá cumplimentarse tras cada sesión de transferencia de conocimiento. Al final de cada sesión, se deberá cumplimentar una lista de asistencia así como el cuestionario de satisfacción, donde cada asistente pueda dar su grado de satisfacción de la misma.

El hito del fin de la fase de Preparación del Despliegue, marcará el inicio de la fase de Ejecución del Despliegue y por lo tanto, del inicio del período facturable por el adjudicatario.

El cumplimiento del hito de la fase de Preparación del Despliegue, deberá quedar formalmente documentado mediante acta validada por Madrid Digital.

### **6.3 Fase de Ejecución del Despliegue.**

Esta fase comenzará tras el cumplimiento del hito de la **Fase de Preparación del Despliegue** y tendrá una duración máxima de **23 meses** para completar la implantación del sistema en todas las sedes y salas indicadas en la **Cláusula 3 "Alcance"** de este pliego.

Para realizar estas tareas, el adjudicatario deberá tener en cuenta las siguientes restricciones:

- Cada sala de vistas podrá estar inoperativa como máximo un día laborable.
- De forma general, las actividades de implantación en una sala se podrán iniciar desde las 15:00 horas.
- En cualquier caso, la actividad ordinaria de la sala prevalecerá sobre la realización de los trabajos de instalación.

El cumplimiento del hito de Fin del Despliegue, deberá quedar formalmente documentado mediante acta validada por Madrid Digital.



Durante esta fase, el adjudicatario realizará, al menos, las actividades que se describen a continuación:

### **Instalación y configuración de eFidelius:**

El adjudicatario realizará, al menos, las actividades que se describen en el **ANEXO IV.- DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL**

### **Transferencia de conocimiento**

El adjudicatario deberá realizar la transferencia del conocimiento y capacitación inicial necesaria para la puesta en marcha del nuevo sistema eFidelius. Las actividades necesarias para esta transferencia del conocimiento se impartirán tanto a usuarios finales como a personal técnico de Madrid Digital. Dentro de las obligaciones del Adjudicatario se encuentra la confección de la guía de atención con los argumentarios necesarios para que el primer nivel de escalado en la atención a usuarios pueda efectuar su labor en condiciones óptimas para que la incidencia llegue al segundo nivel perfectamente tipificada y lo mejor cualificada posible.

### **Soporte in-situ**

El Adjudicatario proporcionará un soporte in-situ de **DOS DIAS** por cada sala implantada.

### **Supervisión del funcionamiento del sistema**

El sistema se considerará estabilizado en una sala después de **CINCO DIAS** sin que se produzcan incidencias que impidan la preparación, grabación, o firma de la vista en condiciones de normalidad.

### **Certificación del despliegue**

Una vez confirmada por Madrid Digital la estabilización del sistema eFidelius en una sala de vistas se procederá a la firma del documento de Aceptación de la Implantación en la Sala por el responsable designado por Madrid Digital.

Para la firma del **documento de Aceptación de la Implantación** en la sede será requisito imprescindible la conformidad de Madrid Digital respecto a:

- Configuración del sistema desplegado
- Transferencia de conocimiento realizada
- Soporte in-situ realizado
- Sistema estabilizado

Una vez certificada una sala, pasará a ser atendida por el servicio de Soporte contemplado en el epígrafe **7.2.4 "Soporte del Sistema eFidelius"** del presente pliego.

## **6.4 Fase de Devolución del Servicio.**

Al inicio del periodo de devolución del Servicio, el adjudicatario hará una evaluación y planificación de todas las actividades necesarias.

En esta fase, el adjudicatario elaborará y presentará a Madrid Digital toda la documentación de cierre del despliegue, entre la que se incluirán los siguientes **entregables**:

**Informe final de cierre del proyecto**, incluirá, al menos, los siguientes aspectos:

- Resultado de las instalaciones en cada sede.
- Listado resumen de las incidencias pendientes de solución, indicando el estado en el que se encuentra cada una de ellas.
- Cualquier otro aspecto que Madrid Digital considere relativo al cierre de esta fase.





**Versión actualizada de toda la documentación** e información manejada para la prestación del servicio antes de la finalización del contrato.

Esta fase comenzará un mes antes de la finalización de la **Fase de Ejecución del Despliegue**, y tendrá una duración máxima de un mes.

El adjudicatario deberá realizar el proceso de transición de salida o devolución del Servicio, asegurando que se mantienen correctamente, durante el traspaso, el control de servicios y deberá colaborar activamente con Madrid Digital, y en su caso con el futuro proveedor, durante este proceso para facilitar la transferencia del conocimiento y la responsabilidad sobre los servicios.

El personal del adjudicatario colaborará de buena fe con el personal propio o designado por Madrid Digital, para facilitar la transferencia de la responsabilidad y conocimiento a un posible prestatario entrante.

**En caso de prórroga del contrato, la Fase de Devolución del Servicio se trasladará al último mes del periodo de prórroga.**

## 6.5 Trabajos comunes a todas o algunas fases

### 6.5.1 Soporte del sistema eFidelius, Nivel III.

El Servicio de Soporte comenzará tras el cumplimiento del hito de la **Fase de Preparación del Despliegue** y tendrá una duración máxima de **23 meses**. Este servicio se prestará a petición de Madrid Digital.

Este servicio contempla las siguientes actividades:

- **Soporte Técnico Especializado** que se prestará durante y posteriormente a la instalación de eFidelius en cada sede, con las siguientes características:
  - Prestará asesoramiento al personal técnico para la administración y mantenimiento del sistema eFidelius, dando respuesta a las consultas que realicen estos equipos.
  - Prestará asistencia técnica para la realización de estudios técnicos tendentes a mejorar el rendimiento del sistema y la optimizar su funcionamiento.
  - Actuará como soporte de tercer nivel en la resolución de incidencias derivadas por el CAU de Madrid Digital. Realizará trabajos de análisis de incidencias para identificar su origen y aportar posibles soluciones.
  - Cuando se estime necesario, a criterio de Madrid Digital, este soporte se realizará de manera presencial en cualquiera de las sedes incluidas dentro del ámbito territorial.
- **Despliegue de nuevas versiones del software eFidelius** que incluya parches o correcciones sobre la versión inicial. El adjudicatario deberá desplegar la última versión suministrada en la totalidad de las salas de vistas.
- **Actualización de la configuración de eFidelius**, en caso de instalación de nuevo equipamiento audiovisual en la sala de vistas
- **Construcción de herramientas y/o utilidades** de apoyo si fuera necesario, entre otros casos, para solucionar problemas críticos de código.

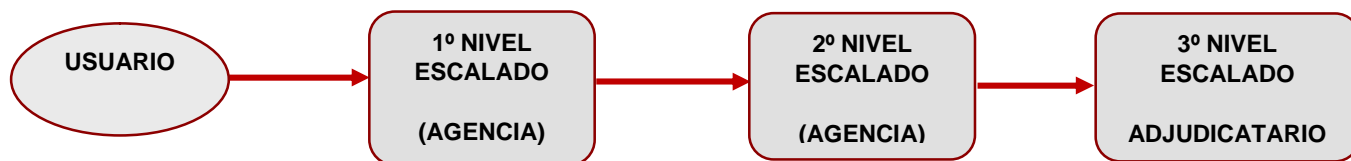
### Gestión de incidentes

Los actores que intervienen en la gestión de incidentes se muestran en la siguiente figura:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**





**Figura 3. Esquema y actores del proceso de gestión de incidentes**

El esquema normal de atención será:

- El usuario final detecta un problema en alguno de los servicios asociados al contrato, o tiene necesidad de un soporte sobre la aplicación eFidelius. Abre una incidencia, a través de alguno de los canales establecidos por la Agencia, que recoge el primer nivel de escalado. Este primer nivel queda fuera del alcance del presente contrato.
- El equipo de primer nivel de escalado recopila la información relativa a la incidencia, a través del usuario final, y en función de la tipificación de la misma se escala el incidente al segundo nivel de atención de la Agencia. El segundo nivel de atención de la Agencia queda fuera del alcance del presente contrato.
- En el caso que el segundo nivel no consiga solventar la incidencia la escalará, si procede, al adjudicatario. El adjudicatario recibirá la incidencia, a través de los medios y sistemas que permitan una gestión eficiente de incidencias, siempre validados por la Agencia. En su proceso de resolución, el adjudicatario mantendrá actualizada la información de la incidencia y de los pasos que se estén llevando a cabo para su resolución, reflejando la información que sea significativa en la herramienta designada por la Agencia o aportada por el Adjudicatario con la aprobación de la Agencia. En caso necesario, y a criterio de Madrid Digital, la resolución de la incidencia o la prestación del soporte solicitado se realizarán de manera presencial, en cualquiera de las sedes incluidas dentro del ámbito del contrato.
- Una vez resuelto el incidente, el adjudicatario debe indicar que el mismo ha sido "Solucionado", informando, a su vez, al primer nivel de escalado. El primer nivel de escalado es el responsable de informar al usuario de la resolución de la misma y de cerrar definitivamente la incidencia, previa validación de su resolución por parte del usuario final.

El adjudicatario utilizará la herramienta de "Gestión de incidentes" que identifique la Agencia. En la fecha de elaboración del presente pliego, dicha herramienta es un producto de BMC, ARS Remedy versión 7.6. La Agencia definirá los buzones correspondientes a la gestión del servicio y tendrá acceso a los mismos para poder analizar las incidencias y obtener aquellos informes que considere convenientes. La Agencia proporcionará al adjudicatario un número suficiente de licencias Remedy, para la prestación eficiente del servicio, siendo potestad de la Agencia definir el tipo y número de licencias.

Por lo tanto, y siempre con objeto de cumplir los requisitos del presente pliego, se considera requisito mínimo que el adjudicatario se haga cargo, con el equipo necesario, de la atención de los incidentes, con el soporte de la herramienta corporativa.

El nivel de servicio requerido, para este servicio de soporte, se establece en los indicadores ***I CV3 "Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad crítica (respuesta/resolución)"*** e ***I CV4 "Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad normal (respuesta/resolución)"***, que se definen en el **ANEXO II.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES**, junto con los tiempos de respuesta/resolución requeridos.



Entregables
Con la frecuencia que Madrid Digital determine el Adjudicatario hará entrega del <b>Informe de Seguimiento del Servicio</b> que recogerá, como mínimo: <ul style="list-style-type: none"><li>- Incidencias del servicio en el periodo</li><li>- Peticiones de soporte en el periodo</li><li>- Otros</li></ul>

### 6.5.2 Servicio de seguimiento, calidad y control de ejecución

El servicio de seguimiento, calidad y control de ejecución comenzará al inicio del contrato y tendrá una duración de **24 meses**.

Este servicio contempla las siguientes actividades:

- Control de ejecución de los servicios para asegurar que están de acuerdo con lo solicitado en el presente pliego y siguen las normas y especificaciones técnicas requeridas por la Agencia
- Supervisión y control de la planificación y ejecución de la implantación.
- Validación de la documentación (planificación, planes de pruebas, pilotos, requisitos de seguridad, etc.) y productos asociados a los servicios para realizar propuestas de mejoras.
- Participación en los comités de seguimiento y realización de propuestas de mejoras a Madrid Digital que garanticen la calidad de los servicios.
- Revisar y proponer medidas de mejora a la calidad en todas las entregas realizadas a Madrid Digital, tanto de software, como de documentación, informes, presentaciones, o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios.
- Supervisión y control de los procesos de gestión de incidencias y peticiones durante la fase de estabilización de las nuevas implantaciones.
- Revisión y colaboración en los planes de pruebas de validación y aceptación de los trabajos de implantación.
- Diseño de soluciones de mejora y definición del plan de acción para su incorporación afectando tanto a aspectos del desarrollo como de la provisión del servicio y la información de los usuarios.
- Estrategia de comunicación del proyecto y de los resultados esperados.

Los **Entregables** de esta fase serán la actualización de los **Planes de Seguimiento y Control de Calidad, Despliegue y Riesgos** enunciados en la **Fase de Preparación del Despliegue**

### CLÁUSULA 7. - DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El Adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la ejecución del contrato. 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 Madrid Digital.

Toda la documentación se entregará en castellano en el soporte electrónico que se acuerde, para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El Adjudicatario deberá suministrar a Madrid Digital las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado



el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores. Madrid Digital supervisará la calidad de todos los trabajos entregados.

Toda la documentación generada deberá ser remitida al equipo designado de Madrid Digital para su validación antes de que se considere como finalizada. El Adjudicatario completará las carencias detectadas, y corregirá los defectos que le sean notificados por Madrid Digital, como condición previa a la aprobación de cada entregable.

El modelo de documentación, si no se indica uno expreso, se acordará con el equipo designado de Madrid Digital. Los entregables deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que Madrid Digital facilite al Adjudicatario, y deberán ser aportados en formato electrónico.

Se contará con una carpeta digital de documentación, adecuadamente estructurada, en la que se recopilará toda la información relativa a la realización de los trabajos.

Para el seguimiento y control de cada uno de los trabajos, en la Fase de Preparación del Despliegue se consensuará entre Madrid Digital y el Adjudicatario la herramienta a utilizar.

## **CLÁUSULA 8. - ADSCRIPCION DE MEDIOS PERSONALES Y DISPONIBILIDAD**

### **8.1 Equipo de Trabajo**

El planteamiento organizativo del presente pliego es prestar el servicio mediante un **Modelo de Servicio Gestionado**, en el cual el adjudicatario posee la **responsabilidad de extremo a extremo** en la ejecución de las distintas actuaciones, con unos requisitos mínimos de asignación de personas en la capa de gestión, y posiciones técnicas clave por parte de Madrid Digital.

Con objeto de garantizar el seguimiento, calidad y control de la ejecución de los trabajos incluidos en la **"Cláusula 6.- Fases del servicio y descripción de trabajos a realizar"**, el perfil de Jefe de Proyecto tendrá un dedicación del 100% y **con incorporación desde el primer día de contrato** y durante 24 meses o, en caso de que se produjera una modificación de plazo, hasta la finalización del contrato.

El licitador que presente la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el "Curriculum Vitae" del Jefe de Proyecto, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional con detalle de:

- Categoría profesional
- Titulación
- Formación y
- Actividad profesional, especificando como mínimo: Empresa, duración del proyecto, descripción del mismo y actividades desarrolladas y cliente para el que se ejecuta

El adjudicatario dimensionará en cada momento el resto del equipo de trabajo en función de los servicios a ofrecer, la planificación del despliegue y la garantía de cumplimiento de los ANS establecidos. En caso de ser necesaria la incorporación de perfiles adicionales para el cumplimiento de la planificación y los ANS establecidos de los distintos servicios, serán por cuenta del adjudicatario.

Dentro de esta visión donde el adjudicatario integrará la visión de extremo a extremo completa del servicio, Madrid Digital interactuará prioritariamente con la capa de gestión definida como interfaz de seguimiento y se focalizará en la coordinación y cumplimiento de los ANS.

Para este servicio, Madrid Digital establece unos perfiles mínimos que deben constituir el equipo de trabajo para determinadas funciones de gestión y técnicas. El dimensionamiento del equipo, así como la necesidad de incluir perfiles diferentes a los mínimos establecidos por Madrid Digital, será definido por el adjudicatario, quedando dentro de su responsabilidad de gestión, siempre que sea capaz de cumplir con la planificación aprobada para el despliegue y garantizar los ANS establecidos.



Los **perfiles mínimos** que deben constituir el equipo de trabajo asignado al servicio son los siguientes:

Roles	Actividades de Despliegue	Actividades de Soporte	Actividades de Gestión
<b>Perfil de Gestión</b>	Jefe de Proyecto		
<b>Perfiles Técnicos</b>	Técnico de Sistemas		
	Técnico de Base de Datos		
	Técnico de Soporte Especializado (Formador)		
	Analista		

**Figura 4. Perfiles Equipo de Trabajo**

Todos los miembros del equipo deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, el Adjudicatario deberá proporcionar, a petición de la Agencia, intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional por la Agencia.

## 8.2 Responsable del Servicio

El Adjudicatario designará al Responsable del Servicio ante Madrid Digital. **Esta responsabilidad será asumida por el Jefe de Proyecto**, que realizará, entre otras, las siguientes tareas:

Perfil	Descripción de funciones
Responsable del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación del proyecto: seguimiento de hitos, riesgos, control de plazos y calidad.</li> <li>- Definición, seguimiento y control del modelo de servicio y los ANS establecidos.</li> <li>- Realizar la gestión operativa del equipo de trabajo.</li> <li>- Elaborar el informe con certificado de implantación de sala, necesario para firmar la aceptación de la sala.</li> <li>- Reportar al responsable del servicio designado por Madrid Digital.</li> <li>- Elaborar y mantener la planificación global del proyecto que quedará reflejada en el <b>Plan de Seguimiento y Control de Calidad</b></li> <li>- Elaborar y mantener la planificación detallada de la implantación que quedará reflejada en el <b>Plan de Despliegue</b>.</li> <li>- Detección de riesgos y lanzamiento de acciones correctivas y preventivas de la actividad que quedarán reflejados en el <b>Plan de Riesgos</b>.</li> <li>- Coordinación de las acciones formativas para la transferencia del conocimiento que quedarán reflejadas en el <b>Plan de Transferencia del conocimiento</b></li> <li>- Elaborar y gestionar el resto de documentación técnica y de gestión generada durante la duración del proyecto</li> <li>- Coordinación y reporte de las actuaciones incluidas en el punto <b>"6.5.1.- Soporte del sistema eFidelius, Nivel III" del presente pliego</b>.</li> </ul>

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y experiencia profesional requeridos para el Responsable del Servicio/Jefe de Proyecto son:



PERFIL RESPONSABLE DEL SERVICIO/ JEFE DE PROYECTO
<p><b>Titulación Académica</b></p> <p>Grado de segundo ciclo (MECES 3) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería superior o equivalente.</p> <p>Alternativamente, se admitirá un Grado de primer ciclo (MECES 2) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería técnica o equivalente siempre y cuando se acrediten 72 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Experiencia Profesional.</p>
<p><b>Experiencia Profesional</b></p> <p>El Jefe de Proyecto deberá tener la siguiente experiencia:</p> <p>Al menos 48 meses de actividad profesional en proyectos de Análisis y Desarrollo e implantación de Sistemas de Información, en cada uno de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y planificación del diseño y ejecución de proyectos de desarrollo de software, así como de revisión de requisitos y definición del alcance funcional y técnico.</li> <li>- Organización y planificación de proyectos para el control de calidad del desarrollo de Sistemas de Información,</li> <li>- Realización del seguimiento y control de las actividades del proyecto en todo su ciclo de vida, acorde con los criterios estratégicos de la organización</li> <li>- Organización, planificación y coordinación de equipos humanos, con el fin de alcanzar los objetivos del proyecto.</li> </ul> <p>Al menos 24 meses de actividad profesional en la implantación y despliegue de software de sistemas de grabación de vistas judiciales en el ámbito de la Administración de Justicia.</p>

### 8.3 Constitución del Equipo de trabajo (Jefe de Proyecto)

El Perfil **Jefe de Proyecto** que se incorporará el primer día, tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, será el relacionado en la oferta del Adjudicatario y aceptado por Madrid Digital.

La autorización de cambios en el perfil **Jefe de Proyecto** requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Propuesta de candidato/s, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del Jefe de Proyecto que se pretende sustituir, acreditando el Curriculum Vitae.
- Comprobación por Madrid Digital del cumplimiento del perfil de cualificación.

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

### 8.4 Sustitución y Rotación del perfil Jefe de Proyecto

La sustitución del perfil Jefe de Proyecto, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimo, y deberán ser acreditados de igual manera.

El adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del perfil Jefe de Proyecto, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de Madrid Digital, que esta situación suele llevar asociada.





Por rotación planificada se entiende el/los cambio/s que el adjudicatario propusiera del perfil Jefe de Proyecto, y deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios en la composición inicial de alguno de estos perfiles, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de proponerlo como mínimo **15 días naturales** antes de que se produzca.
- El adjudicatario tendrá obligación de formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por Madrid Digital, entre otros, en el conocimiento de las labores a realizar y en la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para Madrid Digital, y con anterioridad a la incorporación efectiva del recurso al equipo. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos, en este caso, fuera del horario dedicado a prestar el servicio.
- Posterior a su formación, se acompaña de un solapamiento de **20 días laborables** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para Madrid Digital. La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a Madrid Digital, siendo potestad suya acordar con el Responsable del Servicio del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

**En el caso de que la sustitución sea solicitada por Madrid Digital:**

- Madrid Digital informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación máxima de **30 días naturales**, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego. Posterior a su formación, se acompaña de un solapamiento de **15 días laborables** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para Madrid Digital.

A partir de la fecha de salida del recurso a sustituir, éste dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el adjudicatario estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula y se podrán aplicar, por tanto, las penalidades recogidas en el **ANEXO II.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES** del presente pliego en esos sentidos.

<b>CLÁUSULA 9. - MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO</b>
---------------------------------------------------------

La prestación de los servicios solicitados en el presente pliego precisa de un estrecho seguimiento en su desarrollo por parte de Madrid Digital, con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, y el cumplimiento por tanto de los objetivos del proyecto.

El Modelo de Supervisión del Servicio define:

- las reglas de la relación entre Madrid Digital y el Adjudicatario para el desempeño del servicio, bajo el modelo establecido, con los niveles de calidad y eficiencia exigidos por Madrid Digital.
- Los niveles de relación en el Modelo de Prestación del Servicio, sus funciones y los participantes en el mismo, junto con sus responsabilidades, funciones y obligaciones.

### **9.1 Niveles en el modelo de supervisión del servicio**

De cara a asegurar el **modelo de supervisión del servicio**, se define una estructura de seguimiento del contrato en los siguientes niveles:





Nivel	Objetivo
Estratégico	Orientado a asegurar la correcta evolución del contrato y la mejora de los servicios. Se encargará de velar que la estrategia y objetivos del servicio contratado estén alineados con los objetivos de Madrid Digital, así como de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajusten a dicha estrategia.
Operativo	Ligado a la ejecución concreta de los servicios, se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.

Los Roles que participan en el Modelo de Supervisión del Servicio asociados a los niveles descritos, tanto de Madrid Digital como del Adjudicatario, se resumen en la siguiente tabla:

Nivel	Roles de Madrid Digital	Roles del Adjudicatario	Definición
Estratégico	Director Responsable del Contrato	Director del Servicio	Interlocutores con capacidad de decisión sobre las condiciones contractuales.
Operativo	Jefe de Área / Jefe de Proyecto	Responsable del Servicio / Jefe de Proyecto	Responsables de la gestión y operación del servicio

Ocasionalmente, los Comités podrán incorporar a sus sesiones al personal asesor o técnico que considere necesario, a juicio de cualquiera de las partes. Ninguna de estas personas figurará como miembros permanentes de los mismos.

## 9.2 Comités del modelo de supervisión del servicio

Los comités se definen para efectuar el Seguimiento del Servicio, estos son elementos clave para el control del servicio y la toma de decisiones.

En el Modelo de Supervisión del Servicio se diferencian los siguientes Comités:

Abreviatura	Comité	Nivel
CDE	Comité de Dirección del Contrato	Estratégico
CSC	Comité de Seguimiento del Contrato	Operativo

Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento de ambos Comités, el Comité de Dirección del Contrato y el Comité Técnico y Operativo, que incorporarán personal perteneciente a Madrid Digital y a la empresa adjudicataria.

Todos los Comités del Modelo de Supervisión Servicio tienen las siguientes obligaciones:

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



- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del comité, el Adjudicatario entregará a Madrid Digital (o publicará en el portal que se determine) la documentación necesaria para la celebración del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma, publicando la versión definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.
- Se levantará acta de cada una de las reuniones del Comité. El adjudicatario del contrato será responsable de su elaboración, y de su paso a revisión por los asistentes en las cuarenta y ocho horas siguientes a la finalización del Comité, de la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y de la presentación del acta definitiva para la firma.

### 9.3 Comité de Dirección del Contrato (CDE)

El Comité de Dirección del Contrato (CDE) se encuentra en el Nivel Estratégico.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Velar por que la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los de Madrid Digital.
- Controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por Madrid Digital.

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Las **funciones** de este comité son:

- Supervisar los Planes de Acción, entendiendo por estos los planes de trabajo específicos que se hayan realizado para ese periodo.
- Seguimiento del Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
  - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos o actividades planteados en el anterior CDE.
  - Revisión del Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
  - Resolución de situaciones de especial significación surgidas en el Servicio no resueltas a nivel operativo.
  - Aprobación de aquellos cambios que supongan ajustes en los indicadores de nivel de servicio.
  - Establecimiento de nuevos objetivos estratégicos para el próximo periodo encaminados a buscar eficiencias en el proyecto.
  - Priorización estratégica de las actuaciones en curso.
  - Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital, en caso de incumplimiento de los ANS o derivadas de planes de mejora.
  - Revisión de los acuerdos de nivel de servicio.
  - Revisión de los Certificados de Conformidad.
  - Ejecución de cualquier otra iniciativa relacionada con la Dirección Estratégica del proyecto.
  - Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato



- Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.

**Frecuencia de celebración:** el CDE se reunirá con la frecuencia que se considere necesaria, o a petición de una de las partes. El CDE se reunirá, independientemente de la periodicidad acordada, a la finalización de la **Fase de Preparación del Despliegue** y al comienzo de la **Fase de Devolución del Servicio**.

**Entregables:** Los entregables para el Comité de Dirección del Contrato (CDE) se relacionan en el cuadro siguiente:

Entregables del Comité de Dirección del Contrato (CDE)
<p><b>Informe de Dirección de Contrato</b></p> <p>Contendrá, al menos, la relación de temas pendientes del comité anterior y su estado, y el resumen de situación del servicio: trabajos en ejecución, principales riesgos detectados en el servicio, incidencias a resolver y propuestas de mejora si hubiese, etc.</p>
<p><b>Informe de seguimiento de ANS.</b></p>
<p><b>Actas del Comité de Dirección del Contrato</b></p> <p>Contendrá, al menos, los acuerdos alcanzados y temas pendientes. Las actas de reunión serán elaboradas por el Adjudicatario en las 48 horas siguientes a la finalización del comité, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, debiendo ser firmadas por los asistentes, y junto al Informe de Dirección de Contrato deben ser conservadas ya que forman parte del expediente de contratación.</p>

## 9.4 Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)

**Objetivo:** Seguimiento de la implantación y explotación de los servicios, con el fin de asegurar la correcta evolución de los trabajos incluidos en el mismo

De las reuniones del CSC, se elevarán al CDE:

- Seguimiento y evaluación del progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades para la prestación del servicio y evaluación de los riesgos propios del contrato.
- Propuesta de revisión de la planificación de los trabajos en curso y el grado de avance de los mismos.
- Propuesta de revisión de la prioridad de las tareas solicitadas en el ámbito del proyecto.
- Garantizar que el personal asignado por el contratista para la ejecución de los servicios está disponible, y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Propuesta de revisión de los riesgos y dificultades para el cumplimiento de compromisos del proyecto.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio y revisar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) de cada periodo.
- Resolución de situaciones relevantes surgidas en el proyecto, no resueltas en su momento.
- Propuesta de Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del proyecto.
- Revisar y proponer al CSC el borrador de factura y resolver cualquier incidencia o problema relacionado con los servicios a facturar en el periodo objeto de revisión.
- Facilitar al Comité de Dirección del Contrato cualquier información que le sea solicitada.



**Frecuencia de celebración:** el CSC se reunirá con la frecuencia que se considere necesaria, o a petición de una de las partes.

**Entregables:** Los entregables para el Comité de Seguimiento del Contrato (CSC) se relacionan en el cuadro siguiente

Entregables del Comité de Seguimiento del Contrato (CSC)
<p><b>Informe de seguimiento</b></p> <p>Incluirá, como mínimo, la información necesaria para realizar un seguimiento del avance del despliegue, la necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos, la relativa a las actividades de soporte de nivel III realizadas en el periodo de análisis, la relativa a los riesgos del proyecto, así como cualquier contenido que establezca Madrid Digital.</p>

### Otros Informes

<p><b>Informe de Gestión Final</b></p> <p>Se entregará con un mes de antelación a la fecha de fin de contrato, regulando en la última semana del mismo, la entrega de aquellas tareas que quedaran pendientes en ese último mes. El adjudicatario aportará un informe de su gestión durante todo el periodo de ejecución del contrato, con los contenidos que Madrid Digital establezca.</p>
<p><b>Informes Específicos</b></p> <p>El adjudicatario elaborará, a petición de Madrid Digital cuantos informes específicos se requieran, cuando surja la necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. El plazo de entrega se establecerá en el momento en que surja la necesidad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.</p>

Los informes podrán ser objeto de las variaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades de cada entorno y características de los servicios, así como a eventualidades derivadas de procesos estacionales de especial repercusión en el Usuario.

La entrega de los informes se realizará en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al periodo de análisis que corresponda. Cualquier cambio realizado en los informes deberá ser comunicado previamente a Madrid Digital por correo electrónico.

## **CLÁUSULA 10. - REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO**

### **10.1 Horario y lugar de prestación del servicio**

Los trabajos se realizarán principalmente en las distintas sedes judiciales competencia de la Comunidad de Madrid y detallada en el **ANEXO III.- SEDES EN LAS QUE SE PRESTARÁ EL SERVICIO.**

Como norma general, los trabajos se realizarán de lunes a viernes, no festivos en la Comunidad de Madrid, en el tramo horario comprendido entre las 8:00 y las 20:00 horas.

Dada la naturaleza del servicio, con el fin de minimizar el tiempo de indisponibilidad de la salas de vistas para no impactar en la actividad judicial de la sede, el horario de prestación del servicio podrá variar de una sede a otra, siendo para cada sede concreta el establecido en el Plan de Despliegue aprobado por Madrid Digital.



Serán de aplicación, para toda la prestación del servicio, las normas de control de presencia y seguridad establecidas en cada sede, necesarias para la correcta ejecución de las tareas del mismo.

No obstante, en circunstancias excepcionales, y cuando a criterio de Madrid Digital la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del marco del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de tarifas aplicables a las mismas.

## 10.2 Medios de Producción

El Adjudicatario proveerá todos los medios de producción físicos y lógicos que sean necesarios para cumplir satisfactoriamente con el servicio.

En el caso de que se presten los servicios en las instalaciones de la Agencia, en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal del Adjudicatario 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 haya sido provisto por la propia empresa adjudicataria, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa adjudicataria, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

El Adjudicatario deberá equipar a su personal con Ordenador portátil, teléfono móvil, y demás material que necesite para realizar su trabajo. Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del Adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del Adjudicatario, previa autorización de la Agencia.

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

## 10.3 Difusión de Resultados

El adjudicatario estará obligado a la realización de actuaciones en relación con la difusión de resultados del proyecto, a requerimiento de Madrid Digital:

- Colaboración en el desarrollo del Plan de Difusión de objetivos y acciones realizado por Madrid Digital.
- Elaboración de documentación de apoyo a presentaciones.

Asimismo, con objeto de promover los trabajos sobre el sistema y servicios basados en el objeto de este pliego, tanto entre los grupos de usuarios como entre las empresas del sector, una vez terminadas las pruebas operativas y realizada la aceptación de las sedes, el adjudicatario se compromete a realizar la presentación de promoción del sistema y del proyecto describiendo los aspectos funcionales y de mejora.

## 10.4 Evaluación de impacto ambiental

Las actividades incluidas en este contrato no son objeto de evaluación de impacto ambiental, por no estar incluidas en los supuestos recogidos en el artículo 7 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental si bien el adjudicatario deberá garantizar que dichas actuaciones son neutras desde el punto de vista medio ambiental o si contribuyen de manera positiva en la reducción de la huella de CO<sub>2</sub>.

## CLÁUSULA 11. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por los contratistas como consecuencia de la ejecución de los contratos serán propiedad de Madrid Digital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**



divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

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

#### **CLÁUSULA 12. - PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el día **1 de noviembre de 2020 y el 31 de octubre de 2022**.

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, la Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

#### **CLÁUSULA 13. - GARANTÍA DE LOS TRABAJOS**

Se establece un plazo de garantía de **SEIS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de conformidad de los servicios.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta ejecución de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del servicio, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en el servicio efectuado.

Quedan excluidas de esta garantía, al no formar parte del objeto del contrato:

- Las incidencias relacionadas con averías de los elementos hardware que componen el sistema de grabación de vistas judiciales, siempre que las mismas no sean debidas a un mal uso por parte del adjudicatario de estos elementos durante los trabajos identificados en la **Cláusula 6.- Descripción de Trabajos a Realizar**.
- Las incidencias producidas en el software del sistema eFidelius, siempre que las mismas no sean debidas a los trabajos identificados en la **Cláusula 6.- Descripción de Trabajos a Realizar**.

#### **CLÁUSULA 14. - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

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

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

[md\\_pliego\\_savi@madrid.org](mailto:md_pliego_savi@madrid.org)

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





Asimismo, los licitadores deberán formular sus consultas o aclaraciones cumplimentando una plantilla con la siguiente estructura:

Nº de Consulta	Cláusula	Página	Párrafo	Descripción de la consulta
1.				
2.				
3.				

Por su parte, Madrid Digital, se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula **"Presentación de Proposiciones"** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**

## ANEXO I.- CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO

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

### I.1 Cuota Fija

### I.2 Cuota Variable

#### I.1 Cuota Fija

Se define una Cuota Fija (precio cerrado por mes) para la cual el Adjudicatario se compromete a prestar todos los servicios especificados en el punto **"6.4.- Soporte del Sistema eFidelius"** del presente pliego.

Todos los servicios de este apartado, se computarán como una **Cuota Fija Mensual** que tendrá una duración de **23 meses**.

El importe estimado a facturar cada mes para la Cuota Fija es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

**Cuota fija: 13.700,00 euros / mes, IVA no incluido**

En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese a tomar a su cargo la ejecución de los servicios especificados en el punto **"6.4.- Soporte del Sistema eFidelius"** del presente pliego por un importe total inferior al presupuesto de licitación estimado para el **Soporte del Sistema eFidelius**, se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

En cada facturación periódica, la Cuota Fija podrá verse afectada por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital.

#### I.2 Cuota Variable

Se define una **Cuota Variable** que incluirá las **salas certificadas** por Madrid Digital el mes objeto de facturación. Teniendo la conformidad de la Dirección responsable del Contrato, el Adjudicatario dispondrá de la autorización para proceder a facturar los trabajos aceptados.

Las tarifas para el cálculo del importe a facturar cada mes es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

**Importe por sala certificada: 2.450,00 euros / sala, IVA no incluido.**

En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese a tomar a su cargo la ejecución de los trabajos por un importe inferior al presupuesto de licitación estimado para el **servicio de Implantación y despliegue del sistema por sala de vistas** se les aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

En cada facturación periódica, la Cuota Variable podrá verse afectada por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital.



## ANEXO II.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

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

### II.1 Penalidades

En caso de fallo en la provisión de los Servicios, de acuerdo a los requerimientos acordados en los ANS definidos, el Adjudicatario incurrirá en una penalidad, que se calculará y aplicará de acuerdo al procedimiento y condiciones descritos más adelante.

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

Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:

- Las cantidades expresadas en euros son con IVA no incluido.
- El precio/hora a utilizar en las penalidades, es con IVA no incluido:

Perfil profesional	Precio/hora IVA no incluido
Jefe Proyecto	45 euros

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

- Las penalidades se calcularán según la periodicidad especificada en la definición del ANS.
- Las penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el presente Anexo.
- La penalidad total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será el menor de los siguientes valores, sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s:
  - La suma del total de las penalidades aplicables.
  - El **20%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo medido (IVA no incluido).

Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en un periodo de doce meses, el importe correspondiente cada mes a penalidades, supera el 20% del total en factura mensual (IVA no incluido), Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

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

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el Adjudicatario deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El Adjudicatario informará a Madrid Digital de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el modelo de relación acordado.

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



ANS	Descripción	Universo de medida	Periodicidad
I_CF1	Analiza el cumplimiento de incorporación del Jefe de Proyecto al inicio de la <b>Fase de Preparación del Despliegue</b>	Perfil Jefe de Proyecto	Una única vez al final de la <b>Fase de Preparación del Despliegue</b>
I_CF2	Condiciones de sustitución del Jefe de Proyecto	Perfil Jefe de Proyecto	Semestral
I_CF3	Cumplimiento fechas entrega Entregables <b>Fase de Preparación del Despliegue</b>	Relación de entregables de la fase de preparación del despliegue	Una única vez al final de la <b>Fase de Preparación del Despliegue</b>
I_CV1	Certificación de salas de vistas	Certificación de un mínimo de <b>48 salas de vistas</b> al trimestre, salvo situaciones no achacables al adjudicatario, hasta alcanzar el número anual de salas siguiente: Año 2020: 16 salas Año 2021: 198 salas Año 2022: 171 salas	Trimestral
I_CV2	Cumplimiento de tiempo de indisponibilidad de salas durante la implantación.	Cumplimiento del tiempo máximo establecido que las salas de vistas no están operativas	Trimestral
I_CV3	Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad crítica (respuesta/resolución).	Indicador para medir el porcentaje de incidencias críticas gestionadas dentro de los plazos establecidos.	Trimestral
I_CV4	Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad normal (respuesta/resolución).	Indicador para medir el porcentaje de incidencias gestionadas dentro de los plazos establecidos.	Trimestral

## II.2 ANS sobre el equipo prestador del servicio

### I\_CF1- Incorporación del Jefe de Proyecto al inicio de la Fase de Preparación del Despliegue

**Descripción:** Analiza el cumplimiento de incorporación del Jefe de Proyecto al inicio de la Fase de Preparación del Despliegue.

**Universo de medida:** Jefe de Proyecto

**Periodicidad:** Una única vez al final de la Fase de Preparación del Despliegue

**Criterio de cumplimiento:** Según se especifica en el Punto 8.4. "**Constitución del Equipo de trabajo (Jefe de Proyecto)**". La penalidad se calculará conforme a:

<b>300 € por día laborable de retraso</b>
-------------------------------------------

### I\_CF2- Condiciones de sustitución del Jefe de Proyecto

**Descripción:** El indicador mide si el Adjudicatario sustituye al Jefe de Proyecto, incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente.



**Universo de medida:** Perfil Jefe de Proyecto

**Periodicidad:** Semestral. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculará sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

**Criterio de cumplimiento:** Según se especifica en el Punto 8.4. "**Constitución del Equipo de trabajo (Jefe de Proyecto)**". Se contabilizarán 8h/día laborable.

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

$$\text{Penalidad} = [2 * \text{HSI} * \text{THP\_P}]$$

Donde:

**HSI** - Horas de solapamiento incumplidas.

**THP\_P** – Tarifa/hora JP.

### I\_CF3- Cumplimiento plazo entrega informes Fase de Preparación del Despliegue

**Descripción:** El indicador mide si el Adjudicatario cumple el plazo de entrega de los informes de la **Fase de Preparación del despliegue**, indicados en el Punto 6.3. "**Fase de Preparación del Despliegue**".

**Universo de medida:** Relación de entregables de la fase de preparación del despliegue

**Periodicidad:** Una única vez al final de la **Fase de Preparación del Despliegue**

**Criterio de cumplimiento:** Cumplimiento plazo de entrega de los informes de la **Fase de Preparación del despliegue**, indicados en el Punto 6.3. "**Fase de Preparación del Despliegue**".

La penalidad se calculará conforme a el número de días hábiles que transcurren entre la fecha de finalización de la **Fase de Preparación del Despliegue** y la entrega de los informes.

Se considerará un máximo de un día hábil de retraso sobre el plazo establecido para la entrega de los informes.

La fórmula para el cálculo de la penalidad será:

$$300 \text{ € por día laborable de retraso en la entrega}$$

### I\_CV1- Certificación de salas de vistas

**Descripción:** El indicador mide si el Adjudicatario cumple con la certificación del mínimo de salas según lo previsto en el Punto 6.3. "**Fase de Preparación del Despliegue**" del presente pliego.

**Universo de medida:** Salas implantadas y certificadas en el periodo de cálculo del indicador.

**Periodicidad:** Trimestral.

**Criterio de cumplimiento:** Certificación del mínimo de salas comprometido en el periodo de cálculo del indicador.

**Métrica:** El Factor de Regularización (Fi) se obtiene a partir de la siguiente tabla:

% Cumplimiento (n)	Factor de Regulación (Fi)
80% ≤ n < 95%	0,25
60% ≤ n < 80%	0,50
n < 60%	0,75



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**

Donde:

**n-** son las salas certificadas en el periodo

La fórmula para el cálculo de la penalidad es:

$$\text{Penalidad} = Fi * [CSC * SCP)$$

Donde:

**Fi-** es el factor de Regularización

**CSC-** es el precio ofertado por el Adjudicatario por sala certificada

**SCP-** Salas comprometidas a certificar en el periodo

## I\_CV2- Cumplimiento de tiempo de indisponibilidad de salas durante la implantación.

**Descripción:** El indicador mide si el Adjudicatario cumple con el tiempo máximo establecido en el que las salas de vistas no están operativas, previsto en el Punto **6.3.- "Fase de Preparación del Despliegue"**.

**Universo de medida:** Salas implantadas en el periodo de cálculo del indicador

**Periodicidad:** Trimestral

**Criterio de cumplimiento:** Este indicador mide el porcentaje de salas donde se ha implantado el sistema y en las que se ha cumplido el tiempo máximo de indisponibilidad de sala, según lo previsto en el Punto **6.3.- "Fase de Preparación del Despliegue"** del presente pliego.

El Factor de Regularización (Fi) se obtiene a partir de la siguiente tabla:

% Cumplimiento (n)	Factor de Regulación (Fi)
80% <= n < 95%	0,25
60% <= n < 80%	0,50
n < 60%	0,75

Donde:

**n-** son las salas en las que se ha cumplido el tiempo máximo de indisponibilidad en el periodo de cálculo del indicador

La fórmula para el cálculo de la penalidad es:

$$\text{Penalidad} = Fi * [CSC * SCP)$$

Donde:

**Fi** - es el factor de Regularización

**CSC** - es el precio ofertado por el Adjudicatario por sala certificada

**SCP** - Salas certificadas en el periodo de cálculo del indicador



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**



### I\_CV3- Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad crítica (respuesta/resolución).

**Descripción:** El indicador mide el porcentaje de incidencias de **prioridad crítica** gestionadas dentro de los plazos establecidos. El objetivo del indicador es garantizar que el máximo número de incidencias críticas se solucionan dentro de los niveles de servicio. Esto supone la mejora de la calidad de servicio, que redundará en el aumento de la satisfacción del usuario.

**Universo de medida:** Sistema de gestión de incidencias de **prioridad crítica**

**Periodicidad:** Trimestral. En el caso en que el contrato finalice antes de los 3 meses del último periodo de cálculo, se calculará sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

**Criterio de cumplimiento:** Nivel de servicio exigido **n > 95%**

Para la definición de este indicador se tendrá en consideración las siguientes premisas y conceptos:

- El tiempo se medirá conforme al horario de trabajo establecido para el servicio por parte de Madrid Digital.
- El **Tiempo de Resolución** es el tiempo en el que el proveedor resuelve la incidencia. El **Tiempo máximo de Resolución** establecido para incidencias críticas son **2 horas**
- Se considerarán **incidencias críticas** aquellas que se produzcan en el sistema de sala, o en el servidor eFidelius y que impiden la grabación de vistas.

El Factor de Regularización (Fi) se obtiene a partir de la siguiente tabla:

% Cumplimiento (n)	Factor de Regulación (Fi)
90% ≤ n < 95%	0,30
60% ≤ n < 90%	0,60
n < 60%	1

Donde:

**n** - son las incidencias gestionadas dentro de los plazos establecidos, en el periodo de cálculo del indicador

La fórmula para el cálculo de la penalidad es:

$$\text{Penalidad} = Fi * [ CSM * ST ]$$

Donde:

**Fi** - es el factor de Regularización

**CSM** - es el precio ofertado por el Adjudicatario por sala mantenida

**ST** - Salas totales

### I\_CV4- Cumplimiento del tiempo establecido para incidencias de prioridad normal (respuesta/resolución).

**Descripción:** El indicador mide el porcentaje de incidencias de **prioridad normal** gestionadas dentro de los plazos establecidos. El objetivo del indicador es garantizar que el máximo número de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**

incidencias de prioridad normal se solucionan dentro de los niveles de servicio. Esto supone la mejora de la calidad de servicio, que redundará en el aumento de la satisfacción del usuario.

**Universo de medida:** Sistema de gestión de incidencias de **prioridad normal**

**Periodicidad:** Trimestral. En el caso en que el contrato finalice antes de los 3 meses del último periodo de cálculo, se calculará sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

**Criterio de cumplimiento:** Nivel de servicio exigido **n > 95%**

Para la definición de este indicador se tendrá en consideración las siguientes premisas y conceptos:

- El tiempo se medirá conforme al horario de trabajo establecido para el servicio por parte de Madrid Digital.
- El **Tiempo de Resolución** es el tiempo en el que el proveedor resuelve la incidencia. El **Tiempo máximo de Resolución** establecido para incidencias de prioridad normal son **24 horas**
- Se considerarán **incidencias de prioridad normal** las incidencias no críticas, comunicadas en el sistema de gestión de incidencias, que se produzcan en el sistema de sala o en el servidor eFidelius.

El Factor de Regularización (Fi) se obtiene a partir de la siguiente tabla:

% Cumplimiento (n)	Factor de Regulación (Fi)
90% ≤ n < 95%	0,25
60% ≤ n < 90%	0,50
n < 60%	0,75

Donde:

**n** - son las incidencias gestionadas dentro de los plazos establecidos, en el periodo de cálculo del indicador

La fórmula para el cálculo de la penalidad es:

$$\text{Penalidad} = Fi * [CSM * ST]$$

Donde:

**Fi** - es el factor de Regularización

**CSM** - es el precio ofertado por el Adjudicatario por sala mantenida

**ST** - Salas totales



### ANEXO III.- SEDES EN LAS QUE SE PRESTARA EL SERVICIO

Sedes en las que se prestará el servicio, distribución geográfica actual y número actual de salas por sede:

PARTIDO JUDICIAL	SEDE	Nº SALAS
Alcalá de Henares	C/ Colegios, 4-6	6
Alcalá de Henares	Pza. de la Paloma, 1	10
Alcobendas	C/ Joaquín Rodrigo, 3	5
Alcobendas	C/ Blas de Otero 13	2
Alcorcón	C/ Carballinos s/n esquina c/ Timanfaya	4
Aranjuez	C/ Patio de los Caballeros s/n	4
Arganda del Rey	C/ Camino del Molino, 3	5
Collado Villalba	Plaza de los Belgas, 8	7
Colmenar Viejo	C/ Padre Claret, 13	3
Coslada	C/ Colombia, 29	5
Fuenlabrada	C/ Rumanía, 2	8
Getafe	Avd. Juan Carlos I, s/n	8
Getafe	C/ Terradas, 20	2
Leganés	Plaza de la Comunidad de Madrid, 5	6
Madrid	Albarracín, 31	21
Madrid	Av. Institución Libre de Enseñanza, 37B	7
Madrid	C/ Francisco Gervás, 10	16
Madrid	C/ General Castaños, 1	2
Madrid	C/ General Martínez Campos, 27	1
Madrid	C/ Génova, 10	1
Madrid	C/ Gran Vía, 12	5
Madrid	C/ Gran Vía, 19	9
Madrid	C/ Gran Vía, 52	14
Madrid	C/ Julián Camarillo, 11	15
Madrid	C/ María de Molina, 42	14
Madrid	C/ Poeta Joan Maragall, 66	26
Madrid	C/ Princesa, 3	40
Madrid	C/ Princesa, 5	2
Madrid	C/ Santiago de Compostela, 100	3
Madrid	C/ Santiago de Compostela, 96	15
Madrid	C/ Ventura Rodríguez, 7	5
Madrid	Plaza de Castilla, 1	55
Majadahonda	C Los Claveles, s/n	2
Majadahonda	C/ Joaquín Turina, s/n	1
Móstoles	C/ Luis Jiménez de Asua, s/n	8
Móstoles	C/ San Antonio, 4-6	2
Móstoles	C/ San Antonio, 9-11	1
Navalcarnero	C/ El Escorial, 13	2
Navalcarnero	C/ Italia, 7	1



PARTIDO JUDICIAL	SEDE	Nº SALAS
Navalcarnero	C/ Ronda de San Juan, 4	3
Parla	Avenida Juan Carlos I, 17	5
Pozuelo de Alarcón	C/ Vía dos Castillas, 33 (Edificio Ática 3)	4
S.L. de El Escorial	C/ Velázquez, 15	1
S.L. de El Escorial	Plaza de la Constitución, s/n	3
Torrejón de Ardoz	C/ Del Rio, 16	1
Torrejón de Ardoz	C/ Frontera, s/n	3
Torrejón de Ardoz	C/ Granados, 18-20	2
Torrejón de Ardoz	C/ Telémaco, S/N	2
Torrelaguna	C/ Malacuera, 36	2
Valdemoro	C/ Estrella de Elola, 11	3
Valdemoro	Glorieta de las Sirenas, s/n	3
Cámaras Gesell		10
<b>TOTAL</b>		<b>385</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**

#### ANEXO IV.- DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL

En el **Dossier de Información Adicional** y a efectos informativos, se incluye detalle de información técnica y organizativa asociada al PPT. El dossier contiene la siguiente información:

***Descripción de las tareas necesarias para la implantación del Sistema de Grabación de Vistas eFidelius.***

A estos efectos, y como documentación complementaria, se encontrará a disposición de los licitadores el documento denominado ***"Dossier de Información Adicional"***, que podrán solicitar mediante correo electrónico dirigido a: [md contratacion tramitacion@madrid.org](mailto:md_contratacion_tramitacion@madrid.org).

Dicho documento se enviará a los licitadores que lo soliciten, siempre que previamente se comprometan por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dicho documento, respecto del cual queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**

## ANEXO V.- GESTION DE LA SEGURIDAD

### 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), 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.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos](http://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos)).

### Obligaciones de los adjudicatarios en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, los adjudicatarios deberán 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 los adjudicatarios actúen 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 los adjudicatarios destinasen 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", los adjudicatarios lo requerirán razonadamente y señalarán los cambios que solicitan. 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, los adjudicatarios garantizan el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales":

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. Los adjudicatarios informarán inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.





- 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 necesarias o convenientes, para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales".
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de los adjudicatarios, siendo deber de los mismos instruir a las personas que de ellos 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 de cada 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 auditoras 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 los adjudicatarios 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 los adjudicatarios accedan 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" los adjudicatarios deberán ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Ciberseguridad, Protección de Datos y Privacidad), 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 los adjudicatarios pretendan subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, los adjudicatarios lo pondrán 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.

Los adjudicatarios informarán 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 a los adjudicatarios a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso los adjudicatarios asumirán 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, los adjudicatarios tendrán 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, los adjudicatarios habrán 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 pudieran tener acceso los adjudicatarios, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en [www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos](http://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

## Deber de Información

Los datos de carácter personal de los adjudicatarios 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](mailto:protecciondatosmadriddigital@madrid.org).

Asimismo, los datos del personal de los adjudicatarios, 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 electrónicos

### Normativa

Los adjudicatarios están obligados 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.

Los adjudicatarios deberán 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 a los adjudicatarios 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**

Los adjudicatarios deberán 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**

Los adjudicatarios se comprometen 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 los adjudicatarios 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, los adjudicatarios se comprometen 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.



## ANEXO VI.- DISPOSICIONES LEGALES Y NORMATIVA

El presente capítulo recoge la legislación, normativa, así como cualquier estándar que regula o sirve de apoyo para la ejecución de los servicios a prestar.

- 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Corrección de errores del 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos y por la que se deroga la Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, en los aspectos no derogados del mismo.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero: Esquema Nacional de Seguridad. Norma de obligado cumplimiento por parte de las Administraciones Públicas. Su objeto es establecer la política de seguridad aplicable en la utilización de medios electrónicos afectados por la Ley 11/2007. Recoge los principios básicos y los requisitos mínimos que permiten una protección adecuada de la información en el ámbito de la administración electrónica. Fue prevista en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y fue publicada como Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero).
- RGPD 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 y a la libre circulación de estos datos.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Deroga la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en la que se reconocía el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas de forma electrónica. En la Ley 39/2015 se propone implantar una Administración Electrónica interconectada y transparente, mejorando la agilidad de los procedimientos administrativos y reduciendo tiempos de tramitación.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. La presente ley establece y regula las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, los principios del sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas y de la potestad sancionadora, así como la organización y funcionamiento de la Administración General del Estado y de su sector público institucional para el desarrollo de sus actividades.
- Ley 18/2011, de 5 de julio. Reguladora del uso de las tecnologías de la información y la Comunicación en la Administración de Justicia.
- Módulo Básico del Test de Compatibilidad, 24 de marzo de 2010 y sus posteriores revisiones, 11 de enero de 2011. De obligado cumplimiento por todos los sistemas de Gestión Procesal implantados. El Consejo General del Poder Judicial debe asegurar la compatibilidad de los



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**



sistemas informáticos de gestión procesal que se utilicen en la Administración de Justicia. Para ello se fija un modelo de datos lógico para conseguir un intercambio de información entre sistemas (asuntos, recursos y exhortos), así como unos requisitos mínimos de seguridad.

- Criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia: Documento elaborado por el Consejo General del Poder Judicial por Acuerdo del Pleno de 13 de septiembre de 2007 que incluye un conjunto de medidas que permiten mejorar y/o homogeneizar el nivel de seguridad existente sobre los niveles de gestión procesal. Es un marco de referencia asociado a los requerimientos fundamentales relativos a la seguridad de estos sistemas. Establece los criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia. Estos criterios son anexos al Test de Compatibilidad de los Sistemas Informáticos de Gestión Procesal, de fecha 12 de abril de 2007.
- ISO/IEC 27002:2009: "Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información": Código de Buenas Prácticas para la seguridad de la información que fue aprobado y publicado como estándar internacional en octubre de 2005 por la Organización Internacional para la estandarización (ISO). Especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).
- Sistema de Gestión de Calidad implantado en la UOR de Formación Interna y UOR de Formación a Usuario Final: UNE-EN ISO 9001:2008. · Normativa de Desarrollo de la Agencia. Normativa para el correcto desarrollo con los distintos Entornos Tecnológicos de la Agencia.  
<http://www.madrid.org/arquitecturasw/>.
- Normativa del Ciclo de Vida de Gestión de Proyectos de Desarrollo Metodología para el correcto desarrollo en la Agencia (incluye además plantillas de documentación del proyecto).  
<http://www.madrid.org/arquitecturasw/proyectos/fases>
- Portal de Gestión de Proyectos de Desarrollo de SSII  
<http://www.madrid.org/arquitecturasw/proyectos>
- Guía de Calidad del Software. Metodología para el cumplimiento de los niveles de calidad de desarrollo de software exigidos por la Agencia (ES-GPRO-0002).  
<http://www.madrid.org/arquitecturasw/>
- Requisitos de Seguridad en Desarrollo de SSII. Normativa de obligado cumplimiento en los SSII de la Agencia (ES-GPRO-0001)

*La Directora de Servicios a Consejerías de Presidencia, Justicia, Interior y Víctimas;  
Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local*

*Fdo.: Mercedes Cuesta Gallardo*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036563765893448478297**