

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA
DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “ANÁLISIS, DISEÑO,
CONSTRUCCIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA
GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE
INSTALACIONES Y DE LAS INSPECCIONES
REALIZADAS POR AGENTES
COLABORADORES DE LA D.G. DE
INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS” A CELEBRAR
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964293636257489835825**

INDICE:

CLÁUSULA 1.-INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	6
CLÁUSULA 3.- REQUERIMIENTOS.....	6
3.1.- Requerimientos Funcionales	6
3.2.- Requerimientos Técnicos	7
CLÁUSULA 4.- TRABAJOS A REALIZAR Y ENTREGABLES	9
4.1.- Revisión Funcional, Diseño Técnico Detallado, Construcción, Integración y Validación, e Implantación (por Bloque Funcional).....	12
4.1.1.- Revisión Funcional.....	12
4.1.2.- Diseño Técnico Detallado	12
4.1.3.- Construcción	13
4.1.4.- Integración y Validación	17
4.1.5.- Implantación.....	18
4.2.- Estabilización del Sistema de Información y Atención de las Consultas de los Usuarios.....	19
4.3.- Cierre del Proyecto	20
CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	21
5.1.- Organización del equipo de trabajo	21
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	23
6.1.- Disponibilidad de medios	23
6.2.- Lugar de prestación de los servicios	23
6.3.- Responsable del Servicio	23
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ..	24
7.1.- Nivel Operativo.....	25
7.2.- Nivel Estratégico	26
CLÁUSULA 8.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	26
CLÁUSULA 9.- PENALIZACIONES EN LA FACTURACIÓN	28
CLÁUSULA 10.- GARANTÍA.....	29
CLÁUSULA 11.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	30



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964293636257489835825**

11.1.- Introducción.....	30
11.2.- Documentación de seguridad.....	30
11.3.- Protección de datos de carácter personal	31
11.4.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica	35
11.5.- Propiedad de los trabajos.....	35
11.6.- Derechos sobre el hardware, software e infraestructuras de la Agencia.....	35
11.7.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a infraestructuras de la Agencia	36
11.8.- Restricciones generales	37
11.9.- Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios.....	37
CLÁUSULA 12.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS	38
CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....	38
CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	39
ANEXO FORMACIÓN.....	41



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964293636257489835825**

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en adelante la **Agencia**, tras la entrada en vigor de la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por *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, a cuyo fin le corresponde particularmente:

- 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 (**Artículo 10 Tres c) 2º**).

Dentro de las precitadas funciones, cabe señalar la prestación de los servicios informáticos que requieren a lo largo de todas las fases del ciclo de vida de los sistemas de información, esto es, **consultoría, desarrollo, implantación, formación, explotación, mantenimiento y servicio post-implantación**.

En este sentido, uno de los objetivos de la Agencia es incrementar la eficiencia con la que se gestionan las labores de desarrollo y mantenimiento del software utilizado, mejorando así la calidad de los servicios que ofrece a la Comunidad de Madrid, y conseguir los siguientes objetivos:

- Mejorar, de forma progresiva, la calidad de la organización, ejecución y productividad del trabajo.
- Homogeneizar los procedimientos y métodos asociados a las tareas de desarrollo y mantenimiento.
- Relacionar el gasto al cumplimiento de objetivos (plazos de entrega, productividad, calidad, etc.), para lo que es necesario:
 - Determinar los parámetros e indicadores necesarios para establecer dichos objetivos.
 - Medir el cumplimiento de los mismos.
 - Controlar el gasto por área usuaria, aplicación, proveedor, tipología del servicio, etc.

La Agencia presta servicio a la Dirección General de Industria, Energía y Minas (en adelante DGIEM), adscrita a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, a través del Área de Servicios a Economía, Empleo y Hacienda, perteneciente a la Dirección de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda.

La Comunidad de Madrid aprobó en el año 1994 el *Decreto 111/1994, de 3 de noviembre, por el que se regulan las Entidades de Inspección y Control Industrial (EICI)*, a las que se asignan funciones de comprobación del cumplimiento de las disposiciones y requisitos de seguridad de instalaciones industriales en caso de riesgo significativo para las personas, animales, bienes o medio ambiente.

Con el *Decreto 38/2002, de 28 de febrero, por el que se regulan las actividades del control reglamentario de las instalaciones industriales en la Comunidad de Madrid*, la Comunidad de Madrid inició la reforma del marco normativo que, con la aprobación de normas concretas para la puesta en servicio de instalaciones sometidas a reglamentos de seguridad en cada uno de los campos de actuación, permitió la agilización de la puesta en servicio de nuevas instalaciones y garantizó un control del cumplimiento de las condiciones de seguridad, alcanzando la optimización de los recursos humanos y técnicos de que dispone la Administración.

El citado Decreto prevé la intervención de las EICI en los procedimientos para la tramitación administrativa de puesta en servicio de las instalaciones industriales. Como desarrollo de dicha disposición, se han ido

publicando diversas órdenes que han regulado la intervención de dichas EICI en diferentes tipos de instalaciones industriales tales como las instalaciones interiores de suministro de agua, las no industriales conectadas a una alimentación en baja tensión, las térmicas no industriales en los edificios, las instalaciones contra incendios en edificios industriales y las petrolíferas para consumo en la propia instalación y para suministro a vehículos.

El 8 de marzo de 2011 se publicó el Real Decreto 138/2011, de 4 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias, dentro de cuyo ámbito de aplicación se incluyen explícitamente los sistemas primarios utilizados en las instalaciones de climatización para condiciones de bienestar térmico de las personas en los edificios. En la Comunidad de Madrid, la tramitación de los sistemas secundarios utilizados en las citadas instalaciones se realizaba desde hace varios años a través de las EICI antes mencionadas, por lo que resultaba coherente establecer un único interlocutor para tramitar ambos tipos de instalaciones.

Asimismo, los buenos resultados obtenidos con la "externalización" de servicios llevada a cabo por la Comunidad de Madrid a través de estas entidades, y la mejora de la calidad y la seguridad de las instalaciones que lleva asociado el hecho de que una parte de las mismas sean obligatoriamente inspeccionadas por éstas como parte del proceso de registro, aconsejaba incluir las instalaciones frigoríficas en el sistema propiciado por el Decreto 38/2002 de 28 de febrero.

Por ello, con fecha 19 de noviembre de 2013, se aprobó la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda por la que se establece el procedimiento para la tramitación, puesta en servicio e inspección de las instalaciones frigoríficas y se adaptan las disposiciones de desarrollo del Decreto 38/2002, de 28 de febrero, a lo establecido en la Directiva 2006/123/CE del Parlamento y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

En una situación similar se encuentran las instalaciones de protección contra incendios en establecimientos no industriales, cuya tramitación ha sido recientemente regulada por la Orden de 12 de marzo de 2014, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se establece el procedimiento para el registro de puesta en servicio de las instalaciones de protección contra incendios en establecimientos no industriales en la Comunidad de Madrid.

Dichas disposiciones incluyen a las instalaciones frigoríficas y a las instalaciones de protección contra incendios en establecimientos no industriales entre aquellas cuya tramitación es realizada por las EICI impone a éstas la necesidad de que informen en tiempo real, haciendo uso de la aplicación informática establecida al efecto por la DG de Industria, Energía y Minas (DGIEM), del estado del expediente así como de los distintos trámites realizados en relación al mismo. Esta aplicación informática se constituye así como un elemento clave de gestión y control de las actuaciones realizadas por las citadas EICIs.

Por último, en Julio de 2015, la DGIEM comunica a la Agencia la intención de externalizar otro campo de actuación mediante la correspondiente Orden, el que afecta a las Instalaciones de Equipos de Presión, decidiéndose incluir éste nuevo CA en el alcance del desarrollo previsto.

Actualmente, la DG de Industria, Energía y Minas no dispone de una herramienta de estas características, por lo que se requiere su desarrollo y puesta en funcionamiento en el menor tiempo posible.

En otro orden de cosas, la mayor parte de los reglamentos de seguridad industrial, de metrología y del ámbito energético prevén que una parte de las instalaciones y los equipos que regulan sean sometidos a inspecciones y verificaciones puntuales y periódicas con el fin de comprobar que cumplen los requisitos

establecidos en los mismos y, por tanto, pueden empezar a funcionar o, en su caso, seguir en funcionamiento. Este tipo de inspecciones y verificaciones son realizadas por distintos agentes que colaboran con las administraciones (organismos de control, organismos autorizados de verificación metrológica, etc.).

Entre las competencias atribuidas a la DGIEM se encuentran, tanto vigilar que los equipos e instalaciones sometidos a los reglamentos de seguridad industrial, de metrología y del ámbito energético superan las inspecciones y verificaciones establecidas, así como garantizar que los agentes que las efectúan realizan correctamente su trabajo. El ejercicio de dichas competencias exige manejar un gran volumen de información relativo a las inspecciones y verificaciones antes descritas que requiere del uso de una aplicación informática que facilite que los distintos agentes implicados comuniquen sus previsiones de inspección con una antelación razonable para posibilitar la supervisión efectiva de su trabajo, así como los resultados de dichas intervenciones, y que permita la notificación a los titulares de las instalaciones y los equipos implicados de la fecha en la que deberían someter a éstos a una nueva inspección o verificación para facilitarles el cumplimiento de la normativa.

Al igual que en el punto anterior, actualmente la DG de Industria, Energía y Minas tampoco dispone de una herramienta de estas características, por lo que se requiere su desarrollo y puesta en funcionamiento en el menor tiempo posible.

Como consecuencia de ello, la Agencia está planificando un conjunto de acciones y medidas que deriven en una cumplida respuesta a estas necesidades informáticas, para lo cual resulta necesaria la contratación de servicios informáticos especializados en el ámbito de la gestión de instalaciones industriales y no industriales de la Comunidad de Madrid.

Para cumplir el objetivo anteriormente expuesto se demandan los servicios informáticos necesarios para analizar, diseñar, construir e implementar las herramientas, programas y procedimientos informáticos para llevar a cabo el desarrollo e implantación del nuevo sistema informático.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de servicios informáticos especializados en el ámbito de la gestión de instalaciones industriales y no industriales de la Comunidad de Madrid, para el análisis, diseño, desarrollo, formación, implantación, puesta en marcha y estabilización de un nuevo sistema informático de gestión de los expedientes de las instalaciones e inspecciones periódicas realizadas por los agentes colaboradores de la DGIEM, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas ,su anexo y documentación adicional.

CLÁUSULA 3.- REQUERIMIENTOS

3.1.- Requerimientos Funcionales

El sistema de Información a desarrollar abarcará las siguientes funcionalidades:

- Gestión de las instalaciones industriales de Frío, instalaciones de protección contra incendios no industriales, instalaciones de equipos a presión, instalaciones eléctricas de baja tensión, instalaciones de almacenamiento de productos químicos, instalaciones petrolíferas para consumo

en la propia instalación, Instrumentos de Pesaje de Funcionamiento No Automático, y Surtidores de combustibles.

- Gestión de los trámites asociados a los expedientes de registro de instalaciones industriales de Frío, instalaciones de Protección contra incendios no industriales, e instalaciones de equipos a presión.
- Gestión de las intervenciones (inspecciones/verificaciones iniciales, periódicas, tras reparación,...) que realizan las EICI, los organismos de control, los organismos autorizados de verificación metrológica, y el resto de agentes colaboradores, en las instalaciones/instrumentos existentes en la Comunidad de Madrid.

Los distintos agentes deberán introducir directamente en el Sistema, a través de Internet, la información requerida por la DGIEM en relación con dichas intervenciones: agenda de intervenciones programadas, datos relativos a las intervenciones ya realizadas, etc. A partir de esa información, la DGIEM podrá realizar muestreos para comprobar, mediante el envío de un inspector, que las intervenciones tienen lugar en la fecha y hora programada y que se realizan de modo correcto.

Gestión del envío de avisos a los titulares de las instalaciones, comunicando la proximidad de la fecha límite inspección periódica de sus instalaciones.

Los documentos relativos a los requerimientos funcionales del nuevo Sistema de Información a desarrollar bajo el presente contrato 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.

Los requerimientos funcionales se han dividido en cuatro Bloques Funcionales, en base al momento en que deberá estar finalizada su implantación. Estos hitos están definidos en la Cláusula 4 del presente Pliego.

Por otra parte, existe un Documento de Diseño Funcional del Sistema a desarrollar, que será entregado al contratista en la reunión de lanzamiento del proyecto.

3.2.- Requerimientos Técnicos

El desarrollo de los trabajos solicitados se realizará bajo los estándares definidos en el framework ATLAS de la Agencia.

Framework ATLAS

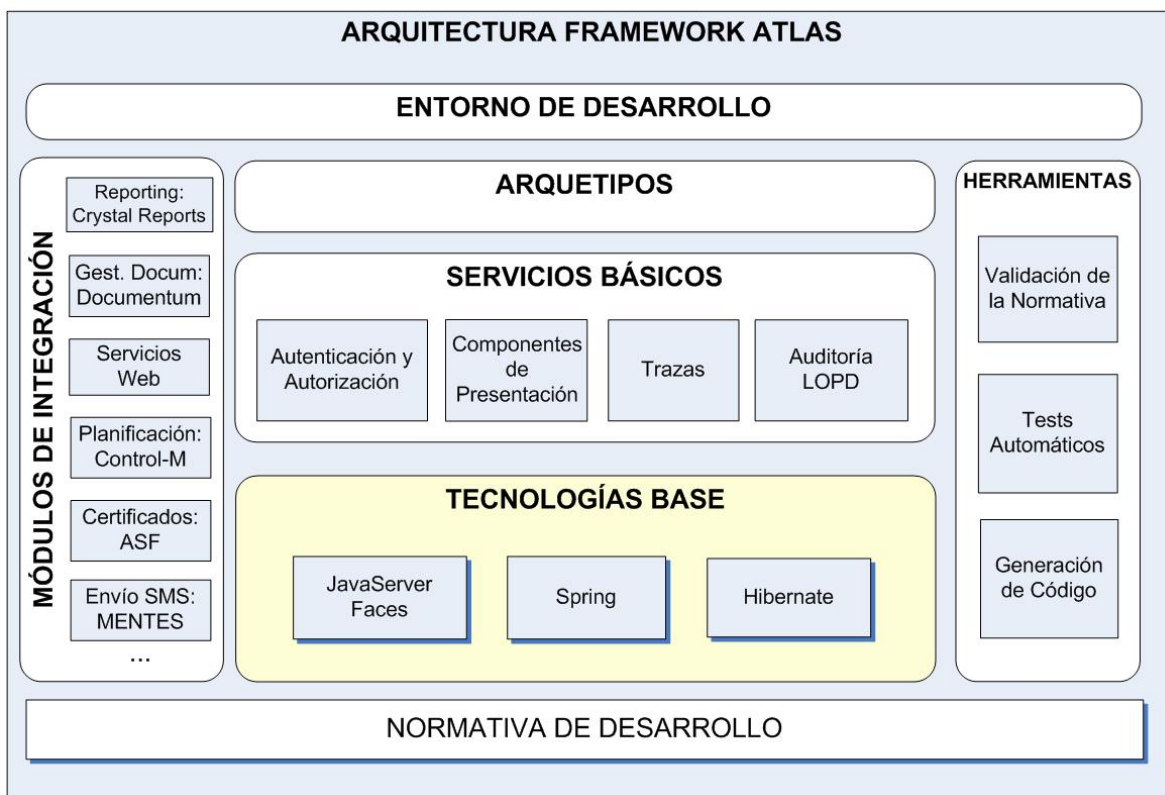
Este framework ofrece un marco de trabajo para el desarrollo de aplicaciones en Java, y está construido sobre las siguientes tecnologías estándar de mercado:

- 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 de código estático.
- Entorno de desarrollo estandarizado y disponible para su descarga.
- Plantillas de partida para facilitar la creación de nuevas aplicaciones.
- 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:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964293636257489835825**

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/desarrollos-atlas/formacion/certificacion>.

Al comienzo de la fase de construcción se establecerá la versión del framework a utilizar, que será la última vigente en ese momento. Si posteriormente apareciesen nuevas versiones del framework, se procederá de la siguiente forma:

- Normativa: el contratista deberá cumplir exclusivamente la vigente al comienzo de la fase de construcción. No se exigirá al contratista que cumpla con nuevas normas incluidas con posterioridad.
- Librerías del framework: cuando aparezcan nuevas versiones que corrijan errores de versiones anteriores, se podrá solicitar al contratista su implementación.

Número de usuarios del Sistema

A efectos del rendimiento del Sistema a desarrollar, el contratista debe considerar que el número estimado de usuarios es 500, y que 300 lo usarán de forma concurrente.

CLÁUSULA 4.- TRABAJOS A REALIZAR Y ENTREGABLES

En esta cláusula se establecen los trabajos, agrupados en fases, que el contratista deberá realizar durante la ejecución del contrato, así como los entregables que deberá proporcionar como resultado de dichos trabajos.

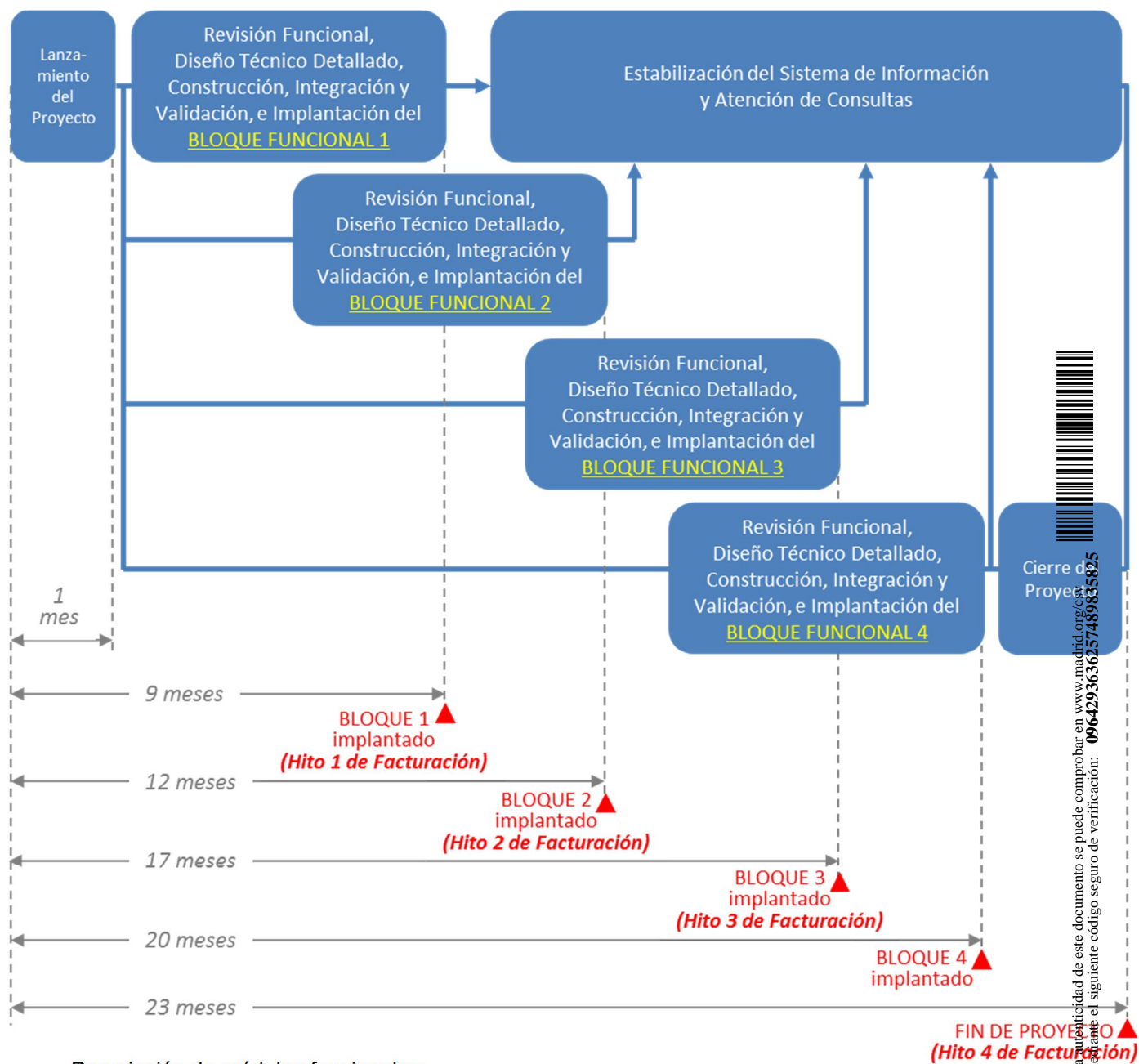
Los entregables de tipo documento deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que la Agencia facilite al contratista, y deberán ser aportados en papel y en formato electrónico.

La Agencia realizará la revisión de los entregables del proyecto. El contratista completará las carencias detectadas y corregirá los defectos que le sean notificados por la Agencia como condición previa a la aprobación de cada entregable.

El siguiente diagrama muestra las distintas fases en las que se agrupan los trabajos a realizar y los hitos que deberá cumplir el contratista, relativos a la puesta en servicio de las funcionalidades a desarrollar, agrupadas en Bloques funcionales:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293636257489835825



Descripción de módulos funcionales:

Bloque Funcional	Contenido (se detalla en el documento "Requerimientos funcionales" a disposición de los licitadores)
1	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Interesados y Accesos Gestión de cuestionarios Parametrización Instalaciones Frio industrial, Protección contra incendios no industrial y Aparatos a presión
2	Gestión de expedientes
3	Gestión de inspecciones
4	Otros campos de actuación, avisos y listados

Lanzamiento del Proyecto

Duración máxima: 1 mes.

La Agencia convocará una reunión de **lanzamiento del proyecto** en la que:

- La Agencia y el contratista presentarán a los componentes clave de sus equipos de trabajo para el proyecto, indicando el rol que desempeñará cada uno de ellos.
- El contratista expondrá el Plan de Proyecto, el Plan de Calidad y el Plan de Riesgos identificado para el proyecto.
- La Agencia pondrá el Documento de Diseño Funcional ya existente a disposición del contratista.

Durante esta fase, el contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

- Elaboración del **Documento de Plan de Proyecto** en el que figuren, como mínimo, los siguientes contenidos:
 - Descripción del Proyecto (objetivos, alcance funcional, interconexiones con otros sistemas, necesidades de migración y de carga inicial de datos, usuarios del sistema de información,...).
 - Equipo de Trabajo (organización, roles y responsabilidades).
 - Planificación detallada de las fases, actividades y tareas, con indicación de los responsables, hitos y entregables.
 - Modelo de Seguimiento, en base a lo establecido en la Cláusula 7 del presente pliego.
- Elaboración del Documento de Plan de Calidad.
- Elaboración del Documento de Plan de Riesgos.

Los documentos anteriores serán elaborados de acuerdo con los estándares y las plantillas establecidos por la Agencia, y su contenido estará basado en la oferta presentada por el contratista y en las indicaciones, directrices y ajustes manifestados por la Agencia durante esta fase del proyecto.

En esta fase de ejecución del contrato y a petición de la Agencia, el adjudicatario se compromete a realizar una certificación en el framework ATLAS por parte de los recursos que vayan a desarrollar su trabajo en tecnologías JSF-Spring-Hibernate. El proceso de certificación en ATLAS comprende un periodo de formación presencial más auto formación online, y un test para corroborar la asimilación y comprensión de los conceptos recibidos.

Entregables de esta fase

- Documento de Plan de Proyecto.
- Documento de Plan de Calidad.
- Documento de Plan de Riesgos.

El contratista deberá mantener actualizados estos documentos a lo largo de todo el proyecto, de acuerdo con su evolución.

4.1.- Revisión Funcional, Diseño Técnico Detallado, Construcción, Integración y Validación, e Implantación (por Bloque Funcional)

La finalización de la fase de implantación de cada uno de los Bloques en los que se han agrupado las funcionalidades del Sistema se consideran **hitos del Proyecto**, que deberán tener lugar:

- Bloque Funcional 1: plazo máximo de **9 meses, a contar desde el día de inicio del contrato.**
- Bloque Funcional 2: plazo máximo de **12 meses, a contar desde el día de inicio del contrato.**
- Bloque Funcional 3: plazo máximo de **17 meses, a contar desde el día de inicio del contrato.**
- Bloque Funcional 4: plazo máximo de **20 meses, a contar desde el día de inicio del contrato.**

El contratista deberá garantizar y coordinar la correcta ejecución en paralelo de los trabajos correspondientes a la Revisión Funcional, Diseño Técnico Detallado, Construcción, Integración y Validación, e Implantación de los Bloques Funcionales definidos, y dimensionar en consonancia su equipo de trabajo, para cumplir con los hitos establecidos, teniendo en cuenta además que, una vez implantadas las funcionalidades del Bloque 1, deberá resolver las incidencias que se detecten en el Sistema (Estabilización) y atender las consultas de los usuarios sobre las funcionalidades en servicio. Por otra parte, una vez implantadas las funcionalidades del Bloque 2 y puestas en servicio para los usuarios, la estabilización del Sistema y la atención de los usuarios se realizará bajo un modelo basado en Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), que se describe más adelante.

4.1.1.- Revisión Funcional

Agrupar los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Revisión, actualización y elaboración de una nueva versión del Documento de Diseño Funcional recibido, en base a las indicaciones y especificaciones que serán proporcionadas por la Agencia.
- Elaboración del Documento de Pruebas del Sistema

Se establecerá la estrategia de pruebas y la planificación de las mismas. Deberá incluir todos los casos de uso de acuerdo con las especificaciones funcionales, y el detalle de las pruebas de aceptación funcional que deberá realizar la Agencia (scripts,...).

Entregables

- **Documento de Diseño Funcional revisado y actualizado.**
- **Documento de Pruebas del Sistema** (este documento se irá completando durante las distintas fases contempladas en el proyecto)

4.1.2.- Diseño Técnico Detallado

Incluye los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Elaboración del Documento de Diseño Técnico

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293636257489835825

- Se identificarán los distintos módulos técnicos que formarán parte del diseño de la arquitectura del S.I., tomando como punto de partida el Documento de Diseño Funcional.
- Se diseñará el modelo de datos, partiendo del modelo conceptual.
- Se detallarán los mecanismos necesarios para realizar los procesos de migración y de carga inicial de datos.
- Se detallarán los componentes de cada módulo técnico, incluyendo diagramas de secuencia y actividades.
- Se describirán las interfaces con otros sistemas, en el caso de que existan.
- Se detallarán las soluciones a utilizar para la gestión de la seguridad a nivel de accesos, auditoría, firma digital, etc.

Se creará un único Documento de Diseño Técnico para todo el Sistema de Información, que se irá completando y actualizando conforme se vayan acometiendo los distintos Bloques Funcionales.

- **Presentación del Diseño Técnico**

El Documento de Diseño Técnico es un elemento fundamental para comprender cómo se va a construir el Sistema. Con el objeto de facilitar la revisión y validación de este entregable, el contratista realizará una presentación a la Agencia antes de comenzar la construcción de cada uno de los Bloques Funcionales en los que se ha desglosado el Sistema. En esta presentación se expondrán los aspectos más relevantes, prestando especial atención a la arquitectura del Sistema, el rendimiento, la seguridad, la concurrencia de usuarios, y las transacciones on-line más pesadas.

- **Creación del Modelo Físico de Datos (Erwin)**

Se creará un único Modelo Físico de Datos para todo el Sistema de Información, que se irá completando y actualizando conforme se vayan acometiendo los distintos Bloques Funcionales.

- **Revisión y actualización del Documento de Pruebas del Sistema.**

El Documento de Pruebas del Sistema se revisará y actualizará, incorporando las pruebas técnicas que deban realizarse.

Entregables

- **Documento de Diseño Técnico** (se crea con el Bloque Funcional 1, y se completa y actualiza cuando se acometen el resto de Bloques Funcionales).
- **Modelo Físico de Datos (Erwin)** (se crea con el Bloque Funcional 1, y se completa y actualiza cuando se acometen el resto de Bloques Funcionales).
- **Documento de Pruebas del Sistema** (actualizado).

4.1.3.- Construcción

Incluye los siguientes trabajos por parte del contratista:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en Internet a través de:
https://www.comunidad.madrid/servicios/verificacion/
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293036257489835825

- **Construcción del Sistema**

Se construirán los distintos módulos y componentes identificados en el Documento de Diseño Técnico, así como todo lo necesario para realizar los procesos de migración y de carga inicial de datos.

- Verificación de forma continuada del cumplimiento de las normativas de la Agencia en el software construido, utilizando el servicio de certificación disponible en la Agencia.

La Agencia pública y actualiza sus normativas y buenas prácticas de codificación. El contratista tiene la obligación de cumplir y verificar la normativa, y de estar al corriente de los cambios que se produzcan en la misma.

Durante la fase de construcción los procesos de calidad del software que el contratista tiene que ejecutar son:

- Revisión de código

El proceso de Revisión de Código tiene como objetivo detectar incumplimientos de normativa. No se ejecuta el código, sólo se revisa. El proceso se considera concluido una vez que el informe resultado del proceso de revisión es favorable.

El contratista está obligado a realizar revisiones de código en sus instalaciones, bien utilizando el servicio que la Agencia pone a su disposición o utilizando sus propios procedimientos y herramientas. Se recomienda que estas revisiones se hagan con una periodicidad semanal o quincenal. La Agencia podrá exigir al contratista las evidencias de la realización de esas revisiones en las reuniones periódicas de seguimiento del proyecto.

- Pruebas de rendimiento

Las pruebas de rendimiento tienen como objetivo verificar el comportamiento del Sistema para la carga de usuarios estimada y un volumen de información determinado. El contratista tiene la obligación de definir estas pruebas y ejecutarlas al final de la fase de Integración. Validación de cada uno de los Bloques Funcionales en los entornos de la Agencia.

- **Pruebas del Sistema**

- Revisión y actualización del Documento de Pruebas del Sistema.
- Construcción de las pruebas técnicas y funcionales de todos los módulos y componentes (unitarias, de integración y de carga) con las herramientas definidas por la Agencia y preparación de los juegos de datos necesarios, de manera que puedan ser ejecutadas de forma automatizada a lo largo de todo el ciclo de vida del Sistema, asegurando de ese modo la consistencia funcional y el rendimiento del Sistema cuando se añadan nuevas funcionalidades (implantación de los distintos Bloques Funcionales definidos) o sea modificado como consecuencia de la resolución de las incidencias detectadas.
- Ejecución de las pruebas técnicas y funcionales necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de los productos construidos y modificados, aportando a la Agencia evidencias de su realización y de los resultados obtenidos.

06429363657489835825
La autenticidad de este documento puede comprobarse en www.madrid.org mediante el siguiente código seguro de verificación:

Deberán realizarse todas las pruebas de regresión que sean necesarias para asegurar que el funcionamiento de los Bloques Funcionales anteriores (en servicio) no se ve afectado tras la construcción del nuevo Bloque Funcional.

La Agencia podrá solicitar presenciar las pruebas que realice el contratista en sus instalaciones.

- Entrega de los productos construidos y modificados (código fuente, modelo de datos, documentación, fichas de Instalación, ficheros y juegos de datos necesarios para la ejecución de las pruebas, ...)

Con carácter previo a la instalación de cualquier entrega en los entornos de la Agencia, será necesario verificar el cumplimiento de los productos con respecto a las normativas de la Agencia. En este sentido, la Agencia decidirá en cada caso si es suficiente con las evidencias aportadas por el contratista, o si procede realizar procesos de validación adicionales.

- Elaboración de los Manuales de Usuario

Se crearán cuatro manuales: uno por Bloque Funcional.

- Elaboración de los Manuales de Usuario Administrador del Sistema

Se crearán dos manuales: uno para los usuarios administradores de la DGIEM, y otro para los usuarios administradores de los Agentes Colaboradores. Ambos se irán completando actualizando conforme se vayan construyendo los distintos Bloques Funcionales.

- Elaboración de Píldoras Formativas

El contratista deberá elaborar las Píldoras Formativas necesarias para cubrir todo el contenido del Bloque Funcional que se va a implantar, teniendo en cuenta que la duración de cada una de ellas no debe superar los 7 minutos.

El objetivo de estas Píldoras es transmitir el conocimiento de forma rápida, eficaz y atractiva para el usuario, y deberán estar pensadas para ser consumidas de forma autónoma. Serán unidades independientes y modulares, diseñadas con un método pedagógico, que podrán estar integradas por uno o varios videos locutados, e incorporar otras utilidades que faciliten el aprendizaje. Serán accesibles desde cualquier ordenador y dispositivo móvil, asegurando que el usuario pueda consultarlas en el momento en que lo necesite, y tantas veces como requiera.

Estas Píldoras Formativas serán utilizadas indistintamente tanto por los usuarios pertenecientes a la Comunidad de Madrid, como por los pertenecientes a los Agentes Colaboradores de la DGIEM.

El contratista está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por la Agencia y a seguir las directrices que sean marcadas por la Agencia en la elaboración de dichas Píldoras Formativas.

- Elaboración del Manual de Instalación del Sistema

Contendrá toda la información necesaria para la configuración del Sistema de Información, tanto en la parte servidora, como en la parte de cliente o de puesto.

Se creará un único Manual de Instalación para todo el Sistema de Información, que se irá completando y actualizando conforme se vayan construyendo los distintos Bloques Funcionales.

La autenticidad del documento se puede comprobar en www.madrid.org/ky mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293636257489835825

- Elaboración del Manual de Explotación del Sistema

Se creará un único Manual de Explotación para todo el Sistema de Información, que se irá completando y actualizando conforme se vayan construyendo los distintos Bloques Funcionales.

- Elaboración de la Guía de Atención y Soporte

Deberá contener información específica sobre preguntas más frecuentes (FAQ), errores conocidos y procedimiento de resolución de los mismos, así como cualquier otra información que pueda ser de interés para la atención a los usuarios por parte de los equipos de atención y soporte técnico.

Se creará una única Guía para todo el Sistema de Información, que se irá completando y actualizando conforme se vayan construyendo los distintos Bloques Funcionales.

- Elaboración del Plan de Formación

Cada uno de los Bloques Funcionales tendrá su propio Plan de Formación. El contenido de este plan, así como las actividades y entregables relacionados con la formación, se describen en el Anexo 2 al presente Pliego.

El número estimado de usuarios que recibirán una formación presencial en cada uno de los Bloques Funcionales es 20 (aproximadamente), que son los pertenecientes a la Comunidad de Madrid. Los usuarios pertenecientes a los Agentes Colaboradores de la DGIEM no recibirán formación presencial.

El número de **grupos** de usuarios a formar y el número previsto de **horas de formación** a impartir por el adjudicatario son los siguientes:

	Nº de Grupos a formar	Horas de formación por Grupo	Horas totales de formación a impartir
BLOQUE FUNCIONAL 1	2	6	12
BLOQUE FUNCIONAL 2	2	12	24
BLOQUE FUNCIONAL 3	2	12	24
BLOQUE FUNCIONAL 4	2	6	12
			72

- Elaboración del Plan de Transferencia de Conocimiento

Recogerá el enfoque, el contenido y la planificación para transferir el conocimiento (técnico y funcional) del Sistema de Información a las unidades organizativas de la Agencia responsables de su futuro mantenimiento y evolución, de la gestión de usuarios, del soporte técnico y de la atención a usuarios (CAU).

Cada uno de los Bloques Funcionales tendrá su propio Plan de Transferencia de Conocimiento.

- Elaboración del Plan de Implantación

Recogerá las actividades de instalación, de formación, de migración y de carga inicial de datos, y todas aquellas que sean necesarias para la puesta en servicio del Bloque Funcional desarrollado.

Cada uno de los Bloques Funcionales tendrá su propio Plan de Implantación.

Entregables

- **Productos contruidos y modificados** (software, modelo de datos,...).
- **Documento de Pruebas del Sistema** (actualizado).
- **Evidencias de las pruebas realizadas.**
- **Componentes necesarios para la ejecución de las pruebas definidas en los entornos de la Agencia, tanto de forma manual como automatizada** (scripts, ficheros, juegos de datos,...).
- **Evidencia del cumplimiento de los productos contruidos y modificados con respecto a las normativas de la Agencia** (informe de certificación de código,...).
- **Manuales de Usuario** (uno por Bloque Funcional)
- **Manuales de Usuario Administrador** (uno para la DGIEM y otro para Agentes Colaboradores que se crean con el Bloque Funcional 1, y se completan y actualizan cuando se acometen el resto de Bloques Funcionales)
- **Píldoras Formativas** (por Bloque Funcional)
- **Manual de Instalación** (uno para todo el Sistema de Información, que se crea con el Bloque Funcional 1, y se completa y actualiza cuando se acometen el resto de Bloques Funcionales)
- **Manual de Explotación** (uno para todo el Sistema de Información, que se crea con el Bloque Funcional 1, y se completa y actualiza cuando se acometen el resto de Bloques Funcionales)
- **Guía de Atención y Soporte** (una para todo el Sistema de Información, que se crea con el Bloque Funcional 1, y se completa y actualiza cuando se acometen el resto de Bloques Funcionales)
- **Plan de Formación y material de formación** (por Bloque Funcional)
- **Plan de Transferencia de Conocimiento** (por Bloque Funcional)
- **Plan de Implantación** (por Bloque Funcional)

4.1.4.- Integración y Validación

Incluye los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Soporte y apoyo durante la instalación de los productos contruidos y modificados en los entornos de la Agencia.
- Realización de las pruebas necesarias, tras la instalación de los productos en los entornos de la Agencia, con el objeto de verificar que la instalación ha sido correcta.
- Realización de las pruebas de rendimiento en los entornos de la Agencia, con el objeto de analizar el grado de cumplimiento de los requisitos técnicos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293636257489835825

- Soporte y apoyo presencial, si lo requiere la Agencia, durante la ejecución de las pruebas funcionales y técnicas que realizará la Agencia.

A efectos de realizar una correcta planificación del proyecto, el contratista deberá considerar 1 mes para la duración de las pruebas de la Agencia, antes de la implantación de cada uno de los Bloques Funcionales.

- Corrección de los errores y de las deficiencias detectadas durante las pruebas funcionales y técnicas realizadas por la Agencia.

Con carácter previo a la instalación de cualquier nueva entrega, la Agencia podrá exigir la verificación del cumplimiento de los productos con respecto a sus normativas.

- Revisión y actualización del Plan de Formación, si procede.
- Revisión y actualización del Plan de Transferencia de Conocimiento, si procede.
- Revisión y actualización del Plan de Implantación, si procede.

Entregables

- **Plan de Formación** (actualizado).
- **Plan de Transferencia de Conocimiento** (actualizado).
- **Plan de Implantación** (actualizado).

4.1.5.- Implantación

Incluye los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Soporte y apoyo durante la instalación de los productos entregados en los entornos productivos de la Agencia.
- Realización de las pruebas necesarias, tras la instalación en los entornos productivos de la Agencia, con el objeto de verificar que la instalación ha sido correcta.
- Impartición de las acciones formativas, de acuerdo con el Plan de Formación del Bloque Funcional a implantar y con lo indicado en el Anexo 2 al presente Pliego.
- Realización de las sesiones de traspaso de conocimiento, de acuerdo con el Plan de Transferencia de Conocimiento del Bloque Funcional a implantar.
- Soporte y apoyo presencial durante la ejecución de los procesos de migración y de carga inicial de datos.
- Corrección de los errores y de las deficiencias detectadas durante esta fase.

Con carácter previo a la instalación de cualquier nueva entrega, la Agencia podrá exigir la verificación del cumplimiento de los productos con respecto a sus normativas.

Entregables



Para autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964293636257489835825**

- **Sistema de Información en los entornos Productivos de la Agencia con las funcionalidades del Bloque desarrollado, y de los anteriores, totalmente operativos.**

4.2.- Estabilización del Sistema de Información y Atención de las Consultas de los Usuarios

Esta fase se inicia una vez implantado el Bloque Funcional 1, y su duración se extiende hasta la finalización del contrato.

Durante esta fase, el contratista deberá resolver las incidencias que se detecten en el Sistema (funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto) y las consultas que realicen los usuarios sobre las funcionalidades ya implantadas.

Una vez implantadas las funcionalidades del Bloque 2 y puestas en servicio para los usuarios, las incidencias detectadas y las consultas de los usuarios deberán ser resueltas bajo un modelo basado en Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que se describen en la cláusula 8 del presente pliego.

Las incidencias y las consultas de usuario tendrán asignado un nivel de criticidad, establecido por la Agencia, que determinará el tiempo máximo de resolución por parte del contratista:

Criticidad	Tiempo de Resolución Máximo
ALTA	≤ 8 horas
NORMAL	≤ 2 días

Para toda incidencia o consulta, sea cual sea su nivel de criticidad, se considerará como comienzo de cómputo de tiempo de resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si ésta se ha realizado dentro del horario considerado como laborable, de lunes a viernes no festivos (8:00 h a 18:00 h).
- Las 8:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si ésta ha sido notificada en un día no laborable o más allá de las 18:00 h en un día laborable.

De cara al cómputo de los ANS y de las penalizaciones, en el cálculo del tiempo de resolución se considerarán:

- Días y horario laborable, en las incidencias y consultas de criticidad NORMAL
- Tiempo natural, en las incidencias y consultas de criticidad ALTA.

A estos efectos, se considerarán como días laborables los comprendidos entre el lunes y el viernes (ambos inclusive), exceptuando las fiestas laborales que correspondan a la Comunidad de Madrid y las fiestas locales del municipio de Madrid.

Los criterios generales utilizados por la Agencia a la hora de establecer la criticidad de las incidencias y consultas serán los siguientes:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293636257489835825

Criticidad	Descripción
ALTA	La incidencia o consulta bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad, con pérdida severa del Servicio.
NORMAL	Resto de situaciones.

Una vez completado el trabajo inherente a la resolución de una incidencia o consulta, el contratista procederá a la entrega del mismo para su revisión, y posterior aceptación o rechazo. En caso de que el trabajo sea rechazado, se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el plazo de revisión con cargo al contratista, a efectos de cumplimiento de los ANS.

Con carácter previo a la instalación de cualquier nueva entrega, la Agencia podrá exigir la verificación del cumplimiento de los productos con respecto a sus normativas.

El contratista está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por la Agencia en la forma y condiciones que la Agencia establezca para la gestión y para el seguimiento del servicio (notificación de incidencias y consultas, comunicación de las incidencias y consultas resueltas, cálculo de los tiempos de resolución, entrega e instalación de los componentes modificados en los distintos entornos de la Agencia, etc.).

El contratista tiene la obligación de mantener actualizada la información relativa al seguimiento del servicio en la herramienta determinada por la Agencia.

4.3.- Cierre del Proyecto

La duración de esta fase se establece en **3 meses, y se iniciará una vez finalizada la implantación del último Bloque Funcional.**

Agrupar los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Actualización de toda la documentación y del resto de productos considerados como entregables de este contrato (Documento de Plan de Proyecto, Documento de Plan de Calidad, Documento de Plan de Riesgos, Documento de Diseño Funcional, Documento de Pruebas del Sistema, Scripts, Ficheros y juegos de datos para repetir las pruebas en cualquier momento, Documento de Diseño Técnico, Erwin del Modelo Físico de Datos, Manuales de Usuario, Píldoras Formativas, resto de material de formación, Manual de Instalación, Manual de Explotación, Guía de Atención y Soporte,...), de manera que sean fiel reflejo del Sistema de Información desarrollado y puesto en servicio, y entrega de todo ello antes de la finalización de esta fase.
- Ejecución, antes de finalizar esta fase, de los procesos de Revisión de Código de todos los componentes construidos y de las Pruebas de Rendimiento del Sistema, para asegurar que no se ha deteriorado la calidad del producto como consecuencia de la resolución de las incidencias detectadas durante la estabilización del Sistema, y que está listo para ser transferido al equipo de mantenimiento de la Agencia.
- Transferencia al equipo de mantenimiento de la Agencia.
- Elaboración de un informe de cierre del proyecto.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
 mediante el siguiente código seguro de verificación:
0964293636257489835825

Entregables de esta fase

- **Documentación y todo el resto de entregables del contrato completamente actualizados, entregados y validados.**
- **Informe de cierre del proyecto.**

CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

5.1.- Organización del equipo de trabajo

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, para configurar su oferta 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.

Los requisitos a cumplir por los componentes del Equipo, en cuanto a Formación y Experiencia, son los siguientes:

PERFIL	TITULACIÓN	FORMACIÓN ADICIONAL	EXPERIENCIA
Jefe de Proyecto	Titulación universitaria en Áreas de Ingeniería, Informática o equivalentes.	<ul style="list-style-type: none"> • 25 h mínimo en Gestión de Proyectos Informáticos • 40 h mínimo en Metodologías de Desarrollo de Aplicaciones • 20 h mínimo en Aseguramiento de la Calidad en Proyectos de Desarrollo de Aplicaciones 	Al menos 4 años en gestión de Proyectos Informáticos en los últimos 5 años, con equipos superiores a 8 personas
Analista	Técnico Superior (Ciclo Formativo de Grado Superior) o equivalente	<ul style="list-style-type: none"> • 100 h mínimo en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas. • 20 h mínimo en Pruebas y Validación de Aplicaciones • 40 h mínimo en lenguaje de programación Java 	Al menos 4 años como Analista en los últimos 5 años.
Analista-Programador	Técnico (Ciclo Formativo de Grado Medio) o equivalente	<ul style="list-style-type: none"> • 40 h mínimo en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas. • 20 h mínimo en Pruebas y Validación de Aplicaciones • 80 h mínimo en lenguaje de programación Java 	Al menos 3 años en proyectos de desarrollo en Java, 1 de ellos como mínimo con JavaServer Faces (JSF), Spring e Hibernate, en los últimos 4 años.
Arquitecto SW	Técnico Superior (Ciclo Formativo de Grado	<ul style="list-style-type: none"> • 100 h mínimo en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas. 	Al menos 3 años en proyectos de desarrollo en Java, 2 de ellos como

	Superior) o equivalente	<ul style="list-style-type: none"> 20 h mínimo en Pruebas y Validación de Aplicaciones 80 h mínimo en lenguaje de programación Java 	mínimo con JavaServer Faces (JSF), Spring e Hibernate, en los últimos 4 años.
--	-------------------------	---	---

IMPORTANTE:

Los miembros del equipo deben acreditar conocimiento en las tecnologías base de la plataforma Atlas mediante las certificaciones Sun Certified JSF Developer, SpringSource Certified y Certified Developer in Persistence – Hibernate.

Los recursos con perfil Arquitecto deberán acreditar las tres certificaciones, los recursos con perfil analista al menos dos de las certificaciones, y el resto del equipo al menos una certificación.

A efectos informativos, la composición mínima del equipo estimado por la Agencia es la siguiente:

	COMPOSICIÓN MÍNIMA DEL EQUIPO					
	Mes 1	Meses 2 a 8	Meses 9 a 12	Meses 13 a 17	Meses 18 a 20	Meses 21 a 23
JEFE DE PROYECTO	1	1	1	1	1	1
ANALISTAS	1	2	2	2	2	1
ANALISTAS-PROGRAMADORES	-	4	4	4	3	1
ARQUITECTO SW	-	1	1	1	1	-

En el periodo de diez días hábiles desde que el licitador propuesto como adjudicatario reciba el requerimiento previo a la adjudicación, deberá entregar a la Agencia el Curriculum Vitae de los componentes del equipo a adscribir. Se entregarán debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de ellos (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia profesional), de tal forma que quede acreditado el cumplimiento de los requisitos mínimos detallados en la presente cláusula.

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

CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1.- 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.

6.2.- Lugar de prestación de los servicios

La prestación de los servicios objeto del contrato por parte de los componentes del equipo de trabajo del contratista se realizará, con carácter general, en las instalaciones del contratista.

La impartición de los cursos de formación que deban realizarse durante las fases de implantación, se realizarán en las dependencias de la Comunidad de Madrid que la Agencia determine.

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

Cuando 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, 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.

6.3.- Responsable del Servicio

El contratista designará al Jefe de Proyecto como Responsable del Servicio ante la Agencia.

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**.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293656257489835825

- **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, 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.

6.4.- Certificaciones:

Todos los licitadores deberán estar en posesión, de conformidad con lo especificado en el pliego de cláusulas jurídicas, de **al menos uno** de los siguientes certificados:

- **Certificado de calidad ISO 9001:2000 o equivalente**, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.
- **Certificado CMMI (Nivel 3 o superior)**, relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0904293636257485835825

NIVELES DE SEGUIMIENTO

Nivel Operativo, en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar al amparo del objeto del contrato, en su día a día.

Nivel Estratégico, en el que se realiza el seguimiento y control de los aspectos contractuales (cumplimiento de hitos, aplicación de penalizaciones, certificados de servicios, facturación, actas de recepción, ...)

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

NIVEL	COMITÉ	ROLES DE LA AGENCIA	ROLES DEL CONTRATISTA
Operativo	Comité Operativo	Responsable del Proyecto Jefe de Área promotor del Contrato	Responsable del Servicio
Estratégico	Comité Estratégico	Responsable del Contrato Responsable del Proyecto Jefe de Área promotor del Contrato	Director del Servicio Responsable del Servicio

7.1.- Nivel Operativo

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

- Seguimiento periódico y continuo de la evolución de los trabajos por parte del Responsable del Servicio del contratista y del Responsable del Proyecto de la Agencia.
- Control y garantía de que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.
- Aseguramiento del cumplimiento de los hitos establecidos.
- Toma de las decisiones del nivel operativo que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos del proyecto (contenido y plazos).
- Escalamiento al Nivel Táctico de los aspectos del proyecto que se considere necesario.
- El Comité de Seguimiento Operativo se reunirá con la periodicidad que el Responsable del Proyecto de la Agencia determine en cada una de las fases del proyecto, que como mínimo será mensual.

Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del proyecto (objetivos alcanzados, grado de

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293636257489835825

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, el Responsable del Servicio del contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.

- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

7.2.- Nivel Estratégico

El seguimiento y control en el **Nivel Estratégico** 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.
- Asegurar que la ejecución del proyecto se ajusta al marco contractual determinando, en caso contrario, si procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento del mismo.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance del proyecto, haciendo especial hincapié en los hitos establecidos.
- Tomar las decisiones de nivel estratégico que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos del proyecto (contenido y plazos).

El Comité de Dirección se reunirá con la periodicidad que determine el Responsable del Contrato de la Agencia, 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 dos días laborables 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 Responsable del Proyecto de la Agencia elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, en un plazo de dos días laborables.

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 8.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

De cara a mantener el nivel de calidad de los servicios prestados por la Agencia, se establecen una serie de indicadores para poder medir la calidad del servicio prestado en la resolución de incidencias a partir de la puesta en producción de cada uno de los módulos.

INDICADOR 1: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS Y CONSULTAS RESUELTAS EN PLAZO Y ACEPTADAS EN EL PERIODO A FACTURAR, SEGÚN CRITICIDAD

Para una cartera que no supere el número de ítems asignados por criticidad que se indica, se aplicará la siguiente tabla de valores discretos:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293636257489835825

IND.1	CRITICIDAD	# DE INCUMPLIMIENTOS			
		TRAMO 4	TRAMO 3	TRAMO 2	TRAMO 1
Número de incidencias y consultas no resueltas	<u>ALTA</u> (≤ 8 horas) #ITEMS ≤ 80	≤ 1	2	3	> 3
	<u>NORMAL</u> (≤ 2 días) #ITEMS ≤ 20	≤ 1	2	3 ó 4	> 4

Para una cartera con un número de ítems superior al indicado anteriormente, se aplicará la siguiente tabla basada en tramos porcentuales:

IND.1	CRITICIDAD	% DE CUMPLIMIENTO			
		TRAMO 4	TRAMO 3	TRAMO 2	TRAMO 1
% de incidencias y consultas resueltas en plazo y aceptadas	<u>ALTA</u> (≤ 8 horas)	$100 \geq v > 99$	$99 \geq v > 97$	$97 \geq v > 95$	$v \leq 95$
	<u>NORMAL</u> (≤ 2 días)	$100 \geq v > 95$	$95 \geq v > 90$	$90 \geq v > 85$	$v \leq 85$

En cualquiera de los supuestos (discreto o porcentual), se calculará el Tiempo Medio de resolución de la cartera de incidencias y consultas por criticidad. Si el valor resultante de ese tiempo medio es inferior al valor máximo comprometido para ese nivel de criticidad, la penalización se rebajará en un tramo.

INDICADOR 2: RECHAZO EN LAS ENTREGAS DE LAS INCIDENCIAS Y CONSULTAS RESUELTAS

Sobre el total de incidencias y consultas resueltas, se medirá el porcentaje de ellas aceptadas en primera instancia, es decir, que no han sufrido rechazo en la entrega.

IND.2	TRAMO 4	TRAMO 3	TRAMO 2	TRAMO 1
% de incidencias y consultas resueltas, aceptadas en primera instancia	$100 \geq v > 95$	$95 \geq v > 90$	$90 \geq v > 85$	$v \leq 85$

INDICADOR 3: REAPERTURA DE INCIDENCIAS

% de incidencias repetidas respecto de la cantidad de incidencias asignadas. Se considera repetida cualquier incidencia que se reabre con posterioridad a la resolución inicial de la misma.

IND.3	% DE REAPERTURAS			
	TRAMO 4	TRAMO 3	TRAMO 2	TRAMO 1
	$0\% \leq n < 5\%$	$5\% \leq n < 10\%$	$10\% \leq n < 12\%$	$n \geq 12\%$

CLÁUSULA 9.- PENALIZACIONES EN LA FACTURACIÓN

Se contemplan las siguientes penalizaciones en la facturación:

- **Por incumplimiento de los plazos de ejecución**

El contratista está obligado al cumplimiento del plazo total de ejecución del contrato, así como de los plazos parciales establecidos como hitos en la Cláusula 12 del presente pliego.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, incurra en demora respecto al cumplimiento de los plazos de ejecución parciales o del plazo de ejecución total, la Agencia podrá optar por la **resolución** del contrato o por la imposición de las **penalizaciones** diarias.

El importe de las penalizaciones diarias será el siguiente:

- Incumplimiento de un plazo de ejecución parcial (hito): **3 euros por cada 1.000 euros** del importe de facturación (IVA no incluido) del hito correspondiente.
- Incumplimiento del plazo de ejecución total: **3 euros por cada 1.000 euros** del importe de adjudicación del contrato (IVA no incluido).

- **Por una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores exigidos por la Agencia** durante la Estabilización del Sistema y la Atención de las Consultas de los usuarios en las funcionalidades en servicio.

Esta penalización empezará a calcularse una vez implantado y puesto en servicio el Bloque Funcional 2. A partir de ese momento, y hasta la finalización del contrato, aplicará a todas las funcionalidades del Sistema que se encuentren en servicio para los usuarios.

El cálculo de la penalización por este concepto se basa en los indicadores definidos en CLÁUSULA 8.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

El grado de cumplimiento de cada indicador se divide en diferentes tramos. El tramo 4 supone el nivel de cumplimiento esperado y, por tanto, no penalizado. El resto de tramos gradúa el nivel de desviación con respecto al nivel esperado, lo que condiciona el valor de la penalización a aplicar.

La siguiente tabla resume los indicadores que actúan sobre la base imponible de las facturas, y el peso a aplicar para cada uno de ellos en función del tramo de incumplimiento:

La autenticidad de este documento puede comprobarse en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1064293636257489835825

INDICADOR	Ft			
	TRAMO 1	TRAMO 2	TRAMO 3	TRAMO 4
IND.1 - % DE INCIDENCIAS Y CONSULTAS RESUELTAS EN PLAZO Y ACEPTADAS EN EL PERIODO A FACTURAR, SEGÚN CRITICIDAD	<u>ALTA</u> 30	<u>ALTA</u> 20	<u>ALTA</u> 10	<u>ALTA</u> 0
	<u>NORMAL</u> 30	<u>NORMAL</u> 20	<u>NORMAL</u> 10	<u>NORMAL</u> 0
IND.2 - RECHAZO EN LAS ENTREGAS	20	10	5	0
IND.3 - REAPERTURA DE INCIDENCIAS	20	10	5	0

La fórmula a aplicar para el cálculo de las penalizaciones a aplicar es la siguiente:

PENALIZACIÓN = Importe de adjudicación (IVA no incluido) del Hito a facturar * 0,15 * Σ (Ft) /100

El valor máximo de la penalización aplicable en una factura por este concepto queda limitado a un 15% del importe de la factura en la que se descuenten las penalizaciones, en su caso, sin perjuicio de la aplicación de la parte no descontada en la factura siguiente. Una vez alcanzado este límite, la Agencia queda facultada para instar la **resolución** del contrato.

Las penalizaciones se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización a que la Agencia puede tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista.

CLÁUSULA 10.- GARANTÍA

El plazo de garantía se establece en **SEIS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado y 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 funcionamiento del producto, 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.

Todos los gastos ocasionados para la solución de las incidencias y consultas serán sin coste para la Agencia.

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 (LOPD)*, 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 Administración Electrónica*.

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 cumplir lo establecido en el documento de especificaciones E-GPRO-0001-1.0: Requisitos de seguridad en el ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones,
- 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.- Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá disponer de los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato

1. Un documento denominado Política de Seguridad, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, y que definirá lo que significa la Seguridad de la Información en la organización y que sea aplicable al servicio prestado. El documento deberá ser accesible por todos los miembros de la organización y ha de estar redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.

2. Un documento denominado Documento de Seguridad, coherente con los documentos de seguridad que exigen los *Reales Decretos 1720/2007 y 3/2010* respectivamente, en lo que corresponda a cada uno, donde se encuentre la normativa de seguridad, que recoja todas las medidas de seguridad propuestas, la forma de su cumplimiento y las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio.

Estas medidas de seguridad incluirán los controles específicos derivados de la categorización y valoración del sistema a desarrollar, tal y como se describe en la normativa de seguridad vigente en la Agencia, en particular, el documento de especificaciones ES-GPRO-0001-1.0: Requisitos de seguridad en el ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones.

11.3.- 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, y su desarrollo reglamentario, 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 encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *R.D. 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
 - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediere, se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos.
 - 1.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observarse 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 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 en los 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 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 **fines policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observarse 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, 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 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 exonerará 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 2 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, 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 R.D. 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 C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD*

(www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, 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*.

11.4.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 enero - ENS) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de los servicios prestados. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso.

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 11.3, la 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 administración electrónica en el transcurso del desarrollo de los trabajos.

11.5.- 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 de 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 desarrolladas al amparo del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente, a la Agencia.

11.6.- 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.

La autenticidad de este documento se puede comprobar a través de la siguiente URL: www.madrid.org/cs/0964293636257489835825

11.7.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a infraestructuras de la Agencia

En el caso de que el adjudicatario acceda de forma remota desde sus instalaciones a infraestructuras de la Comunidad de Madrid, será de aplicación lo especificado a continuación.

La información asociada a los accesos a infraestructuras de producción de la Agencia que alberguen datos o información de la Comunidad de Madrid durante el periodo de ejecución de los servicios y del periodo de garantía de los mismos deberá estar a disposición de la Agencia, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de la Agencia, el mecanismo utilizado, así como todos los datos referidos a los dispositivos y mecanismos utilizados.

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- No se habilitarán ni utilizarán las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para dar cumplimiento al objeto del contrato y que deban acceder a la red corporativa de la Comunidad de Madrid deberán estar aisladas lógicamente y físicamente, de forma que dichas infraestructuras se utilicen de forma exclusiva para la prestación del servicio objeto del presente pliego, debiéndose asegurar que no existen conexiones directas entre cualquier otra red distinta de la habilitada para la prestación del servicio y cualquier red de la Comunidad de Madrid a la que se acceda en virtud del contrato, ya sea una red pública (ej. Internet) o privada, exceptuándose las conexiones autorizadas requeridas para la prestación del servicio.
- Entre cada red, subred o servicio de comunicaciones se implantarán cortafuegos (firewalls), que deberán estar configurados con la política del menor privilegio, bloqueando o denegando cualquier tipo de tráfico no autorizado o innecesario para la prestación del servicio. De la misma forma se permitirán únicamente los puertos, protocolos o servicios autorizados por la Agencia. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se denegará por defecto.
- Los accesos a Internet se efectuarán obligatoriamente a través de proxies con sistema de identificación de su uso.
- El uso del correo electrónico deberá contar con filtro antivirus debidamente actualizado periódicamente.
- No se compartirán las cuentas de correo asignadas de forma personal, ni se podrá desviar de forma automática el correo electrónico profesional a cuentas particulares.
- El adjudicatario deberá implantar un Plan de Contingencia que ofrezca respuesta a emergencias, operaciones de respaldo y restauración y contingencias, que, al menos, garantice la correcta operación y entrega de los servicios según los niveles de servicio especificados en el apartado correspondiente.
- Se implementarán salvaguardas para detectar o minimizar la modificación o destrucción no autorizada de datos.
- Se mantendrá y ejecutará una política de respaldo automático de datos, verificación y restauración (en su caso).

0064293636257489835825
www.madrid.org
Este documento se puede copiar o imprimir libremente siempre que se acredite la autenticidad de este documento mediante el siguiente código seguro de verificación:

- La información que deba suprimirse deberá destruirse de tal forma que sea imposible su recuperación.
- Se incluirá un sistema de protección antivirus, actualizado periódicamente y de forma automática, y que deberá utilizarse sobre cualquier fichero, soporte y software antes de que cualquiera de éstos resida o se instale en los sistemas de información. La frecuencia de actualización será como mínimo semanal.

11.8.- Restricciones generales

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

- 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 de los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que están 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 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 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.

11.9.- 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.- 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.

Con carácter obligatorio, la totalidad de la oferta deberá presentarse **en papel y en soporte digital** compatible con las herramientas instaladas en la Agencia (aplicaciones de ofimática de Microsoft, Adobe Acrobat Reader), siendo el castellano el idioma utilizado en toda la documentación aportada.

La **Oferta Técnica** se deberá incluir en el **Sobre Nº 2**, según se indica en el Pliego de Cláusulas Jurídicas y el contenido deberá ajustarse a lo establecido en los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, de acuerdo con el siguiente contenido y formato:

Solución Técnica y Funcional: Se describirá la solución técnica y funcional ofertada, que deberá ajustarse a lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas en lo relativo a:

- La gestión de usuarios.
- Los modos de visualización de datos.
- La gestión de cuestionarios.
- La generación de históricos de modificación de datos.
- El rendimiento del acceso a la base de datos.

Los licitadores deberán adjuntar en el Sobre nº 2 "Documentación Técnica", junto a la documentación anteriormente citada, un resumen ejecutivo, de un máximo de tres páginas, en el que de forma esquemática y comprensible recojan el contenido técnico de este sobre.

Los licitadores deberán identificar qué aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0964293636257489835825

confidencial. A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada.

CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo de ejecución del contrato será de **VEINTITRÉS MESES**, a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato, de conformidad con las siguientes fases:

Fase	Descripción de las fases	Plazo
F1	Fase de implantación del Bloque Funcional 1 (Sistema de Información en los entornos productivos de la Agencia, con las funcionalidades del Bloque 1 operativas, con todos los trabajos de esta fase, y con todos los entregables asociados validados y aceptados)	Como máximo 9 meses desde el inicio del contrato
F2	Fase de implantación del Bloque Funcional 2 (Sistema de Información en los entornos productivos de la Agencia, con las funcionalidades de los Bloques 1 y 2 operativas, con todos los trabajos de esta fase y de las anteriores finalizados, y con todos los entregables asociados validados y aceptados)	Como máximo 12 meses desde el inicio del contrato
F3	Fase de implantación del Bloque Funcional 3 (Sistema de Información en los entornos productivos de la Agencia, con las funcionalidades de los Bloques 1, 2 y 3 operativas, con todos los trabajos de esta fase y de las anteriores finalizados, y con todos los entregables asociados validados y aceptados)	Como máximo 17 meses desde el inicio del contrato
F4	Fase de implantación del Bloque Funcional 4 y fin de las fase de Estabilización del S.I. y Atención de Consultas, y de Cierre Proyecto (Sistema de Información en los entornos productivos de la Agencia, con las funcionalidades de los Bloques 1, 2, 3 y 4 operativas, con todos los trabajos de esta fase y de las anteriores finalizados, y con todos los entregables asociados validados y aceptados)	Como máximo 23 meses desde el inicio del contrato

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

CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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

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

ICM_ECONOMIAHACIENDA@madrid.org

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

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

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

Por su parte, la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964293636257489835825**

ANEXO - FORMACIÓN

Los licitadores deberán tener en cuenta, a la hora de configurar su oferta, todos los servicios requeridos en este Anexo para la impartición de las acciones formativas necesarias, asegurando el correcto traspaso del conocimiento.

NORMATIVA

El adjudicatario deberá tener en cuenta que las actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)**, implantado en la Agencia en el ámbito de la formación.

Las actividades realizadas y el cumplimiento de la normativa descrita serán validados por la Dirección competente de la Agencia en materia de formación.

DEFINICIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

El adjudicatario desarrollará un Plan de Formación atendiendo a los hitos establecidos en el proyecto, y deberá ser presentado a la Agencia con la antelación suficiente para que esté validado antes de que se inicie la fase de implantación de cada uno de los Bloques Funcionales definidos.

El Plan de Formación deberá incluir:

- Los componentes del Equipo de Trabajo que participarán en cada una de las actividades.
- Los contenidos de las acciones formativas (una ficha por acción formativa).
- Calendario y cronograma de las acciones formativas.
- Ámbito y Perfiles de Formación.
- Lugar en el que se desarrollará cada una de las acciones formativas.
- La impartición de los cursos de formación se realizará en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.

La formación dirigida a los diferentes perfiles deberá impartirse con el grado de completitud e intensidad suficiente como para garantizar una plena autonomía en la solución, una vez implantada.

ACTIVIDADES A REALIZAR

En el marco del Plan de Formación aprobado, el adjudicatario desarrollará las siguientes actividades:

A) Previas a la formación

1. Propuesta de Contenidos de Acción Formativa

El adjudicatario presentará a la Agencia, por cada actividad formativa, el programa que vaya a impartir. Esta propuesta argumentada, con los datos solicitados, deberá ser entregada con la antelación que fije la Agencia respecto al comienzo de la primera edición de la actividad formativa.

El adjudicatario elaborará los materiales de formación (manuales técnicos, de alumno, de profesor, presentaciones, etc.) de acuerdo con el modelo, formato, pautas y herramientas de autor



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964293636257489835825**

determinados por la Agencia. Esta documentación se entregará a cada asistente, al inicio del curso, en una memoria extraíble (pen drive).

En caso de considerarse necesaria la entrega de la documentación en papel, ésta ha de ser reprografiada y maquetada con la calidad adecuada que permita alcanzar la perfecta comprensión de los contenidos del curso y optimizando el consumo de papel. Será la Agencia quien determine si la reprografía se realizará en blanco y negro o color.

Todos los costes correspondientes al material de formación a entregar (manuales, memorias extraíbles, etc.) son de cuenta del adjudicatario y están incluidos en el importe del contrato.

Todas las acciones formativas y actividades de traspaso del conocimiento, deberán ir acompañadas de toda la documentación requerida para la formación.

2. Preparación del entorno de formación

En su caso, el adjudicatario proveerá, en todo el desarrollo del proyecto, de las condiciones técnicas para definir el entorno de formación y se responsabilizará de la preparación y disponibilidad del mismo quince días naturales antes del inicio de la formación. El objetivo es que no sea necesario el uso y acceso a otros entornos no destinados a la impartición de la formación (validación, desarrollo, etc.). Entre otros, se tendrán en cuenta:

- a. Preparación de mecanismos propios del entorno de formación: juego de datos propio (no asociado a personas), alta masiva de usuarios genéricos, vínculos con otros sistemas de información.
- b. Identificación de “puntos de control” que permitan testear la disponibilidad del aplicativo previamente a la impartición de los cursos.
- c. Elaboración de un juego de pruebas que contemple las casuísticas posibles y que se instale de forma fácil, de forma que permita una vez finalizado un curso, volver al punto inicial de modo sencillo. Este juego de pruebas será sobre el que se basarán las acciones formativas.

3. Gestión administrativa previa a la impartición de los cursos

Tras la recepción de la Propuesta de Contenidos, la Agencia confirmará su aceptación o bien solicitará se realicen las adaptaciones o modificaciones necesarias sobre el programa propuesto.

Así mismo, una vez acordado el programa definitivo a impartir, la Agencia confirmará al adjudicatario las fechas y horarios de celebración de la formación así como las personas que asistirán. La Agencia podrá requerir al adjudicatario la carga de toda esta información en los Sistemas de Información para la Gestión de la Formación de la Agencia, desde donde se realizarán las convocatorias a los asistentes, de acuerdo con la normativa establecida en la Agencia en materia de formación.

B) Durante la formación

4. Gestión del docente

Durante la impartición de las actividades formativas, el adjudicatario observará los requerimientos de la normativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia en esta materia (asistencias,

0901293636257485835825
a la autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación:

cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los Sistemas de Información de Gestión de la Formación que la Agencia le indicará.

C) Al finalizar la formación

5. Informe y valoración de la formación

Una vez finalizada la impartición de cada curso, el adjudicatario deberá comunicar a la Agencia, en el plazo máximo de 15 días naturales, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo, cumplimentados por el docente y/o alumnos, siguiendo las pautas ya mencionadas en el presente Anexo. Dicha información incluirá también las observaciones que los docentes estimen oportunas.

Una vez que el adjudicatario entregue estos documentos y se compruebe que no se han producido incidencias se dará por concluida la gestión administrativa relativa al curso del que se trate.

En el caso de que existieran no conformidades, se actuará según la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)** implantado en la Agencia en el ámbito del Diseño y Desarrollo de Planes de Formación.

ELABORADO Y PROPUESTO POR:
*La Directora de Servicios a Clientes de Economía,
Empleo y Hacienda*

Fdo.: Marta Bilbao Egido

APROBADO POR:
*El Consejero Delegado de la Agencia para la
Administración Digital de la C.M.*

Fdo.: Blas Labrador Román

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964293636257489835825**