

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE  
REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS  
DENOMINADO “ADECUACION Y NUEVO  
DESARROLLO DE FORMULARIOS TELEMÁTICOS  
POR CONVOCATORIA” A CELEBRAR MEDIANTE  
PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO ORDINARIO CON  
PLURALIDAD DE CRITERIOS**



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: **0982668905478324241263**

## INDICE

<b>CLÁUSULA 1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 3.- REQUERIMIENTOS.....</b>	<b>5</b>
3.1.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:.....	5
3.2.- REQUERIMIENTOS ORGANIZATIVOS:.....	6
3.3.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS:.....	6
<b>CLÁUSULA 4.- TRABAJOS A REALIZAR Y ENTREGABLES .....</b>	<b>7</b>
4.1.- TRABAJOS A REALIZAR: .....	7
4.2.- ENTREGABLES:.....	13
<b>CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL CÓDIGO .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 6.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 7.- VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE DICHO EQUIPO .....</b>	<b>14</b>
7.1.- Condicionantes del equipo de trabajo:.....	14
7.2.- Constitución inicial del equipo de trabajo:.....	14
7.3.- Modificaciones en la composición del equipo de trabajo:.....	14
<b>CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>14</b>
8.1.- Disponibilidad de medios: .....	14
8.2.- Lugar de prestación de los servicios:.....	15
8.3.- Responsable del Servicio:.....	15
<b>CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>16</b>
<b>CLÁUSULA 10.- GARANTÍA .....</b>	<b>17</b>
<b>CLÁUSULA 11.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....</b>	<b>17</b>
11.1.- Introducción.....	17
11.2.- Protección de datos de carácter personal .....	18
11.3.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de A.E. ....	21
11.4.- Derechos sobre el hardware, software e infraestructuras de la Agencia .....	21
11.5.- Restricciones generales .....	21
11.6.- Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios .....	22
<b>CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>CLÁUSULA 13.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS OFERTAS.....</b>	<b>23</b>
<b>CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXO 1.- EJEMPLO DE FORMULARIO .....</b>	<b>26</b>
<b>ANEXO 2.- REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE DESARROLLO DE FORMULARIOS PDF (INSTRUCCIÓN TÉCNICA).....</b>	<b>30</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **098266890547832421263**

## CLÁUSULA 1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

### 1.1 ANTECEDENTES:

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en adelante la Agencia, según 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, (Artículo 10 Tres - c).

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

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

La Comunidad de Madrid tiene como objetivo ofrecer el mejor servicio al ciudadano. En particular, se entiende que una pieza clave para lograr la excelencia en la prestación de dichos servicios es la de difundir electrónicamente de forma clara y adecuada a las diferentes audiencias, la información relativa a la prestación de servicios y acciones de gobierno.

Por ello, la Comunidad de Madrid viene impulsando diversas actuaciones que tienen como objetivo el desarrollo y evolución de la Administración Electrónica.

La nueva **ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, incluye entre sus medidas aquellas previamente contempladas en la Ley 11/2007 y otras para promover el uso de la **tramitación telemática** y en general de la Administración Electrónica. Para facilitar este uso por parte de ciudadanos, empresas e interesados, la Comunidad de Madrid mantiene un parque cercano a 1.000 servicios (gestiones y trámites) dirigidos a ciudadanos y empresas, que se pueden solicitar vía **formulario de solicitud telemático** específico para cada servicio.

En la actualidad disponemos de un parque permanentemente actualizado en torno a 4.000 formularios y anexos en formato PDF para poder permitir a los ciudadanos la **tramitación telemática** de en torno a 1.000 servicios. Este sistema tecnológico requiere de una actualización permanente del parque de formularios en formato PDF rellenable.

### 1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La actualización de estos formularios de solicitud, para su uso telemático, se realiza a instancias de cada Centro Directivo responsable de determinadas tramitaciones o gestiones (coincidiendo con la publicación de determinadas Convocatorias), o en algún caso, de oficio, mediante modificación masiva (cambios legales generales, etc.).

En cada caso, se solicita su creación o modificación, se aprueba centralizadamente desde la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano (Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno), se solicita su diseño y desarrollo o modificación, y una vez completado, tras las pruebas necesarias, se publica en la página web de la Comunidad de Madrid (Servicios y Trámites), quedando disponible para que ciudadanos, empresas e interesados puedan solicitar, preferentemente de forma telemática, el servicio o gestión correspondiente (Ayudas, Becas, Permisos...). Para empresas y otros sujetos obligados por Ley 39/2015, es obligatorio utilizar el canal telemático.

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: **0982668905478324241263**

Para este trabajo, en la Agencia se dispone de un procedimiento para el encargo, desarrollo y publicación de estos formularios de solicitud y sus anexos.

El sistema actual para la creación y actualización del parque de formularios telemáticos está soportado en distintas aplicaciones:

- Herramienta **Dotproject** para el control y seguimiento de los trabajos necesarios.
- Herramienta **StarTeam** 5.4 (próxima sustitución por Subversion) como repositorio fuente de formularios.
- Inventario de Procedimientos Administrativos de la C.M. (sistema **IPAE**).
- Adobe Acrobat Profesional, como editor de formularios rellenables en formato PDF.
- Código específico para validaciones de tipo local (DNI, Formato de fechas, campos desplegados...), normalmente JavaScript, SQL o similares.
- PL/SQL para actuaciones puntuales contra base de datos.
- Herramientas de paso a producción de formularios desarrollados.
- Correo electrónico para la comunicación operativa entre los distintos perfiles participantes.

El sistema actual es crítico para el cumplimiento de los requerimientos legales de la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid, con plazos exigentes de desarrollo y publicación en muchos casos.

En este sentido, **es necesario garantizar el funcionamiento viable del actual sistema de construcción de formularios en formato PDF**, y el necesario seguimiento de las solicitudes de desarrollo y modificación de estos formularios, para lo cual se requiere un equipo específicamente dedicado a estas funciones, capaz de asumir la gestión y realización completa de estos encargos.

Este equipo técnico ejecutaría las siguientes **funciones generales**:

- Recepción de encargos.
- Interlocución con Gestores y Técnicos administrativos competentes en cada Convocatoria.
- Gestión y organización de correo electrónico implicado en trabajos.
- Apertura e información de órdenes de trabajo.
- Trabajos de ajuste y confirmación de validez de cada encargo con gestores competentes.
- **Desarrollo y proceso técnico para la creación y modificación de formularios PDF y anexos. Este desarrollo y proceso técnico, en su momento, tendrá que utilizar nuevas plataformas, evolucionadas para que los formularios puedan funcionar en formato HTML.**
- Información y seguimiento de órdenes de trabajo.
- Pruebas de cada formulario desarrollado.
- Gestión de la confirmación de validez de los trabajos con gestores competentes.
- Publicación de formularios.
- Atención de incidencias, consultas o peticiones sobre formularios desarrollados.
- Cierre de encargos.
- Obtención de informes de gestión a petición de Gestores o Técnicos competentes.
- Consolidación y documentación de estándares sobre formato y desarrollo de formularios y anexos.
- Traslado de documentación y conocimiento técnico a fin de contrato.
- Migración de repositorio de formularios (de DOTPROJECT a SUBVERSION).
- Instalación y uso de una herramienta de control, seguimiento e información de peticiones de trabajo.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

**Construcción de formularios telemáticos** en formato PDF (o HTML cuando se cambie de plataforma y sistema de desarrollo) asociados a Convocatorias y Procedimientos Administrativos publicados en Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, a solicitud de cada Unidad gestora competente. Se atenderá y resolverá el **ciclo completo** (solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, información, comunicación, prueba y publicación, resolución de incidencias) asociado a la construcción de estos formularios.

## CLÁUSULA 3.- REQUERIMIENTOS

### 3.1.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:

La Agencia proporciona una **lista concreta de requerimientos** para la elaboración del sistema que mecanice el ciclo completo de solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, prueba y publicación (para su invocación desde sistemas de Registro Telemático) de formularios telemáticos en formato PDF asociados a convocatorias y procedimientos administrativos publicados en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (ver ANEXO 2).

La Agencia (por experiencia contrastada en trabajos previos) proporciona informativamente la siguiente **ESTIMACIÓN DE TRABAJO**, tanto para caso de desarrollar NUEVO formulario, o bien para caso de MODIFICACIÓN (Reconstrucción de formulario), o de PUBLICAR (poner en producción) un formulario.

ESTIMACIÓN INFORMATIVA DE TRABAJO DE FORMULARIOS		
CONSTRUCCIONES (NUEVOS)	RECONSTRUCCIONES (MODIFICACIONES)	PUBLICACIONES
7 HORAS/FORMULARIO EN PROMEDIO	1 HORA/FORMULARIO EN PROMEDIO	0,25 HORAS/FORMULARIO EN PROMEDIO

En base a esta estimación se está considerando una carga de trabajo mensual **media** del orden de **40** formularios nuevos y **120** modificaciones de formularios, todos (160) puestos en producción.

Esta carga media **deberá atenderse de forma flexible teniendo en cuenta la ESTACIONALIDAD de este trabajo**, con picos en determinados periodos (entre marzo y mayo, entre septiembre y octubre, y puntualmente en diciembre). Será necesario que **los equipos técnicos puedan dimensionarse para cargas de trabajo mayores o menores que esta carga media en picos estacionales**, liberándose recursos durante periodos valle (sobre todo, desde mediados de junio a final de agosto).

La estimación (durante los 12 meses de la fase de servicio) de dedicaciones por perfiles que se creen necesarios para llevar a cabo los trabajos descritos es la siguiente:

PERFILES	HORAS
Jefe de Proyecto	192
Arquitecto de Contenidos	1.920
Analista-Programador senior	960
Programador senior	1.920
<b>TOTAL</b>	<b>4.992</b>

Como se ha indicado previamente, el actual repositorio fuente para formularios (para los elementos técnicos y de diseño de cada formulario) es la herramienta STARTEAM, pero se tiende a promocionar el uso de un

nuevo repositorio técnico: SUBVERSION. En este sentido, se solicita a los licitadores como parte de las condiciones del pliego que en sus trabajos incluyan los de migración de STARTEAM a SUBVERSION.

Igualmente, y para seguimiento e información del **ciclo completo de solicitud** (definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, información, comunicación, prueba y publicación) se utiliza una determinada versión de la herramienta DOTPROJECT. En este sentido, se solicita a los licitadores como parte de las condiciones del pliego que en sus trabajos incluyan los de migración de DOTPROJECT a otra herramienta de seguimiento e información compatible o utilizable en la red institucional de la Comunidad de Madrid por los equipos de trabajo implicados en el diseño y desarrollo de formularios. Esta herramienta se puede aportar, siempre que sea compatible con los sistemas de la Red Institucional de la Comunidad de Madrid, o se podría desarrollar en entorno JAVA-ORACLE y framework ATLAS (ver requerimientos técnicos) como un módulo asociado al Inventario de Procedimientos Administrativos de la Comunidad de Madrid, también desarrollado en esta tecnología.

### **3.2.- REQUERIMIENTOS ORGANIZATIVOS:**

Los licitadores deberán garantizar la posibilidad de trabajar tanto desde instalaciones propias de la Agencia o de la Comunidad de Madrid, como de trabajar en remoto, mediante conexión VPN según especificaciones técnicas de la Agencia.

### **3.3.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS:**

En el caso de que los licitadores aporten elementos de software propio que consideren necesarios o convenientes para estos trabajos, se garantizará que no supongan coste o condicionamientos técnicos que afecten de forma significativa (que suponga incompatibilidad técnica) a la arquitectura de sistemas de la Red Institucional de la Comunidad de Madrid.

En caso de desarrollarse elementos técnicos necesarios para este trabajo por parte del adjudicatario, estos elementos deben ser compatibles con sistemas de desarrollo y producción vigentes en la Red Institucional de la Comunidad de Madrid, preferentemente en entorno JAVA-ORACLE.

Consultar web <http://www.madrid.org/arquitecturasw>, como referencia en cuanto a compatibilidad de entornos de desarrollo con la Red Institucional de la Comunidad de Madrid.

En general, si la puesta en marcha del servicio exige además el desarrollo de cualquier módulo o conector informático específico que no se aporte previamente, este desarrollo se hará preferentemente (a elección de la Agencia si es viable técnicamente) en entorno de desarrollo estandarizado por la Agencia: Framework ATLAS para nuevos módulos o elementos técnicos.

#### **INFORMACIÓN ACERCA DE FRAMEWORK ATLAS:**

El Framework ATLAS ofrece un marco de trabajo para el desarrollo de aplicaciones en Java. ATLAS está construido sobre las siguientes tecnologías estándar de mercado, que el licitador deberá conocer:

- JavaServer Faces (JSF).
- Spring Framework.
- Hibernate.

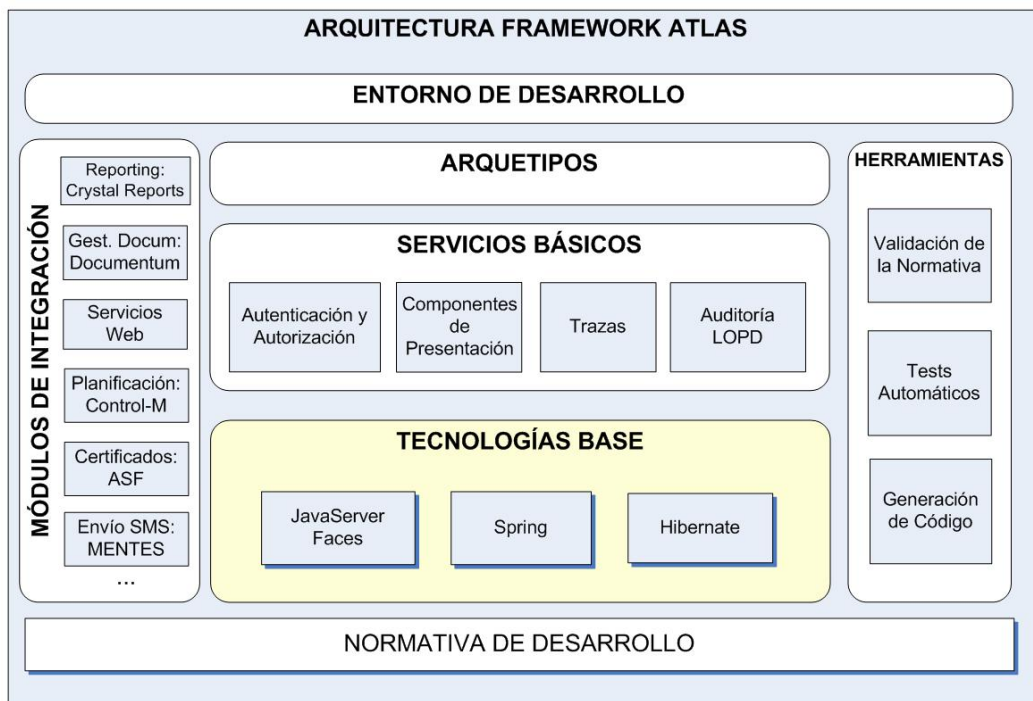
Apoyado en estas tecnologías, ATLAS ofrece una serie de facilidades que estandarizan y homogenizan los desarrollos:

- Amplia documentación (<http://www.madrid.org/arquitecturasw>) y vídeos formativos.
- Normativa de desarrollo claramente definida, y ayuda a su cumplimiento a través de una herramienta automática de verificación.
- Entorno de desarrollo estandarizado y disponible para su descarga.
- Plantillas de partida para facilitar la creación de nuevos desarrollos.
- Herramienta de generación automática de código para agilizar el desarrollo de pantallas de mantenimiento de catálogos.
- Módulos de Integración con las tecnologías estándar de la Agencia (Servicios Web, Gestión Documental, Reporting, Certificados Digitales, Envío de SMS, etc.).
- Componentes Visuales reutilizables.



- Capa de Autenticación en las aplicaciones basada en Políticas de Seguridad intercambiables.

El siguiente diagrama muestra los módulos que componen el Framework ATLAS a alto nivel:



El adjudicatario deberá conocer, para llevar a cabo el desarrollo, las tecnologías base (JSF, Spring, Hibernate), así como el Framework ATLAS (<http://www.madrid.org/arquitecturasw>).

- Software de los servidores de aplicaciones / Web: Weblogic 11 y su evolución.
- Bases de Datos: ORACLE
- Productos auxiliares:
  - Plataforma de tramitación basada en ORACLE BPM.
  - Plataforma de intercambio registral ORVE/CIR.
  - Resto de servicios comunes de tramitación propios de la Agencia: SIEX, NOTE, ICDA, PTFR, COVE.
  - Control de accesos por LDAP.
  - Gestión documental y archivo basados en plataforma DOCUMENTUM.

El adjudicatario, en el caso desarrollar en esta tecnología, deberá garantizar capacidad en sus instalaciones para trabajar conforme al entorno técnico de la Agencia sujetándose a indicaciones técnicas de la Agencia en caso de que esta réplica pudiese afectar de cualquier modo a la seguridad de los sistemas de la Agencia.

Se puede consultar un EJEMPLO del tipo de FORMULARIOS a desarrollar en el ANEXO 1.

#### CLÁUSULA 4.- TRABAJOS A REALIZAR Y ENTREGABLES

##### 4.1.- TRABAJOS A REALIZAR:

Los trabajos a realizar consistirán en ejecutar el **ciclo completo de solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, información, comunicación, prueba y publicación** (para su invocación desde sistemas de Registro Telemático) de **formularios telemáticos en formato PDF** asociados a



convocatorias y procedimientos administrativos publicados en Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, a solicitud de cada Unidad gestora competente, para cada formulario solicitado.

**A lo largo de la duración de este contrato se prevé contar con una nueva plataforma de definición y publicación de formularios HTML. En este caso, y cuando aplique, el adjudicatario deberá conocer y utilizar dicha plataforma, generando a partir de ese momento los formularios que se determinen (especialmente los de nueva creación) en el nuevo formato HTML.**

Siguiendo con lo indicado en “FUNCIONES GENERALES” de la CLAUSULA 1.2, se detallan los trabajos a realizar por el equipo adjudicatario PARA CADA FORMULARIO encargado por gestores competentes:

1. Recepción de encargos.

Se reciben por correo electrónico desde unidades de gestión o por parte de coordinadores denominados “Técnicos de Administración Electrónica” (TAE), personal dependiente de la unidad competente en Administración Electrónica de la Comunidad de Madrid.

2. Interlocución con Gestores y Técnicos administrativos competentes en cada Convocatoria.

Se comunica con el TAE para validar encargo, y se resuelven dudas asociadas al formato, validaciones o comportamiento de los formularios.

3. Gestión y organización de correo electrónico implicado en trabajos.

Todo el correo asociado a estos encargos debe quedar clasificado apropiadamente para su consulta.

4. Apertura e información de órdenes de trabajo.

Es necesario realizar las tareas de revisión y apertura de tickets de seguimiento de trabajos para cada encargo, recuperando información anterior sobre estos formularios (si existían) y su Procedimiento Administrativo (trámite al que corresponden) de repositorios como StarTeam (O NUEVO REPOSITORIO SUBVERSION), IPAE...

5. Trabajos de ajuste y confirmación de validez de cada encargo con gestores competentes.

Es necesario ajustar y confirmar con el Gestor petionario y con el TAE el alcance preciso del encargo, vía correo, teléfono... hasta poder definir una orden precisa de trabajo para hacer el desarrollo de estos formularios encargados, incluyendo validaciones, nuevos campos... Normalmente, estas órdenes de trabajo se abrirán en forma de ticket en herramienta REMEDY, de uso general en la Agencia para este tipo de encargos técnicos.

6. Desarrollo y proceso técnico para la creación y modificación de formularios PDF y anexos.

A partir de la orden de desarrollo, un equipo técnico hará los trabajos necesarios para conseguir como producto final los formularios rellenables y publicables en formato PDF conforme a la instrucción técnica referenciada como ANEXO 2.

**A lo largo de la duración de este contrato se prevé contar con una nueva plataforma de definición y publicación de formularios HTML. En este caso, y cuando aplique, el adjudicatario deberá conocer y utilizar dicha plataforma, generando a partir de ese momento los formularios que se determinen (sobre todo los de nueva creación) en el nuevo formato HTML.**

7. Información y seguimiento de órdenes de trabajo.

En cada paso significativo del proceso se informará en herramienta DotProject (O NUEVA HERRAMIENTA ALTERNATIVA) para control y seguimiento de trabajos por todos los interesados.



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: **0982668905478324241263**



8. Pruebas de cada formulario desarrollado.

A la entrega del producto desarrollado, se deben realizar pruebas completas de funcionamiento, validaciones y comportamiento de los formularios, incluyendo validación de archivos XML (conteniendo etiquetas de campos y sus valores) generados cuando se envía un formulario a Registro.

9. Gestión de la confirmación de validez de los trabajos con gestores competentes.

Se notificará a los Gestores y al TAE interesados la finalización del desarrollo de cada encargo, pidiendo su prueba y confirmación para paso a producción.

10. Publicación de formularios.

Se subirá a producción cada formulario tras la autorización del Gestor competente, mediante procedimiento que indicará la Agencia.

11. Atención de incidencias, consultas o peticiones sobre formularios desarrollados.

Atención de correos, avisos o incidencias que hayan podido pasar desapercibidas durante el desarrollo y las pruebas.

12. Cierre de encargos.

Se informará en cada encargo sobre cómo queda resuelto, actualizando repositorios con la situación final.

13. Obtención de informes de gestión a petición de Gestores o Técnicos competentes.

Se emitirá información sobre situación, previsiones, avances, plazos, pendientes o cuadros numéricos en relación con este trabajo a petición del TAE o de la Agencia. Se confirmará antes con el TAE en caso de que la petición de información provenga de Gestores.

14. Consolidación y documentación de estándares sobre formato y desarrollo de formularios y anexos.

Existe ya una documentación sobre estándares para diseño y desarrollo de formularios, formatos y nombres de apartados o campos generales, etc., que deberá ser actualizada cada vez que se añada o modifique información significativa que afecte a estos estándares.

15. Traslado de documentación y conocimiento técnico a fin de contrato.

A fin de contrato, en caso de ser necesario en los últimos 15 días antes de la finalización del contrato, o en los últimos 15 días de la prórroga, se trasladará información completa sobre metodología de gestión y desarrollo y datos precisos de situación de repositorios y formularios a grupos técnicos, internos o externos, que se determinen desde la Agencia.

ADICIONALMENTE: Además de estos trabajos continuos sobre formularios, se solicitan dos trabajos de adecuación o migración de herramientas de control y almacenamiento de formularios:

16. MIGRACIÓN DE REPOSITORIO STARTEAM A SUBVERSION.

En la actualidad, los formularios PDF se almacenan en un repositorio técnico obsoleto (STARTEAM). Se solicita utilizar nuevo repositorio vigente en la Agencia, actualmente SUBVERSION, así como la migración de contenido existente en el repositorio obsoleto al nuevo.

17. MIGRACIÓN DE HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO DOTPROJECT A NUEVA HERRAMIENTA.



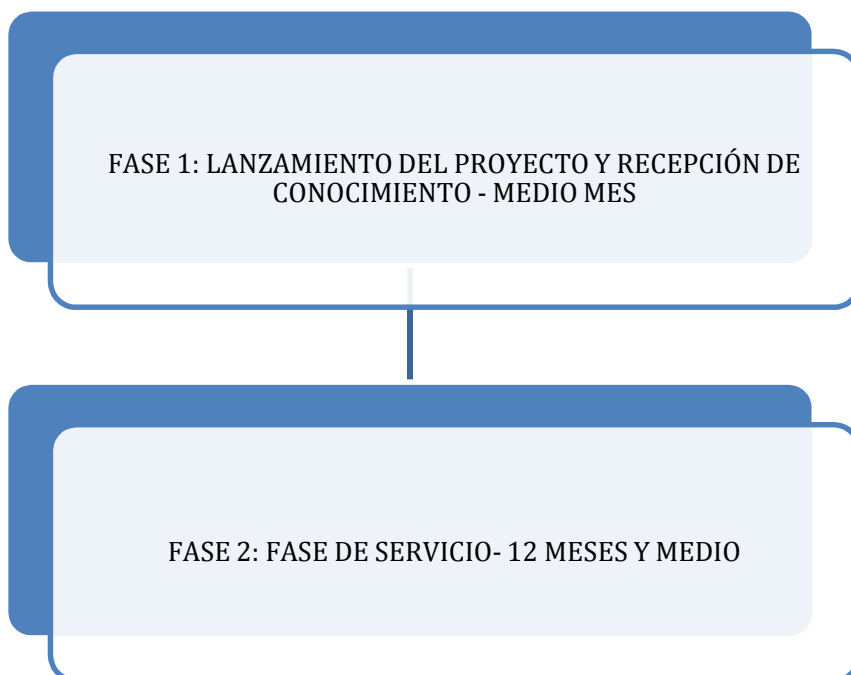
La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0982668905478324241263**

En la actualidad, el seguimiento e historial de construcciones de formularios se asienta sobre una herramienta obsoleta, DOTPROJECT. Se solicita la instalación y ajuste de una nueva herramienta de seguimiento cuyas características permitan lo siguiente:

- Compatibilidad para su uso en la red institucional de la Comunidad de Madrid.
- Consulta y actualización desde puestos de trabajo de la Agencia y de las Consejerías y unidades gestoras de la Comunidad de Madrid.
- Mantenimiento de historial de peticiones de trabajo.
- Mantenimiento de un flujo de control de estado de cada petición, con contenidos similares a los siguientes: encargo, aprobación, construcción, prueba, publicación, reconstrucción...

Los trabajos necesarios para que el servicio pueda cumplir el objeto se realizarán en subsiguientes FASES:

**FASE 1: LANZAMIENTO DEL PROYECTO Y RECEPCIÓN DE CONOCIMIENTO**  
**FASE 2: FASE DE SERVICIO**



#### **4.1.1.- FASE 1: LANZAMIENTO DEL PROYECTO Y RECEPCIÓN DE CONOCIMIENTO**

Duración máxima: MEDIO MES.

La finalización de esta fase debe tener lugar, **como máximo, en medio mes a contar desde el día de inicio de los trabajos.**

En esta fase, la Agencia pondrá a disposición del contratista la información detallada necesaria para que el equipo se familiarice con el proceso de desarrollo de formularios, interlocutores, y el **ciclo completo de solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, información, comunicación, prueba y publicación de formularios telemáticos en formato PDF.**

Así mismo, instalará los puestos de trabajo apropiados en la sede de la Agencia, en caso de que el trabajo se realice en dicha sede.

Agrupar los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Recepción y **estudio de información y elementos** aportados por la Agencia.
- **Pruebas** organizativas y técnicas para el funcionamiento del equipo de trabajo.
- Elaboración del **Documento de Plan de Trabajos** en el que figuren, como mínimo, los siguientes contenidos:
  - Descripción del Trabajo.
  - Equipo de Trabajo (organización, roles y responsabilidades).
  - Metodología de trabajos del equipo, en función de la información y elementos aportados por la Agencia.
  - Plan de Calidad.
  - Análisis de riesgos y medidas preventivas y paliativas.
  - Modelo de Seguimiento, en base a lo establecido en la Cláusula 9 del presente pliego.
- Exposición del contenido del Documento de Plan de Trabajo y presentación de los componentes clave de su equipo de trabajo, con indicación de los distintos roles, en la **reunión de lanzamiento del proyecto** que será convocada por la Agencia.

Entregables de esta fase:

- **Documento de Plan de Trabajo** (el contratista debe mantener actualizado este documento a lo largo de todo el proyecto).

La facturación en esta fase se realizará a su finalización.

#### **4.1.2.- FASE 2: FASE DE SERVICIO**

Duración: 12 meses.

Agrupar los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Atención, para cada formulario solicitado, del ciclo completo de solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, información, comunicación, prueba y publicación de formularios telemáticos en formato PDF, conforme se indica en CLAUSULA 4.1.- TRABAJOS A REALIZAR.

**Durante la fase de servicio, la Agencia puede dotarse de una nueva PLATAFORMA PARA LA DEFINICIÓN Y PUBLICACIÓN DE FORMULARIOS HTML. En este caso, y previo periodo de traspaso de conocimiento de la Agencia al adjudicatario, los formularios antes desarrollados en PDF, se diseñarán y construirán mediante esta nueva plataforma y se obtendrán entregables HTML.**

- MIGRACIÓN DE REPOSITORIO STARTEAM A SUBVERSION.

En la actualidad, los formularios PDF se almacenan en un repositorio técnico obsoleto (STARTEAM). Se solicita utilizar nuevo repositorio vigente en la Agencia, actualmente SUBVERSION, así como la migración de contenido existente en el repositorio obsoleto al nuevo.

- MIGRACIÓN DE HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO DOTPROJECT A NUEVA HERRAMIENTA.

En la actualidad, el seguimiento e historial de construcciones de formularios se asienta sobre una herramienta obsoleta, DOTPROJECT. Se solicita la instalación y ajuste de una

nueva herramienta de seguimiento cuyas características permitan lo indicado en Cláusula 4.1.

- Las 2 últimas semanas del servicio, del presente contrato o de su prórroga si se produce:
  - Cierre de trabajos de la FASE DE SERVICIO que puedan quedar en curso.
  - Transmisión de conocimiento técnico y documentación generada durante las fases anteriores al equipo técnico, propio o ajeno, que designe la Agencia.
  - Informe de cierre de trabajos.

La facturación en esta fase se realizará por PAGOS MENSUALES, que se calcularán en función de las HORAS EMPLEADAS DE TRABAJO EN EL MES, detallándose estas horas en una **relación mensual de trabajos atendidos**, que presentará el adjudicatario a la Dirección competente de la Agencia, para su aprobación previa a cada pago mensual.

Esta relación, que debe ser recibida mensualmente por la Agencia, debe incluir, en cada caso, evidencia de formularios desarrollados (construidos, reconstruidos, pasados a producción), y justificación de horas y esfuerzo empleados en estos trabajos de desarrollo, o de cualesquiera de los incluidos en este pliego, como migraciones, documentación, traspaso, etc.

Entregables de esta fase:

- **Para cada formulario solicitado, resultados de su desarrollo:**
  - PDF rellenable y publicable de formulario,
  - Formatos y elementos generados durante el desarrollo (Word, PDF estático, imágenes, etc.),
  - Documentación técnica y de seguimiento, logs o anotaciones, correos...,
  - Cualquier otro elemento necesariamente asociado a cada formulario.
- **SEMANALMENTE, información resumen de avance de trabajos:**
  - Excel con lista de formularios desarrollados o atendidos
  - Cuadro resumen acumulado con estimación de horas empleadas
- **MENSUALMENTE, información de certificación de formularios y trabajos realizados para FACTURACIÓN.**
- **A la finalización de trabajos de migración STARTEAM-SUBVERSION:**
  - Documento técnico informativo de trabajos de migración.
  - Documento funcional sobre utilización de la nueva herramienta de repositorio.
- **A la finalización de trabajos de migración de herramienta de seguimiento DOTPROJECT:**
  - Documento técnico informativo de trabajos de migración.
  - Documento técnico de instalación y configuración de nueva herramienta de seguimiento.
  - Documento funcional sobre utilización de la nueva herramienta de seguimiento.
- **A la finalización definitiva de esta fase:**
  - Conjunto de formularios en curso en el momento de finalización de la fase.
  - Documentación sobre el Trabajo realizado.
  - Reuniones de traslado de conocimiento (máximo, 2), a fijar por la Agencia.
  - Informe de cierre del Trabajo.

#### 4.2.- CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE ENTREGABLES:

Se considerará como entregable completo el conjunto de formularios PDF desarrollados o modificados durante la fase de SERVICIO, así como formatos, documentos o información relativa a su desarrollo.

Se considerará como entregable cualquier módulo adicional de software específico que se tuviese que desarrollar, y que fuese imprescindible para acompañar a este trabajo, por ser para uso de sistemas informáticos y de gestión de la Comunidad de Madrid. Un ejemplo podrían ser flujos o script's de publicación de formularios, SQL'S, XML'S o SCRIPT'S para validaciones concretas, o para actualización masiva de textos en formularios, o similares. Adicionalmente, también se considerarían entregables aquellos elementos técnicos desarrollados por el equipo de trabajo **que sea necesario utilizar de forma habitual en el trabajo** durante la fase de SERVICIO. En el caso de que exista alguno de estos entregables adicionales, deben ir acompañados de documentación técnica suficiente como para su recepción, instalación, prueba y mantenimiento por unidades técnicas de la Agencia.

#### CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL CÓDIGO

La Agencia cuenta con una Unidad de Calidad que ofrece los servicios de certificación de código estático en el cumplimiento de la normativa propia, y el servicio de pruebas de rendimiento. Ambos servicios están a disposición de los proveedores de la Agencia desde el inicio del desarrollo y persiguen el objetivo de anticipar errores de código y problemas de rendimiento. Ver en <http://www.madrid.org/arquitecturasw>.

La utilización de esta herramienta de certificación **es de uso obligado** para el proveedor adjudicatario, en caso de desarrollar código adicional entregable para la Agencia (por ejemplo, para migrar o exportar automáticamente contenido de herramientas DotProject o StarTeam, o si se aporta un desarrollo Java para apoyo del seguimiento del contrato, o similares), pero **NO SERÁ OBLIGATORIA PARA LOS FORMULARIOS** desarrollados durante la fase de SERVICIO.

#### CLÁUSULA 6.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

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

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

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

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá aportar **Currículum Vitae de los miembros del equipo de trabajo adscritos a la ejecución del servicio**, que deberá presentar debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando sus cualificaciones profesionales (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

**CLÁUSULA 7.- VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE DICHO EQUIPO**

**7.1.- Condicionantes del equipo de trabajo:**

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal encargado de la realización de los servicios objeto del contrato. La falsedad en el nivel de conocimientos y experiencia de los miembros del equipo asignado por el contratista, facultará a esta Agencia para instar la resolución del contrato.

**7.2.- Constitución inicial del equipo de trabajo:**

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por todos y cada uno de las personas designadas por el licitador propuesto como adjudicatario.

Si el adjudicatario propusiera el cambio de una de las personas del equipo inicial de trabajo, se deberán seguir los siguientes pasos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el Responsable designado por la Agencia de alguno de los candidatos propuestos.

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

**7.3.- Modificaciones en la composición del equipo de trabajo:**

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde a la Agencia, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días naturales, por otro de igual perfil técnico-profesional, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es el contratista el que propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, deberá solicitarlo por escrito, al menos, con quince días naturales de antelación, y se autorizará por la Agencia en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo inicial.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del equipo de trabajo, deberán solventarse mediante periodos de solapamiento de, al menos, quince días naturales, sin coste adicional para la Agencia.

Durante todo el plazo de ejecución, el contratista deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia 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.

**CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

**8.1.- Disponibilidad de medios:**

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

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en



sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

### **8.2.- Lugar de prestación de los servicios:**

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará, a elección de la Agencia, PREFERIBLEMENTE EN LAS DEPENDENCIAS DE LA AGENCIA O DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Los licitadores deberán garantizar la posibilidad de trabajar en remoto, mediante conexión VPN según especificaciones técnicas de la Agencia.

Las reuniones que tengan lugar durante la ejecución del contrato, sin número limitado a priori, entre el equipo de trabajo del contratista y los responsables de las diversas unidades organizativas de la Agencia, o con otras personas designadas por la Agencia, con carácter general se efectuarán en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.

En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de la Agencia o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizará los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

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

### **8.3.- Responsable del Servicio:**

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

Este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

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

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

## CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Agencia define un Modelo de Seguimiento para asegurar un seguimiento periódico y normalizado del contrato.

El *Responsable del Contrato* por parte de la Agencia designará un *Responsable de Proyecto* de la Agencia que se relacionará con el *Responsable del Servicio* del contratista.

La Agencia podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. El contratista podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas,...), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.

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

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

Asociados a estos niveles de seguimiento, se configuran los siguientes Comités:

NIVEL	COMITÉ	ROLES DE LA AGENCIA	ROLES DEL CONTRATISTA
Operativo	Comité de Operación	Jefe de Área promotor del Contrato Responsable de Proyecto	Responsable del Servicio
Táctico	Comité de Dirección	Responsable del Contrato Jefe de Área promotor del Contrato	Responsable del Servicio

### **Nivel Operativo:**

El seguimiento y control en el Nivel Operativo se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos por parte del Responsable del Servicio del contratista y del Responsable del Proyecto de la Agencia.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.
- El Comité de Seguimiento Operativo se reunirá con la periodicidad que el Responsable de Proyecto de la Agencia determine en cada una de las fases del proyecto, que como mínimo será mensual. Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del proyecto (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...) y los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de 48 horas.

### **Nivel Táctico:**

El seguimiento y control en el **Nivel Táctico** se articula a través del Comité de Dirección, cuyas funciones son las siguientes:

- Definir las líneas estratégicas de acción del proyecto y validar sus resultados.
- Impulsar y promover el proyecto en cada una de las áreas implicadas.

- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.
- Asegurar que la ejecución del proyecto se ajusta al marco contractual.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance del proyecto, haciendo especial hincapié en los hitos establecidos.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos del proyecto (contenido y plazos).
- Determinar si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales.

El Comité de Dirección se reunirá inicialmente con una periodicidad trimestral, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria. Asimismo, independientemente de la periodicidad establecida, también se reunirá cuando se alcance un hito de facturación. Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del proyecto. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de 48 horas.

Cuando la Agencia lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités, podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados.

#### **CLÁUSULA 10.- GARANTÍA**

El plazo de garantía se establece en **DOCE MESES**.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de 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 trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

El contratista, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Agencia, resolverá todas las consultas técnicas sobre el trabajo realizado, y facilitará todas las correcciones del mismo para asegurar su correcto funcionamiento y estabilización.

A tal efecto, el contratista contará con un Centro de Soporte (vía telefónica y web) en el que se atenderán tanto las incidencias como las consultas que se pudieran producir sobre el funcionamiento del producto.

#### **CLÁUSULA 11.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

##### **11.1.- Introducción**

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

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

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

- Definir, implementar y mantener una política de seguridad.
- Identificar e implantar las medidas de seguridad dimanantes de la normativa relacionada anteriormente con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información de la COMUNIDAD DE MADRID, en respuesta a los requisitos especificados en este clausulado. Para ello, se deberá realizar un estudio al inicio de los trabajos para identificar las medidas de seguridad que apliquen respecto al nivel de seguridad de cada aplicación y utilizar la guía interna de LA AGENCIA para implementar y documentar las medidas de seguridad aplicables en la fase de desarrollo del software.
- Extender lo especificado en el punto anterior a los posibles contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación de los servicios. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo largo de la ejecución del contrato. En todo caso, se estará a lo dispuesto a la legislación vigente y al cuerpo normativo de seguridad de la Agencia.

#### **11.2.- Protección de datos de carácter personal**

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

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante **LOPD**.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

#### **Medidas de seguridad de carácter mínimo**

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el **RD 1720/2007** respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (**Artículo 9.2. LOPD**):
  - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos, en adelante **APD**.
  - 1.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de la Agencia, y en concreto:
    - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
    - 1.2.2 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción

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: **0982668905478324241263**

- de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- 1.2.3 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
  - 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
  - 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
  - 1.2.6 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
  - 1.2.7 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
  - 1.2.8 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.
- 1.3 Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
  - 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
  - 1.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4 Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 1.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada



durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.

1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.

1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la COMUNIDAD DE MADRID para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).

1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.

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

#### Cesión o comunicación de datos a terceros

2 Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

3 El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

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

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

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

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

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

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el



**Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

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

#### Derecho de información en la recogida de datos

**5** Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la COMUNIDAD DE MADRID, inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la APD* ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Agencia, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

### **11.3.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de A.E.**

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

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán de forma obligatoria las medidas de seguridad indicadas en su anexo II pertenecientes al marco organizativo. Respecto a los marcos operacional o de protección, se estará a lo establecido en la declaración de aplicabilidad del objeto de este contrato, en su caso.

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

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

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

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

### **11.4.- Derechos sobre el hardware, software e infraestructuras de la Agencia**

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

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, para fines distintos de los expresamente recogidos en el mismo, no pudiendo transmitir ni difundir dicho conocimiento o información, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

### **11.5.- Restricciones generales**

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

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los

que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.

- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

#### **11.6.- Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios**

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

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

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

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

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

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

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

El plazo de ejecución del contrato será de **12 MESES Y MEDIO**, comprendido entre el 1 de junio de 2017 y el 15 de junio de 2018, según las siguientes fases de ejecución del servicio:

- Fase de Lanzamiento del proyecto y recepción del conocimiento: Medio mes, (del 1 al 15 de junio de 2017).
- Fase de Servicio: Duración de 12 meses, desde la finalización de la fase anterior.

### CLÁUSULA 13.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS OFERTAS

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberán elaborarse las ofertas técnicas presentadas por los licitadores. Para la elaboración de la citada oferta, los licitadores deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

La exposición de la oferta técnica propuesta se ajustará, como mínimo y en su mismo orden, a los apartados detallados a continuación. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades, la solución técnica ofertada. Con carácter obligatorio, la propuesta deberá presentarse **en papel y en soporte informático**, compatible con las herramientas instaladas en la Agencia (MS Word, Adobe Acrobat Reader, MS Explorer).

El licitador deberá ajustarse especialmente a lo indicado en esta cláusula, y circunscribir su propuesta exclusivamente a lo demandado en el pliego, separando claramente en la documentación que entregue lo aplicable íntegramente como respuesta técnica, evaluable, de la información sobre catálogos de materiales, equipos y especificaciones técnicas que se deberán incluir como anexos a la oferta.

Las ofertas deberán ajustarse al siguiente contenido y formato:

En el **Sobre nº 2 “Documentación Técnica”** se deberá incluir la información que se indica a continuación:

**1. Introducción**

Se detallará el contexto en el que se realiza la oferta, así como:

- Empresa Licitadora.
- Persona de contacto.

**2. Objetivos**

Se efectuará una interpretación de los objetivos propuestos para el contrato de acuerdo con los requisitos y se establecerá un compromiso formal con los mismos.

**3. Condiciones de ejecución y entrega del servicio.**

Se describirá el plan, forma y metodología de trabajo propuesto, detallando:

- Planificación del proyecto: Planificación detallada del proyecto, con especificación de fases y etapas asociadas, incluyendo dedicación esperada de la Agencia. Se hará especial énfasis en esta descripción en los aspectos indicados en Cláusula 3.1. de este pliego.
  - Se valorará en esta planificación el detalle sobre actividades previas o de finalización de la fase de Servicio, sobre las migraciones de herramientas, y en el servicio de construcción de formularios, la especificación de tareas de gestión, interlocución e información previas o posteriores a la propia construcción (desarrollo) de cada formulario. Al margen del número de órdenes de trabajo que se desarrollen durante la fase de Servicio, se valorará el detalle asociado a la planificación de tareas de cada orden, de forma genérica.
- Metodología de trabajo: Descripción detallada de la metodología de trabajo, estándares, requisitos y buenas prácticas que deben aplicarse al desarrollo de aplicaciones dentro del entorno de trabajo de la Agencia.
  - Metodología y herramientas para asegurar el cumplimiento del plan.
  - Mecanismos para la implementación y seguimiento de aspectos relevantes en el ciclo de vida de los proyectos como es el control de cambios.

- Enfoque global del proyecto: Enfoque global y descripción clara de cómo abordar todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos, así como la descripción de la documentación y de los entregables comprometidos a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Se hará especial énfasis en esta descripción en los aspectos indicados en Cláusula 3.1. de este pliego:
  - Se valorará especialmente en este enfoque la propuesta que cada licitador presente en cuanto a descripción detallada de actividades previstas para atender de forma completa y segura cada petición de trabajo, desde la recepción e interlocución sobre peticiones, los pasos y controles durante el desarrollo, pruebas y confirmación de validez del trabajo, y tareas administrativas y de información asociadas a peticiones, y como se tratarían las incidencias que se reciban.
  - Atendiendo a la estacionalidad que presenta este trabajo, se valorará especialmente en este enfoque la propuesta que cada licitador presente en cuanto a posibilidades de dimensionar de forma variable (estacionalmente) los equipos de trabajo dedicados, de manera que sea posible una mayor disponibilidad de recursos (previamente entrenados y formados) en los momentos en que se requieran, o menos cuando por disminución de carga de trabajo no sean imprescindibles.
  - Se valorará especialmente en este enfoque la propuesta que cada licitador presente en cuanto a TRABAJOS DE MIGRACIÓN DE HERRAMIENTA STARTEAM, según se indica en Cláusula 3.1 del pliego técnico.
  - Se valorará especialmente en este enfoque la propuesta que cada licitador presente en cuanto a TRABAJOS DE MIGRACIÓN DE HERRAMIENTA DOTPROJECT, según se indica en Cláusula 3.1 del pliego técnico.
- Plan de Calidad: Se describirá el Plan de Calidad que se propone aplicar al proyecto, concretando los principios de aseguramiento de calidad aplicables a los trabajos objeto del contrato. Se establecerán de modo claro y conciso los indicadores de calidad que se proponen, las medidas concretas para su aplicación y los mecanismos de control para el seguimiento de dicho plan. Todo ello resumido en forma de un esquema de gestión de calidad, de cuya aplicación se deberá obtener un cuadro de control de calidad del proyecto actualizable al menos mensualmente. No se tomarán en cuenta las aportaciones de planes de calidad teóricos de carácter genérico, sin mención de los contenidos, trabajos y objetivos del pliego técnico.
  - Propuesta de Plan de Calidad, incorporando elementos para el control y seguimiento del plan, como por ejemplo:
    - Indicadores de calidad
    - Propuesta o lista de medidas correctoras
  - Propuesta de Plan de Calidad, incorporando mecanismos de control y seguimiento del plan, como por ejemplo:
    - La realización de auditorías, indicando su ámbito de aplicación, describiendo como serán y cuando tendrán lugar.
    - La aportación de herramientas que faciliten la automatización de procesos de alto valor añadido para el proyecto, como es el caso de las migraciones.
- Análisis de riesgos: Se anticiparán los principales riesgos que pueden afectar al desarrollo del proyecto, estableciendo las medidas preventivas y paliativas que se considere necesario adoptar, así como los planes de contingencia asociados. En este apartado se debe incluir una tabla de riesgos, especificando los riesgos identificados y para cada uno de ellos las medidas preventivas y paliativas propuestas para minimizar su impacto en el caso de que se produzcan. Se incluirá también el grado de compromiso material con las acciones y medios que pueda

poner el ofertante a disposición del proyecto para minimizar el impacto de dichos riesgos. No se tomarán en cuenta las aportaciones de análisis de riesgos teóricos de carácter genérico, sin mención de los contenidos, trabajos y objetivos del pliego técnico.

- Información sobre análisis de riesgos del proyecto, que debe incluir:
  - Tabla de riesgos, anticipando los principales riesgos identificados que puedan afectar a la ejecución del proyecto y para cada uno de ellos
  - Medidas preventivas y paliativas propuestas para minimizar su impacto en el caso de que se produzcan.
  - Planes de contingencia asociados.
  - Descripción detallada del grado de compromiso material con las acciones y medios que pueda poner el adjudicatario a disposición del proyecto para minimizar el impacto de dichos riesgos.

#### 4. Equipo de Trabajo

Se describirá la composición y organización del equipo de trabajo, indicando el número de componentes por perfil, la asignación a cada una de las tareas y el porcentaje y horas de dedicación por cada perfil durante el contrato.



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

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

**Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**  
**C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid**  
**Dirección de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura,**  
**Turismo, Administración Electrónica y Educación**  
**Área de Difusión y Administración Electrónica**  
**Unidad de Administración Electrónica**  
**Teléfono 91 580 50 00 - Horario: 10 h a 14 h (Lunes a Viernes)**

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: **0982668905478324241263**

## ANEXO 1.- EJEMPLO DE FORMULARIO

Se adjunta a continuación, a modo de EJEMPLO, un formulario cualquiera de los implicados en este contrato. Se construyen en formato PDF (serían rellenables, con controles y validaciones generales o específicos, y se invocan desde el proceso de Registro Virtual cuando un interesado desea rellenarlos y enviarlos a la Comunidad de Madrid.

Se pueden consultar este tipo de formularios accediendo a la web de Gestiones y Trámites de la Comunidad de Madrid, desde [www.madrid.org](http://www.madrid.org), pestaña "Servicios al Ciudadano", apartado "Gestiones y Trámites". Dentro de esta zona de Gestiones y Trámites, utilizando el BUSCADOR DE GESTIONES Y TRÁMITES se puede acceder a listas de diferentes "tramitaciones" (Procedimientos Administrativos) a cada cual le corresponden uno o más formularios (en PDF actualmente), que son el objeto de este pliego.

El contenido incluye apartados generales, normalmente siempre los mismos (logos, bloques de datos de Interesado, Representante, Medio de Notificación, Información Institucional, Destino y Firma), otros bloques variables según la convocatoria (Documentación a aportar, otro tipo de datos de la convocatoria...).

Hay formularios con un número medio-alto de campos específicos. En este caso de EJEMPLO, aparecen campos como Importe de la Ayuda, Datos de entidad Bancaria... en otros casos, dependiendo de los datos necesarios en cada convocatoria, el número de campos o apartados específicos sería superior. En promedio, se estima que media página de cada formulario a migrar puede contener campos específicos variados, en algún caso incluyendo validaciones específicas.



Etiqueta del Registro

**ANEXO I**

**Solicitud de ayudas dirigidas a Asociaciones, Federaciones y Confederaciones de comerciantes de la Comunidad de Madrid para el desarrollo de actividades de promoción comercial**

**1.- Datos del interesado:**

NIF/NIE	Primer Apellido	Segundo Apellido
Nombre/Razón Social	Correo electrónico	
Fax	Teléfono Fijo	Teléfono Móvil
Tipo de vía	Nombre vía	Nº
Piso	Puerta	CP
Localidad		Provincia

**2.- Datos del representante:**

NIF/NIE	Primer Apellido	Segundo Apellido
Nombre/Razón Social	Correo electrónico	
Fax	Teléfono Fijo	Teléfono Móvil
Cargo		

**3.- Medio de notificación:**

<input type="radio"/>	Deseo ser notificado/a de forma telemática (sólo para usuarios dados de alta en el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid)	
<input type="radio"/>	Deseo ser notificado/a por correo certificado	
Tipo de vía	Nombre vía	Nº
Piso	Puerta	CP
Localidad		Provincia

**4.- Importe de la ayuda solicitada:**

	euros
--	-------

**5.- Datos de la entidad bancaria a efectos de Ingreso de la subvención:**

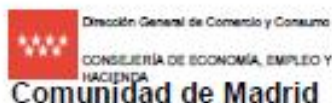
Denominación de la entidad bancaria			
Entidad	Oficina	D.C.	Número de Cuenta

Página 1 de 3

Modelo: 1904PI



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: **0982668905478324241263**



**6.- Documentación requerida:**

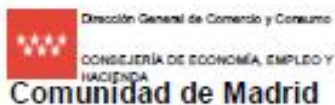
TIPO DE DOCUMENTO	Se aporta en la solicitud	Autorizo Consulta (*)
Estatutos de la Entidad solicitante. (Art.8.5.a.)	<input type="checkbox"/>	
Documento acreditativo de la inscripción o, en su caso, solicitud de inscripción para Asociaciones, Federaciones o Confederaciones de nueva constitución, en el Registro correspondiente. (Art.8.5.a.)	<input type="checkbox"/>	
Tarjeta de identificación fiscal. (Art. 8.5.b.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Acuerdo de los órganos competentes de la Asociación, Federación o Confederación por el que se decide solicitar la ayuda. (Arts.8.5.c)	<input type="checkbox"/>	
Certificado acreditativo del número de socios de la entidad solicitante. (Art.8.5.d)	<input type="checkbox"/>	
Anexo II Declaraciones Responsables. (Art.8.5, e., f., g., h., i.)	<input type="checkbox"/>	
Certificado acreditativo de la capacidad de financiación del proyecto. (Art.8.5.j.)	<input type="checkbox"/>	
Memoria descriptiva y justificativa de la actuación promocional. (Art.8.5.k.)	<input type="checkbox"/>	
Índice detallado de los textos a incluir en folletos y/o material promocional. (Art.8.5.l.)	<input type="checkbox"/>	
Presupuesto desglosado de los gastos derivados de la actuación promocional. (Art.8.5.m.)	<input type="checkbox"/>	
En su caso, presupuesto desglosado de los ingresos derivados de la actuación promocional. (Art.8.5.n.)	<input type="checkbox"/>	

**7.- En la fase del procedimiento en que sea exigible según la normativa aplicable:**

TIPO DE DOCUMENTO	Se aportará	Autorizo Consulta (*)
Certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Hacienda del Estado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado de hallarse al corriente de las obligaciones con la Seguridad Social.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



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: **0982668905478324241263**



Información Institucional
Marque el recuadro en el caso de no estar interesado en recibir información institucional de la Comunidad de Madrid.
<input type="checkbox"/> No deseo recibir información institucional de la Comunidad de Madrid
Si usted no ha marcado este recuadro, sus datos se integrarán en el fichero "información institucional" cuya finalidad es ofrecerle aquellas informaciones relacionadas con actuaciones y servicios de la Comunidad de Madrid, recordándole que usted podrá revocar el consentimiento otorgado en el momento que lo estime oportuno. El responsable del fichero es la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ante este órgano podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En  a 29 de abril de 2016

FIRMA

El/la escriba firmante DECLARA: Que son ciertos cuantos datos figuran en la presente solicitud, que conoce las estipulaciones de la presente Orden, que cumple los requisitos señalados en la Orden que regula estas ayudas y que se compromete a destinar el importe de la ayuda al objeto del presente expediente o SIN OPTAR a su correspondiente subvención solicitada.



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: **0982668905478324241263**

**ANEXO 2.- REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE DESARROLLO DE FORMULARIOS PDF  
(INSTRUCCIÓN TÉCNICA)**

**La información contenida en este anexo se encontrará a disposición de los licitadores en la Sede de la Agencia, sita en la C/ Embajadores, 181 de Madrid (Área de Gestión de la Contratación), que podrán retirar, en horario de 10:00 h. a 14:00 h., de lunes a viernes, siempre que se comprometan por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.**

Esta documentación incluye requerimientos para la elaboración del sistema que mecanice el ciclo completo de solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, prueba y publicación (para su invocación desde sistemas de Registro Telemático) de formularios telemáticos en formato PDF asociados a convocatorias y procedimientos administrativos publicados en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i> <i>La Directora de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo, Administración Electrónica y Educación</i></p> <p><i>Fdo.: Concepción García Diéguez</i></p>	<p><i>APROBADO POR:</i> <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
---	--



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0982668905478324241263**