

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “**ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD Y SOPORTE A LA IMPLANTACIÓN DEL
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO Y OTROS SISTEMAS
DE INFORMACIÓN DEL ÁMBITO JUDICIAL**”, A ADJUDICAR
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE
CRITERIOS.



Contenido

CLÁUSULA 1. Introducción.....	3
CLÁUSULA 2. Objeto.....	5
CLÁUSULA 3. Ámbito.....	5
CLÁUSULA 4. Alcance	5
4.1 Alcance del Servicio.....	5
CLÁUSULA 5. Descripción de los servicios a realizar.....	6
5.1 Control de Calidad de los nuevos desarrollos y evolutivos de los S.I. Judicial y del Expediente Judicial Electrónico.....	6
5.2 Servicio de monitorización técnica de los S.I. Judicial y del Expediente Judicial Electrónico.	7
5.3 Servicio de seguimiento del uso, soporte a la implantación y gestión del cambio de los S.I. judicial y del Expediente Judicial Electrónico.....	8
5.4 Servicio de Coordinación de los servicios	9
CLÁUSULA 6. Fases del servicio	10
6.1 Fase de adquisición del conocimiento	10
6.1.1 Plan de Incorporación de Recursos al Equipo Base	11
6.2 Fase de Prestación del Servicio	12
6.3 Fase de Devolución del Servicio	12
CLÁUSULA 7. Documentación de los trabajos	12
CLÁUSULA 8. Modelo de Prestación del Servicio	15
8.1 Servicios Continuos	15
8.2 Servicios Bajo Demanda	15
8.2.1 Procedimiento general para encargos	16
8.2.1.1 Solicitud de valoración	16
8.2.1.2 Aceptación de la Valoración.....	17
8.2.1.3 Ejecución	18
8.2.1.4 Cancelación por Madrid Digital.....	18
8.2.1.5 Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado	18
8.2.1.6 Entrega	18
8.3 Disposiciones Legales y Normativa	19
8.4 Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio	19
CLÁUSULA 9. Equipo prestador del Servicio.....	20
9.1 Equipo Base.....	21
9.1.1 Responsable de Servicio.....	21



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

9.2	Equipo Extendido	22
9.3	Perfiles del equipo del Adjudicatario	23
9.4	Constitución del Equipo de Trabajo.	28
9.5	Procedimiento de control de Rotaciones.....	28
CLÁUSULA 10. Requerimientos generales para la prestación del servicio.....		30
10.1	Horario de la prestación del servicio.....	30
10.2	Lugar de la prestación del servicio.	30
10.3	Medios de producción.....	30
CLÁUSULA 11. Modelo de Supervisión del servicio		31
11.1	Nivel Estratégico.....	32
11.2	Nivel Operativo	33
CLÁUSULA 12. Propiedad de los trabajos		34
CLÁUSULA 13. Derechos sobre el Hardware, Software e Infraestructuras		34
CLÁUSULA 14. Plazo de Garantía.....		34
CLÁUSULA 15. Plazo de Ejecución.		35
CLÁUSULA 16. Consultas sobre el Pliego de Prescripciones Técnicas		35
ANEXO I. CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO.....		38
ANEXO II. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES		41
ANEXO III. MODELO DE CURRICULUM VITAE.....		48
ANEXO IV. PORTFOLIO DE APLICACIONES.....		50
ANEXO V. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD		54
Protección de datos personales y Privacidad		54
Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento		54
Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones		58
Tratamiento de datos personales		58
Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad		59
Medidas de Seguridad		60
Documentación de seguridad.....		60

CLÁUSULA 1. Introducción

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante “Madrid Digital”), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignadas, entre otras funciones (Artículo 10. Tres) la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos.

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

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

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

A partir de la mencionada fecha y en virtud de las competencias transferidas, a Madrid Digital le corresponde proporcionar a la Administración de Justicia de los sistemas de información judiciales necesarios para su gestión.

Con objeto de garantizar los nuevos retos tecnológicos recogidos en las leyes 18/2011 y 42/2015, la Comunidad de Madrid se encuentra inmersa en el proyecto **Justicia Digital**, cuyo objetivo principal es la implantación progresiva de nuevos sistemas de tramitación electrónica y de interoperabilidad orientados a la implantación final del **Expediente Judicial Electrónico** completo, el cual supondrá la culminación de la llamada justicia digital o justicia sin papel.

Entre los retos ya conseguidos se pueden destacar:

- **Implantación del sistema de gestión procesal lusMadrid** en todos los órganos judiciales de la

Comunidad de Madrid, que suponen un total de 541 órganos judiciales (493 órganos unipersonales y 48 órganos colegiados), a fecha de elaboración de este pliego, distribuidos en 21 Partidos Judiciales.

Este sistema permite la tramitación electrónica de todos los expedientes judiciales, generando más de 15 millones de documentos procesales al año.

- **Implantación de las comunicaciones telemáticas**, a través de LexNET, con abogados, procuradores, graduados sociales y demás operadores jurídicos (centros hospitalarios, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, etc.). Cada año se envían más de 6 millones notificaciones y se registran casi 3 millones de escritos iniciadores y de trámite. Estas cifras se incrementarán a medida que se avance en la Justicia Digital.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

- **Implantación de la firma digital de resoluciones** de Magistrados, Fiscales y Letrados de la Administración de Justicia (en adelante LAJs), encontrándose implantada, a fecha de elaboración de este pliego, en el 43% de los órganos judiciales.

- **Publicación de la Sede Judicial Electrónica de la Comunidad de Madrid**, que facilita a ciudadanos, empresas y profesionales relacionarse con la Administración de Justicia a través de servicios como la presentación telemática de escritos y envío de notificaciones, los apoderamientos Apud Acta, las consultas de situación de procedimientos, la verificación de la autenticidad de los documentos electrónicos, etc.

Los principales retos previstos para los próximos años, encaminados en su mayoría a la implantación del Expediente Judicial Electrónico son, entre otros:

- Implantación del visor Horus del Ministerio de Justicia integrado con IusMadrid.
- Implantación de un escritorio avanzado para Jueces, Magistrados, Fiscales y LAJs.
- Implantación de un sistema para transcripción y búsqueda en grabaciones.
- Implantación de un nuevo sistema de gestión de avisos y alarmas.
- Implantación de IusMadrid en la Fiscalía Penal.
- Implantación de la recepción telemática de expedientes administrativos.
- Implantación del sistema de grabación de vistas e-fidelius.
- Acceso on-line a las grabaciones de vistas y comparecencias.
- Generación e implantación de la estadística judicial en todos los ámbitos.
- Implantación de un generador de resoluciones estructuradas conforme instrucción del CGPJ.
- Desarrollo de la interoperabilidad con otros Sistemas de Administración Judicial.
- Integración de IusMadrid con SIRAJ-2.
- Implantación del Archivo Electrónico Judicial.

La ejecución y finalización con éxito de estos nuevos retos supondrá la sustitución del expediente tradicional por su equivalente en formato digital, lo cual requiere la implementación de todos los procedimientos, herramientas y medidas necesarias para garantizar la futura Administración de Justicia con este nuevo modelo.

Para abordar este **importante cambio cultural** en todos los actores implicados, es imprescindible proporcionar un adecuado servicio de soporte en las nuevas implantaciones e impulsar una correcta gestión del cambio, a través de la difusión y comunicación.

Por otro lado, **los sistemas de información judicial, y concretamente IusMadrid, son sistemas críticos, de alta complejidad técnica, usados concurrentemente por más de 8.000 usuarios y que prestan un servicio continuado**, por lo que han de ser monitorizados de forma permanente para garantizar su disponibilidad continua con el nivel de calidad esperado:

- Compuestos por un total de 42 aplicaciones, a fecha de la elaboración de este pliego, desarrolladas sobre un Framework Java específico de Madrid Digital, especializado para el ámbito judicial.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

- Procesos batch 24x7 para la descarga de asuntos, escritos y notificaciones telemáticas a profesionales (abogados, procuradores, graduados sociales, etc) a través de LexNET, los cuales soportan anualmente más de 8 millones de transacciones telemáticas por año.

- Infraestructura de sistemas dedicada y clusterizada de servidores de aplicaciones Web Logic, servidores batch y servidores de BBDD Oracle, dimensionada para tener una escalabilidad que pueda dar servicio a casi 10.000 usuarios con uso intensivo y concurrente de los sistemas de información.

Asimismo, la **importante actividad de desarrollo de software que se debe poner en marcha para abordar estos nuevos retos**, exige la realización de un riguroso control de calidad que garantice su adecuación funcional, su integridad y su adecuado nivel de calidad y rendimiento.

Por todo lo anteriormente expuesto es necesaria la contratación de los servicios de aseguramiento de la calidad, monitorización, implantación y gestión del cambio de los sistemas de información judicial y del expediente judicial electrónico.

CLÁUSULA 2. Objeto

Contratación de los servicios necesarios ***para el aseguramiento de la calidad, monitorización, implantación y gestión del cambio de los sistemas de información judicial y del expediente judicial electrónico.***

CLÁUSULA 3. Ámbito

Los servicios objeto del presente pliego abarcan el ámbito de actuación de la **Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid** y de la **Consejería de Justicia** y sus órganos dependientes.

En este ámbito están encuadrados los sistemas de información de la Consejería de Justicia y organismos relacionados y los sistemas de información de la Administración de Justicia.

Los Sistemas de Información, objeto del ámbito del contrato están recogidos en el **ANEXO IV "Porfolio de Aplicaciones"** del presente Pliego. Esta lista inicial podrá sufrir variación durante el periodo de ejecución del contrato, teniendo el proveedor que adaptarse según se le vaya comunicando en los órganos de gobierno que se defina en este pliego.

Los principales usuarios de estos sistemas son Jueces/Magistrados, Letrados de la Administración de Justicia, Fiscales y Gestores y Tramitadores de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid así como otros colectivos: psicólogos, médicos forenses, funcionarios de la Comunidad de Madrid, etc.

CLÁUSULA 4. Alcance

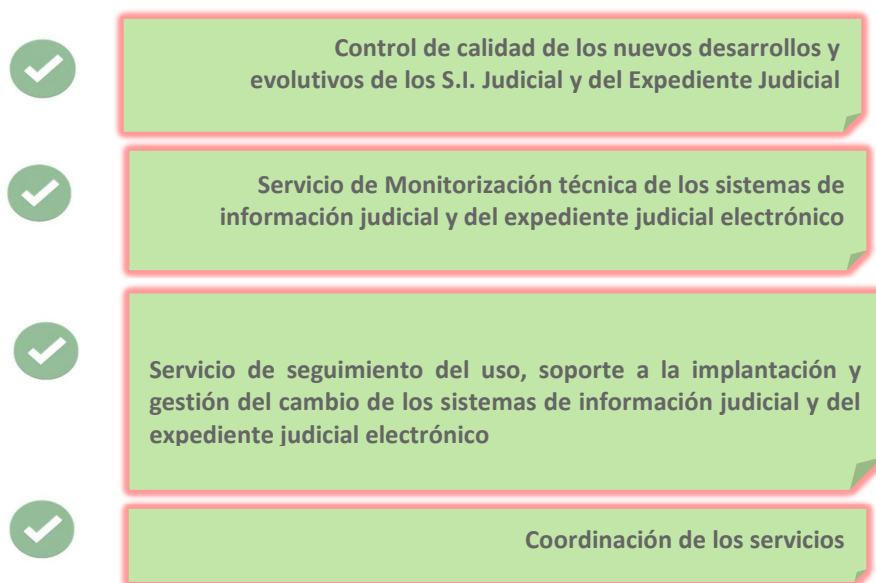
4.1 Alcance del Servicio

Mediante este contrato se llevarán a cabo los servicios de:

- **Control de calidad** de los nuevos desarrollos y evolutivos de los S.I. Judicial y del Expediente Judicial Electrónico.

- **Monitorización técnica** de los sistemas de información judicial y del expediente judicial electrónico
- **Seguimiento del uso, soporte a la implantación y gestión del cambio** de los sistemas de información judicial y del expediente judicial electrónico
- **Coordinación de los servicios**

Figura 1. Servicios previstos



El Modelo de Servicio de Madrid Digital para la prestación de los servicios anteriores se desarrolla a lo largo del presente pliego.

CLÁUSULA 5. Descripción de los servicios a realizar

El contratista prestará los servicios que constituyen el objeto del presente contrato y se ajustará a las necesidades que surjan durante la ejecución del mismo y a los requisitos mínimos que a continuación se exponen. Durante la prestación de los servicios será obligatorio que el Adjudicatario emplee las herramientas descritas en el presente pliego. Aunque no en exclusiva, éstas constituirán la herramienta principal.

5.1 Control de Calidad de los nuevos desarrollos y evolutivos de los S.I. Judicial y del Expediente Judicial Electrónico.

El objetivo de este servicio es realizar el aseguramiento de calidad sobre los nuevos desarrollos, evolutivos y de incorporación de nuevas funcionalidades, en los sistemas de información judicial y en el Expediente Judicial Electrónico, para asegurar por un lado que el desarrollo es conforme a la normativa y procedimientos establecidos en Madrid Digital, y por otro, que la funcionalidad se ha realizado completa y correctamente sirviendo al propósito previsto para los usuarios y comprobando que el rendimiento general del sistema no se degrada y las nuevas funcionalidades responden con los tiempos y capacidad acordes con el volumen de usuarios, datos y uso previsto.

Dentro de este servicio las principales tareas a realizar por cada uno de los equipos del Adjudicatario recogidos en la **Cláusula 9. "Equipo prestador del Servicio"** serán las siguientes:

Servicio de Control de Calidad de los nuevos desarrollos y evolutivos de los S.I. Judicial y del Expediente Judicial Electrónico
Tipología de principales tareas a realizar por el Equipo Base
<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de la calidad funcional, técnica y de la normativa del <u>servicio continuo de los Sistemas de Información Judicial y del expediente electrónico</u> (incidencias, consultas, adaptaciones menores, consultas de datos, etc.). • Definición, realización y ejecución de casos de uso para medir la capacidad de respuesta y rendimiento de los sistemas y funcionalidades en servicio incluyendo la capacidad para escalar apropiadamente el servicio conforme aumenta el volumen de información y usuarios. • Propuestas, definición, apoyo, análisis y seguimiento de criterios de rendimiento en accesos a BBDD, garantizando que las consultas entregadas en los nuevos desarrollos cumplen los mínimos exigidos de rendimiento. • Verificación continua de la integridad de los Sistemas de Información Judicial (funcional, técnica...): mantener y actualizar documentos de parametrización, catálogos del sistema en todos los entornos, etc. • Ejecutar muestreo técnico de las funciones de uso más frecuente, para analizar su calidad y eficiencia de ejecución. • Participación del equipo y apoyo en las reuniones con los usuarios si así se considera.

Servicio de Control de Calidad de los nuevos desarrollos y evolutivos de los S.I. Judicial y del Expediente Judicial Electrónico
Tipología de principales tareas a realizar por el Equipo Extendido
<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de la calidad de la especificación de requisitos y del análisis funcional de las nuevas funcionalidades/servicios a incorporar en los sistemas de información judicial y en el Expediente Judicial Electrónico. • Control de calidad técnica sobre los entregables resultantes de las actividades de desarrollo (DDT, DDF, MUS, DPS, fichas de instalación, etc.). • Definición y realización planes de pruebas sobre nuevos desarrollos para verificación de la correcta parametrización y correcto funcionamiento en cuanto a funcionalidad, usabilidad y rendimiento. • Auditoría del código desarrollado y de la gestión de entregas de versiones en el repositorio de código Subversión. • Auditorías sobre datos registrados en los sistemas y su completitud y consistencia. • Participación del equipo y apoyo en las reuniones con los usuarios de definición de requisitos e infraestructura jurídica si así se considera.

5.2 Servicio de monitorización técnica de los S.I. Judicial y del Expediente Judicial Electrónico.

El objetivo de este servicio es realizar un seguimiento continuo de los servicios prestados controlando las incidencias que les afectan así como las condiciones generales de servicio. Esta monitorización se basará en la

recogida de los informes de monitorización automatizados que se obtienen a diferentes niveles de la infraestructura de servicio, su análisis y propuesta de acciones para mejorar las deficiencias e incidencias repetitivas que se detecten, así como acciones preventivas de errores futuros y para la mejora continua del servicio prestado a los usuarios finales.

Este servicio incluye tareas, que se realizarán principalmente por el **Equipo Base** de modo continuo, aunque en caso necesario también podría requerirse para algunas tareas de recursos más especializados del **Equipo Extendido**.

La tipología de tareas que se realizarán dentro de este servicio será, entre otras:

- Revisión continua de los LOGS de aplicaciones, LOGS de servidores y de bases de datos, análisis de resultados y su presentación.
- Estudio de los resultados de monitorización para detectar puntos problemáticos y riesgos para seguidamente realizar el diseño de soluciones y la definición del plan de acción para su prevención y/o corrección.
- Monitorización y seguimiento de los accesos a Bases de Datos e informes y avisos de operaciones críticas con elevado consumo de recursos.
- Revisión continua de las herramientas de monitorización del sistema (p.e pandora, monitores de servidores, dynatrace, etc.), análisis de resultados, diseño de soluciones y definición del plan de acción para su prevención y/o corrección.

5.3 Servicio de seguimiento del uso, soporte a la implantación y gestión del cambio de los S.I. judicial y del Expediente Judicial Electrónico.

El objetivo de este servicio es realizar un seguimiento de la utilización que realizan los usuarios del ámbito judicial de los sistemas de información, a través de los registros de operaciones y trazas de actividad que quedan almacenadas en los sistemas, controlando las incidencias que afectan al servicio percibido por el usuario así como las condiciones de adecuación de los mismos a la finalidad esperada. Como resultado de este análisis se deberán detectar elementos de los sistemas no utilizados en toda su potencial de servicio o incorrectamente utilizados e identificar y ejecutar las acciones apropiadas para mejorar su uso tanto desde el punto de vista técnico de la funcionalidad ofrecida como desde el punto de vista de su usabilidad y dirección de la acción del usuario.

Se realizará el análisis, propuesta y ejecución de acciones para mejorar el uso así como para resolver deficiencias de utilización repetitivas y acciones preventivas de errores futuros y para la mejora continua del servicio prestado a los usuarios finales.

Este servicio incluye una tipología de tareas, que se realizarán principalmente por el **Equipo Extendido** mediante encargos de Madrid Digital. Serán trabajos concretos para analizar y mejorar aspectos definidos del servicio al usuario incluyendo tareas tales como:

- Preparación y ejecución de utilidades ad-hoc necesarias para obtener información y registro de datos sobre el uso del sistema y la experiencia del usuario.
- Análisis de resultados de experiencia de uso del sistema, diseño de soluciones y definición del plan de acción. Elaboración de informes de análisis de uso.
- Tareas específicas de soporte a la implantación de nuevas funcionalidades y/o servicios de soporte al correcto uso de aspectos temáticos del sistema que requieran de una acción específica.

- Seguimiento y control de los proyectos de implantación y de despliegue de nuevos desarrollos realizados por Madrid Digital así como de productos externos que se implanten para dotar de nuevos servicios a la Administración de Justicia para Justicia Digital (productos comerciales, productos o desarrollos del Ministerio u otras Comunidades autónomas, etc.).
- Soporte a la dinamización y difusión de buenas prácticas por ámbito de actividad.
- Propuestas de comunicación y difusión globales y particulares según el contenido a difundir, no sólo a nivel de contenidos sino de medios tecnológicos /herramientas a utilizar para conseguir llegar a los usuarios.
- Soporte a la actualización continua del Portal de difusión IusMadrid, preparación y publicación de elementos informativos / formativos para el buen uso de los sistemas de información judicial y el Expediente Judicial Electrónico.

5.4 Servicio de Coordinación de los servicios

El objetivo de este servicio es garantizar la gestión eficiente de los servicios descritos anteriormente, dando cobertura a todas las actividades, a la correcta planificación y coordinación de todos los trabajos incluidos en el contrato, así como la gestión de los recursos y facilitar la integridad entre todos los servicios y productos vinculados a los sistemas de información del ámbito de Justicia.

Dentro de este servicio la tipología de tareas se realizará principalmente por el Responsable del Servicio en el **Equipo Base**, y serán, entre otras:

- Planificación y seguimiento de la ejecución de todos los servicios del contrato.
- Registro y control de todas las tareas desarrolladas en el contrato.
- Estimación de esfuerzo necesario para los trabajos a realizar por el equipo extendido.
- Realización de los informes de Coordinación de los servicios y de Análisis y seguimiento de prestación de los servicios, que se entregará a la dirección del contrato de Madrid Digital, con la periodicidad que se defina.
- Participar en los comités de seguimiento del servicio.



CLÁUSULA 6. Fases del servicio

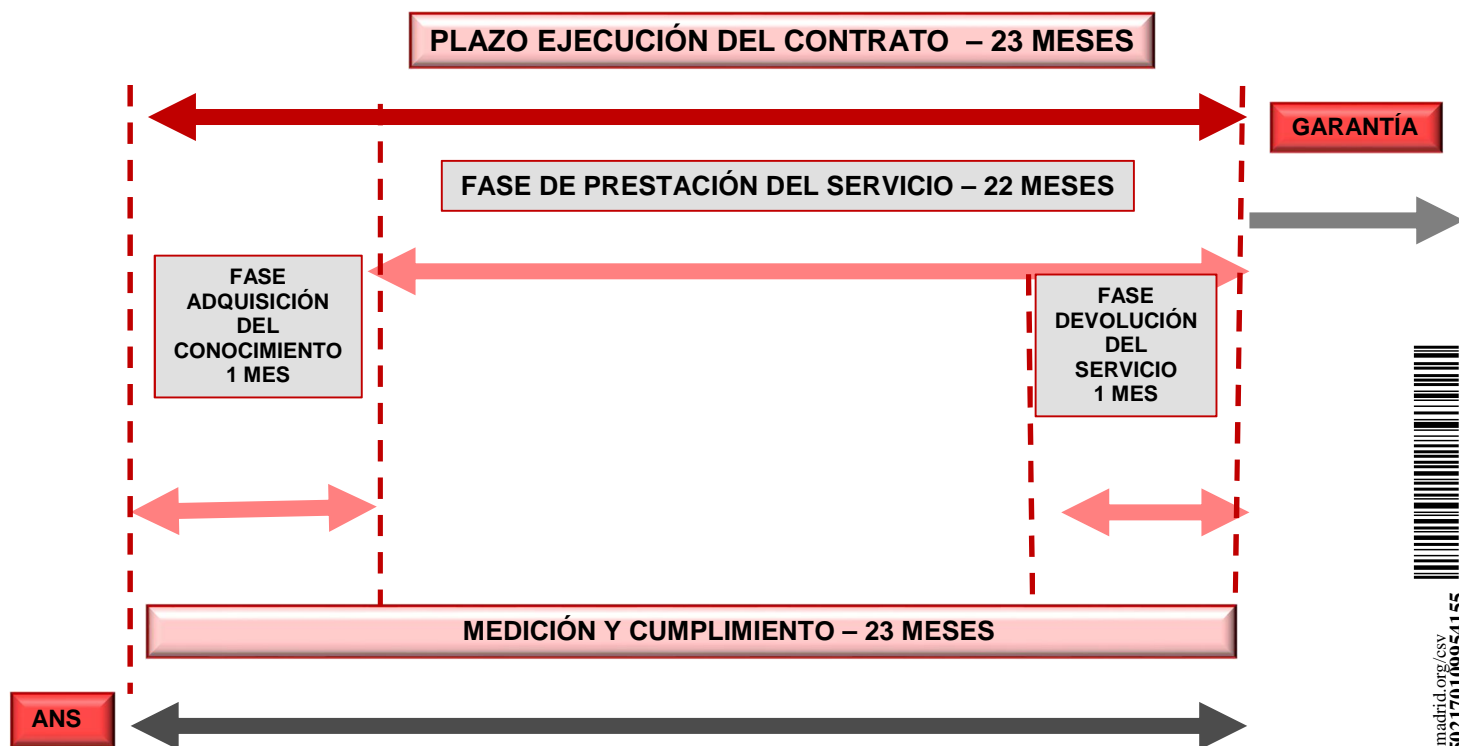


Fig. 2. Fases del Servicio

6.1 Fase de adquisición del conocimiento

Comprende el periodo para incorporar al equipo de trabajo del nuevo Adjudicatario, de cara a su configuración, formación, y la conformación de los procedimientos y la configuración de las herramientas de soporte del servicio.

Este periodo se inicia el primer día de ejecución del contrato y durará **UN MES** considerándose a todos los efectos periodo de estructuración, formación, toma de contacto y puesta en marcha de los equipos prestadores del total de los servicios contratados, con objeto de que estén plenamente operativos. Por ello durante esta fase, el Adjudicatario, irá incorporando los equipos de trabajo señalados en la **Cláusula 9. "Equipo prestador del Servicio"**, del presente pliego, con dos objetivos fundamentales:

- La toma de conocimiento técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, así como de los procedimientos y estándares de trabajo.
- La incorporación con el tiempo suficiente de dicho personal, en las distintas herramientas de gestión del servicio.

Para su consecución el Adjudicatario realizará las siguientes actividades:

- Adaptación a las necesidades de Madrid Digital del equipo presentado al inicio del Contrato.
- Identificación por parte del Adjudicatario, con aceptación de Madrid Digital, del Responsable del Servicio de entre los integrantes del equipo para la adecuada interlocución y prestación del servicio.

- Actualizar y aceptar el Plan de Incorporación de Recursos al Equipo, durante la primera semana.
- Organización inicial del Equipo Base

Específicamente, el **Equipo Base** del Adjudicatario, una vez organizado, llevará a cabo las siguientes actividades:

- Estudio y revisión de la organización de la Administración de Justicia en la Comunidad de Madrid.
- Estudio y revisión de la estructura documental de Madrid Digital.
- Estudio y análisis de la arquitectura de sistemas de información del ámbito de Justicia de la Comunidad de Madrid profundizando especialmente en el sistema lusMadrid y el expediente judicial electrónico y su conjunto de aplicaciones y base de información.
- Estudio y análisis de la configuración, parametrización e infraestructura jurídica que da soporte a la tramitación de los asuntos judiciales y a la modelización de documentos.
- Estudio y análisis de la organización de los procedimientos de tramitación y su soporte a través de la Infraestructura Jurídica y sus herramientas de documentación, soporte e implantación.
- Revisión del plan de trabajo de nuevas funcionalidades y desarrollos de los sistemas de información y del expediente judicial electrónico, en curso de ejecución y en su proyección en el año en curso y siguiente. Sobre la base de dicho plan formular el plan de actividades en cada uno de los cuatro servicios objeto del contrato.
- Estudio de los procedimientos/normativas de Madrid digital en su relación con los sistemas de información de la Consejería de Justicia y organismos relacionados y los sistemas de información de la Administración de Justicia: pasos a producción, entornos previos, metodologías de desarrollo (frameworks), etc.

A lo largo de esta fase, el Adjudicatario no tendrá responsabilidad sobre la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios objeto del contrato. Dentro de este periodo, no serán de aplicación los parámetros de control correspondientes, dentro de los ANS señalados. Es durante este periodo donde se realizarán todos aquellos ajustes que se consideren oportunos por parte de Madrid Digital, en relación a la operativa del servicio.

El esfuerzo dedicado a la adquisición del conocimiento, no será objeto de facturación.

6.1.1 Plan de Incorporación de Recursos al Equipo Base

El Plan de Incorporación de Recursos al Equipo Base debe recoger e identificar a las personas que van a formar parte del servicio junto con su perfil, rol y fecha de incorporación.

El plan de incorporación propuesto debe cumplir que la totalidad de los recursos del Equipo Base deben estar incorporados antes de 1 mes (30 días naturales) desde el inicio de ejecución del contrato, estableciéndose los siguientes periodos:

- **Primer periodo de incorporación de recursos al Equipo Base.**

El Adjudicatario deberá tener disponible el Responsable del Servicio desde el primer día de ejecución el contrato.

- **Segundo periodo de incorporación de recursos al Equipo Base.**

El Adjudicatario deberá tener disponible la totalidad del equipo base antes de transcurrir UN MES (30 días naturales) desde el inicio de la ejecución del contrato.

La incorporación de los recursos según lo expuesto en este apartado está regulada por ANS descritos en el **Anexo II ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES**.

6.2 Fase de Prestación del Servicio

El Adjudicatario asumirá la responsabilidad completa de la prestación del servicio desde la finalización de la Fase de Adquisición del Conocimiento hasta la finalización del contrato. Los servicios serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que Madrid Digital establezca y a partir de este momento entrará en funcionamiento el esquema completo de penalizaciones.

La duración de esta fase será de **22 meses**, iniciándose el día siguiente a la finalización de la Fase de Adquisición del Conocimiento, y finalizando el último día de ejecución del contrato. El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios identificados en la **Cláusula 5. "Descripción de los servicios a realizar"** del presente pliego.

Tanto el Adjudicatario, como la Agencia podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo de relación en la ejecución del servicio (indicadores, procedimientos, estructura del equipo de trabajo, etc.) que estimen oportuno. Para ello, el cambio (o cambios) propuesto se documentará en un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos o el problema/riesgo a mitigar, y que será la base para la toma de decisión por parte de la Agencia de la conveniencia o no de adecuación del modelo de relación en la ejecución del servicio. Estos acuerdos quedarán reflejados en las Actas del Comité de Seguimiento del Contrato.

La documentación a entregar en este periodo será la contemplada en cada uno de los Servicios objeto del contrato.

6.3 Fase de Devolución del Servicio

Durante esta fase, el Adjudicatario sigue siendo enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los servicios contemplados en este pliego, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Fase de Prestación del Servicio como la de Fase de Devolución del Servicio.

El Adjudicatario será responsable de asegurar la presencia del equipo ofertado detallado en la **Cláusula 9. "Equipo prestador del Servicio"**, hasta el final del contrato. El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al siguiente prestador entrante (la Agencia, u otros) de los Servicios, el conocimiento necesario para la prestación del servicio.

Durante este periodo de finalización del Servicio, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante. La duración de la Fase de Devolución del Servicio es de **1 mes**, coincidiendo con el último mes de la Fase de Prestación del Servicio. Durante la duración de la Fase de Devolución del Servicio, el Adjudicatario no recibirá ninguna contraprestación económica adicional a la recibida durante la Fase de Prestación del Servicio.

CLÁUSULA 7. Documentación de los trabajos

El Adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la ejecución del contrato. La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de Madrid Digital.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

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

El Adjudicatario deberá suministrar a Madrid Digital las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores. Madrid Digital supervisará la calidad de todos los trabajos entregados.

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

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

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

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

Entregables por Fases

<i>Fase de Adquisición del Conocimiento</i>
<ul style="list-style-type: none">• Plan de Adquisición del Conocimiento.• Documento de configuración del equipo humano con sus datos de referencia y contacto.• Plan de actividades de cada uno de los cuatro servicios objeto del contrato.• Plan de riesgos.• Documento de cierre de la Fase de adquisición del conocimiento.
<i>Fase de Prestación del Servicio</i>
<i>Servicio de control de calidad de los nuevos desarrollos y evolutivos de los sistemas de información judicial y del expediente judicial electrónico.</i> <i>Periodicidad: A definir por Madrid Digital</i>
<ul style="list-style-type: none">• Resumen ejecutivo periódico del nivel de calidad de los trabajos, de los sistemas y propuestas de acciones para su mejora.• Resumen ejecutivo periódico del nivel de rendimiento de los sistemas y propuestas de acciones para su mejora.
<i>Fase de Prestación del Servicio</i>
<i>Servicio de Monitorización técnica de los sistemas de información judicial y del expediente judicial electrónico.</i> <i>Periodicidad: A definir por Madrid Digital</i>

- Informe ejecutivo periódico de las actividades de monitorización recogiendo hallazgos, índices de evolución de problemas, principales problemas identificados e iniciativas tomadas para corregirlos.

Fase de Prestación del Servicio

Servicio de Seguimiento del uso, soporte a la implantación y gestión del cambio de los sistemas de información judicial y del expediente judicial electrónico

Periodicidad: A definir por Madrid Digital

- Informe ejecutivo de las acciones de Difusión y Comunicación desarrolladas e impacto en los usuarios.
- Informe ejecutivo de las implantaciones en curso, principales problemas encontrados, riesgos y planes de acción.
- Repositorio de Gestión del Conocimiento, en la que se recogerán todos los documentos generados (preguntas frecuentes -(FQA's-, guías, instrucciones, comunicados y demás materiales elaborados para dar soporte al buen uso de los sistemas).

Fase de Prestación del Servicio

Servicio de Coordinación de los servicios

Periodicidad: A definir por Madrid Digital

- Cuadro de indicadores de los servicios. El Adjudicatario mantendrá actualizado un cuadro de indicadores de los servicios en el que se ofrezca un resumen cuantitativo de las actividades, número de peticiones solicitadas, realizadas, tasa de aceptación y rechazo de propuestas técnicas, desviaciones de plazos, tasa de aceptación y rechazo de resultados finales, etc.
- Actas de las sesiones de los comités de gestión del contrato. Para cada una de estas reuniones, el Adjudicatario elaborará y distribuirá entre los participantes un acta detallando: los asistentes, los asuntos discutidos y los argumentos expuestos en la reunión y resaltando los acuerdos tomados en cada sesión.
- Actualización del documento de configuración del equipo humano con sus datos de referencia y contacto.
- Informe periódico de distribución de carga de trabajo del equipo.
- Actualización del plan de actividades de cada uno de los cuatro servicios objeto del contrato.
- Informe de análisis y seguimiento del Plan Análisis de Riesgos.

Fase de Devolución del Servicio

- Plan de devolución del Servicio.
- Documento de cierre de la Fase de Devolución.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

CLÁUSULA 8. Modelo de Prestación del Servicio

Para desempeñar los Servicios objeto del presente pliego, el Adjudicatario está obligado a aplicar el Modelo de Prestación del Servicio de Madrid Digital recogido en el presente capítulo, o cualquier evolución del mismo ya sea esta parcial o total.

Madrid Digital podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en el servicio. El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas, etc.), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de Madrid Digital.

El Modelo de Prestación del Servicio de Madrid Digital está basado en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentran descritos en el **ANEXO II - Acuerdos de Niveles de Servicio y Penalidades** y establecen los valores mínimos exigidos al Adjudicatario que vaya a prestar este servicio.

Teniendo en cuenta las anteriores premisas, el Modelo de Prestación del Servicio se estructura en:

8.1 Servicios Continuos

Aquellos trabajos uniformes y continuados a lo largo de todo el contrato, que serán llevados a cabo por el **Equipo Base**, recogido en la **Cláusula 9. "Equipo prestador del Servicio"**. Estos trabajos conforman la **CUOTA FIJA** que conlleva una facturación en **22 mensualidades iguales** a realizar al final de cada mes de la Fase de Prestación del Servicio.

8.2 Servicios Bajo Demanda

Los Servicios Bajo Demanda tienen naturaleza planificable. Todos los servicios bajo demanda que se realizarán serán aquellos cuya Propuesta Técnica haya sido aceptada por Madrid Digital.

Durante la ejecución de los Servicios Bajo Demanda se realizará un seguimiento periódico de los mismos, atendiendo al Modelo de Prestación del Servicio descrito en el presente pliego y a la planificación acordada.

El Adjudicatario informará en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio, con la periodicidad que Madrid Digital establezca, las horas realizadas en las distintas tareas relacionadas con la ejecución de los Servicios Bajo Demanda, así como de las horas estimadas restantes hasta su finalización, y el estado actual del mismo.

Una vez finalizado el servicio, el Adjudicatario deberá formalizar la entrega a Madrid Digital, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

Estos servicios serán llevados a cabo por el **Equipo Extendido** recogido en la **Cláusula 9. "Equipo prestador del Servicio"** con capacidad para ajustar su composición y dedicación a las necesidades de los trabajos a realizar en cada momento.

Estos servicios conforman la **CUOTA VARIABLE**. El cómputo y facturación de los servicios planificables se establece mensualmente, lo que conlleva facturación variable en cada factura presentada a mes vencido, desde el inicio de la Fase de Prestación del Servicio, siempre y cuando haya trabajos finalizados.

Con la periodicidad que Madrid Digital establezca se realizará una revisión de las necesidades de trabajos por parte de Madrid Digital y la carga contratada, acordando conjuntamente la carga necesaria para el siguiente periodo.

La gestión de estos encargos entre Madrid Digital y el Adjudicatario se realizará de acuerdo a las siguientes etapas, estando el Adjudicatario obligado a su cumplimiento.

1. Solicitud de Valoración de encargo por Madrid Digital al Responsable del Servicio, y respuesta por parte del mismo.
2. Revisión por Madrid Digital, aceptación/rechazo,
3. Ejecución de encargo por el Adjudicatario
4. Entrega por el Adjudicatario y revisión por Madrid Digital.

Madrid Digital asignará a cada encargo una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc.

Existirá la siguiente escala de prioridades:

- a) Prioridad normal: cuando el encargo no es urgente.
- b) Prioridad crítica: cuando el encargo es muy urgente.

A continuación se detalla el procedimiento general aplicable a los encargos de prioridad crítica y normal.

Cualquier incumplimiento de las condiciones descritas en esta cláusula, se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalidades recogidas en el **Anexo II "Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades"**.

8.2.1 Procedimiento general para encargos

8.2.1.1 Solicitud de valoración

Madrid Digital realizará una solicitud de valoración de encargo con la información apropiada, según lo requiera cada caso: especificación de necesidades, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del Adjudicatario, etc.

La prioridad, asignada por Madrid Digital, podrá ser: Crítica, Normal. Todos los encargos tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando Madrid Digital comunique expresamente al Adjudicatario la prioridad requerida.

El Adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo de Madrid Digital en los siguientes plazos máximos según la prioridad:

Prioridad del encargo	Plazo máximo respuesta
Normal	10 días laborables
Crítica	5 días laborables

Para la entrega de dicha valoración de encargo el Adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones de Madrid Digital en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

El Adjudicatario entregará la valoración de encargo utilizando el formato de Propuesta Técnica que Madrid Digital indique, y que incluirá, como mínimo:

- a) El planteamiento de la solución



- b) La documentación a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se considere necesario
- c) La estimación y justificación detallada de esfuerzos en horas y del equipo (recursos y perfiles a utilizar) y plazo máximo para la realización del encargo
- e) La planificación con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control, si aplican, y fecha de inicio y fin prevista

La valoración de cualquier encargo será realizada por parte del Responsable del Servicio y está incluida dentro de las tareas continuas del equipo base.

8.2.1.2 Aceptación de la Valoración

La valoración de Encargo presentada será revisada siempre por Madrid Digital, que procederá a su aceptación o rechazo. Madrid Digital será responsable de decidir sobre la aceptación o no de una valoración de Encargo realizada por el Adjudicatario, no estando obligado a la aceptación de la misma.

En este punto, pueden ocurrir dos situaciones:

1. Madrid Digital está de acuerdo con la valoración presentada, y acepta la valoración:

La estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.

Madrid Digital informará al Adjudicatario de la aceptación de la valoración del encargo.

2. Madrid Digital no está de acuerdo con la valoración presentada por el Adjudicatario.

En este punto, Madrid Digital podría optar por las siguientes opciones:

- a. Madrid Digital informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo al Adjudicatario.
- b. Madrid Digital informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la valoración, en este caso el Adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva valoración en los plazos máximos indicados, hasta un máximo de 2 revisiones según se especifica a continuación:

Prioridad del encargo	Plazo máximo 1ª revisión (horas)	Plazo máximo 2ª revisión (horas)
Normal	48	24
Crítica	12	6

En cualquiera de estas revisiones, Madrid Digital podrá decidir la no aceptación de la valoración y no realización del encargo al Adjudicatario.

La aceptación de la valoración de Encargo por parte de Madrid Digital, supone un compromiso con el Adjudicatario, respecto a la realización del encargo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.



8.2.1.3 Ejecución

Durante la ejecución del encargo, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente pliego.

El Adjudicatario para el seguimiento de encargos, deberá reportar en la herramienta de seguimiento del servicio y con la periodicidad que Madrid Digital indique la información actualizada de seguimiento y situación del estado de la ejecución de los trabajos que el Adjudicatario esté llevando a cabo.

Una vez iniciada la ejecución del encargo, pueden ocurrir las siguientes situaciones:

8.2.1.4 Cancelación por Madrid Digital

En cada encargo, el coste a imputar y en su caso facturar se determinará en función de la situación individual de cada uno de los elementos constitutivos del encargo inicial hasta el momento de su cancelación:

- Si el elemento está finalizado, las horas correspondientes a su estimación se reconocerán por parte de Madrid Digital y podrán ser facturadas.
- Si el elemento no está finalizado, es decir está construido parcialmente, Madrid Digital valorará y determinará las horas correspondientes a estos elementos parcialmente construidos en función del grado de avance/terminación que considere y determinará las horas a facturar en consecuencia.

8.2.1.5 Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado

Si el impacto de la modificación es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada del encargo, será necesario realizar una nueva valoración, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. El Adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la valoración con el nuevo alcance, que deberá ser nuevamente aprobada formalmente por Madrid Digital.

8.2.1.6 Entrega

Una vez finalizado el encargo, el Adjudicatario deberá formalizar la entrega a Madrid Digital, reflejando tal situación en la herramienta de gestión.

Se realizará un proceso de aceptación de las entregas de cualquier encargo, por parte de Madrid Digital, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- Cobertura de los requisitos especificados en el encargo.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridos.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones que cubrirán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de calidad y puntos de control específicos.
- Actualización del repositorio de documentación.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.



Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital. Los tiempos de revisión, por parte de Madrid Digital, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido.

Si la entrega por parte del Adjudicatario es rechazada por Madrid Digital, el Adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de Madrid Digital, y ello **sin coste adicional**, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad de la entrega. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por Madrid Digital. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada del encargo por Madrid Digital siguen teniendo validez.

Los encargos finalizados se contabilizarán y se abonarán en la factura correspondiente al mes de su entrega y aceptación por parte de Madrid Digital.

Si la entrega del encargo por parte del Adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el Adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalidades recogidas en el **Anexo II “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades”**.

8.3 Disposiciones Legales y Normativa

El Adjudicatario deberá siempre tener en cuenta la legislación, normativa, así como los estándares vigentes en cada momento para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid. En particular, a la hora de elaborar este Pliego, las normativas y estándares más importantes, vigentes en Madrid Digital son:

- **Normativa de Desarrollo de la Agencia:** normativa para el correcto desarrollo con los distintos Entornos Tecnológicos de la Agencia. <http://www.madrid.org/arquitecturasw> o Normativa de desarrollos en paralelo con subversión o Normativa de Puesta en Producción.
- **Normativa del Ciclo de Vida de Gestión de Proyectos de Desarrollo:** metodología para el correcto desarrollo en la Agencia (incluye además plantillas de documentación del proyecto). <http://www.madrid.org/arquitecturasw/proyectos/fases>
- **Portal de Gestión de Proyectos de Desarrollo de SSII** <http://www.madrid.org/arquitecturasw/proyectos>.
- **Guía de Calidad del Software:** metodología para el cumplimiento de los niveles de calidad de desarrollo de software exigidos por la Agencia (ES-GPRO-0002). <http://intranet.madrid.org/calidadsw/>
- **Requisitos de Seguridad en Desarrollo de SSII:** normativa de obligado cumplimiento en los SSII de la Agencia (ES-GPRO-0001).
- **Procedimientos operativos y documentación** de los mismos que se encuentra en el Sistema de Gestión Documental de Calidad de Madrid Digital (CCRN).

8.4 Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio

El presente apartado recoge la relación de las herramientas básicas definidas por Madrid Digital que sustenten el Modelo de Prestación del Servicio. El Adjudicatario deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca.



- El Adjudicatario tiene la obligación de mantener continuamente actualizada la información que está guardada en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio.
- El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones a las herramientas con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio siempre que se asegure la continuidad de la prestación del mismo. Cualquier propuesta de cambio deberá estar debidamente razonada y documentada para ser analizada por Madrid Digital y proceder a la toma de decisión sobre la conveniencia de su implantación. El Adjudicatario deberá tener en cuenta que Madrid Digital no dará por válidas aquellas propuestas de mejora que no puedan ser de aplicación general por parte de Madrid Digital a cualquiera de sus colaboradores bajo este Modelo de Prestación del Servicio, o se pueda ver afectada la continuidad de su utilización o práctica a la finalización del contrato objeto de la presente licitación.
- Madrid Digital podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato, así como los procedimientos e instrucciones técnicas que sustentan su operativa. Junto a este conjunto de herramientas hay que considerar todas aquellas herramientas necesarias para el cumplimiento de normativas y estándares de Madrid Digital que sean aplicables a cada uno de los servicios descritos en el presente pliego. Estos Sistemas, pueden variar a lo largo de la vida del contrato por la evolución de las herramientas o procedimientos que use Madrid Digital.

CLÁUSULA 9. Equipo prestador del Servicio

Para desempeñar los servicios objeto del pliego, el Adjudicatario deberá contemplar la siguiente organización dentro de su equipo:

- Para la **Gestión del Servicio y los Servicios Continuos**, el Adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en un equipo de trabajo que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento transferido inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios. Este equipo de trabajo se denomina **Equipo Base**. Más adelante se explica su composición.
- Para los **Servicios Bajo Demanda**, así como para dar el apoyo y soporte cuando sea necesario, el Adjudicatario complementará al Equipo Base con los recursos, capacidades y perfiles adicionales necesarios, que constituirán el **Equipo Extendido o Equipo de Servicios Bajo Demanda**. Por lo tanto, se constituirá con recursos diferenciados al Equipo Base.
- Existirá un **Responsable del Servicio**, que será el responsable de los asuntos contractuales ante Madrid Digital. Forma parte del Equipo Base.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el Adjudicatario conformará el equipo de trabajo con la titulación académica, formación adicional, actividad profesional, cualificación y perfil técnico mínimos, que se detalla en el punto 9.3 **“Perfiles del equipo del Adjudicatario”** cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del Contrato.

Los currículums de los recursos del Equipo Base serán aportados y aceptados previamente a la formalización del contrato, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Los currículums de los recursos presentados han de coincidir al máximo posible con los recursos del Equipo de Trabajo finalmente incorporado.



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

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

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

9.1 Equipo Base

El Adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada que garantice el nivel de especialización requerido para la tipología de servicios contemplada en la **Cláusula 5 “Descripción de los servicios a realizar”**, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

El Adjudicatario está obligado a disponer, desde el inicio del contrato, del equipo necesario para realizar cada uno de los servicios, de acuerdo a la siguiente distribución de recursos por perfil profesional:

Tabla 1: Distribución de recursos por perfil profesional

Rol	Perfil Profesional	Número
Responsable de Servicio	Consultor Senior / Jefe de Proyecto	1
Técnico	Analista	3
Técnico	Analista Programador	3
Técnico	Técnico de Base de Datos	1
Total		8

El Adjudicatario tendrá que identificar de manera nominal a cada uno de los miembros del **Equipo Base**. De esta forma Madrid Digital se asegura su dedicación estable y continua a lo largo del tiempo. Independientemente de la composición mínima del equipo base para cada uno de los perfiles exigidos, el Adjudicatario se compromete a prestar el servicio sin ninguna discontinuidad, es decir, atendiendo en todo momento a los servicios demandados con los perfiles adecuados, teniendo en cuenta los períodos vacacionales o las posibles bajas laborales de los integrantes de dicho Equipo Base.

Uno de los criterios de adjudicación objetivos del presente procedimiento de contratación es la mejora del Equipo Base en cuanto a número de recursos, adicional a los recursos especificados en la **Tabla 1 “Distribución de recursos por perfil profesional”**. Los recursos adicionales ofertados, en su caso, por el Adjudicatario en este criterio pasarán a formar parte del equipo de trabajo y serán **exigibles a todos los efectos y sin coste alguno para Madrid Digital**

9.1.1 Responsable de Servicio

El Adjudicatario designará al Responsable del Servicio ante Madrid Digital. Este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas, y coordinar su ejecución.
- Impartir con exclusividad al personal asignado por el Adjudicatario 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 Madrid Digital de las posibles incidencias o desviaciones en los plazos.
- Detectar riesgos y proponer medidas mitigadoras
- 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 Adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el Adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid, siempre que Madrid Digital así lo requiera
- Hacer entrega a Madrid Digital de los trabajos desarrollados por su equipo.
- Participar en la ejecución de las tareas de los servicios del contrato según su cualificación técnica cuando sea necesario para la necesidad del servicio o cuando Madrid Digital lo requiera, compatibilizándolo con el rol de responsable del servicio.
- Elaboración del Certificado de Conformidad del Servicio de los periodos de facturación correspondiente.
- Participación en los Comités del Modelo de Supervisión del Servicio definidos por Madrid Digital, cuando sea necesario.

El recurso que realice el rol de Responsable del Servicio, desempeñará también funciones del rol de Técnico ya que la carga en esta actividad se lo permite.

9.2 Equipo Extendido

Para los Servicios Bajo Demanda, así como para dar el apoyo y soporte cuando sea necesario, el Adjudicatario complementará al Equipo Base con las capacidades y perfiles adicionales necesarios.

Este equipo realizará todos los trabajos y servicios especificados en la **Cláusula 5 “Descripción de los Servicios a realizar”** como tareas a realizar por el equipo extendido bajo el modelo económico de **Cuota Variable**, descrito en el **Anexo I Configuración del Modelo Económico**.

La realización de los servicios de **Cuota Variable** del presente pliego se llevará a cabo en forma de encargos planificables. El Equipo Extendido del Adjudicatario será el responsable de llevarlos a cabo.

Este equipo deberá ser distinto y adicional al Equipo Base y con las capacidades y perfiles adicionales necesarios para dar respuesta a estos servicios, por lo que ningún recurso que forme parte del mismo, podrá formar parte del Equipo Base.

Al ser un servicio Bajo Demanda, se podrá planificar de mutuo acuerdo, y se realizará su ejecución conforme a las buenas prácticas y metodologías de proyecto, en particular teniendo en cuenta la normativa, metodologías, estándares, herramientas y procedimientos de Madrid Digital para la gestión y desarrollo de proyectos.

Los roles exigidos para los recursos del Equipo Extendido son:

- Analista
- Analista Programador

- Técnico de Soporte especializado
- Técnico Sistemas Experto en Java

Las horas facturables a dedicar por el equipo extendido a estos servicios estarán limitados a las horas anuales que especifica la siguiente tabla, sin perjuicio de la posible mejora de equipo, sin cargo, que incluya cada licitador en su oferta:

Tabla 2. Máximo anual de horas facturables del Equipo Extendido

Perfil Profesional	Total Horas
Analista	3.490
Analista – Programador	2.994
Técnico de Soporte Especializado	2.564
Técnico Sistemas Experto en Java	576
Total horas	9.624

Uno de los criterios de adjudicación objetivos del presente procedimiento de contratación es la “**Mejora del equipo extendido por el número de horas de recursos**”, adicional a los recursos especificados en la **Tabla 2. Máximo anual de horas facturables del Equipo Extendido**. Las horas adicionales ofertadas, en su caso, por el Adjudicatario en este criterio pasarán a formar parte del equipo de trabajo y serán **exigibles a todos los efectos y sin coste alguno para Madrid Digital**

Madrid Digital podrá convertir en todo o en parte las horas de los distintos perfiles del Equipo Extendido, de forma que se puedan cubrir en todo momento las necesidades del servicio, siempre que el presupuesto económico previsto en Cuota Variable no sea superado en las cantidades anteriores más la mejora de ampliación ofertada.

En ningún caso, Madrid Digital asume obligación alguna de consumir el presupuesto previsto para estos trabajos.

En caso de no consumirse el montante total de horas previstas anuales, éstas pasarán a estar disponibles para consumirse en el año siguiente, previa tramitación del procedimiento oportuno.

9.3 Perfiles del equipo del Adjudicatario

Para el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de titulación del presente pliego, se tomará como referencia el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES).

- Titulación MECES nivel 3 (o superior): Deberán estar en posesión del título oficial de Doctor, Licenciado, Ingeniero o Master Universitario.
- Titulación MECES nivel 2: Deberán estar en posesión del título oficial de Diplomado Universitario, Ingeniero Técnico, Grado.
- Titulación MECES nivel 1: Deberán estar en posesión del título oficial de ciclos formativos de técnico superior.

Cada nivel MECES engloba a todos los niveles inferiores por lo que se aceptará cumplido el requisito de titulación cuando se presente una titulación igual o superior a la requerida.

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y experiencia profesional requeridos para el equipo base y extendido son:

PERFIL CONSULTOR SENIOR / JEFE DE PROYECTO	
Titulación Académica	
<p>Grado de segundo ciclo (MECES 3) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería superior o equivalente.</p> <p>Alternativamente, se admitirá un Grado de primer ciclo (MECES 2) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería técnica o equivalente siempre y cuando se acrediten 60 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Experiencia Profesional.</p>	
Experiencia Profesional	
<p>Todos los consultores que se incorporen al equipo de trabajo deberán tener la siguiente experiencia:</p> <p>Al menos 48 meses de actividad profesional en proyectos de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, en cada uno de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización y planificación del diseño y ejecución de proyectos de desarrollo de software, así como de revisión de requisitos y definición del alcance funcional y técnico. - Organización y planificación de proyectos para el control de calidad del desarrollo de Sistemas de Información, - Realización del seguimiento y control de las actividades del proyecto en todo su ciclo de vida, acorde con los criterios estratégicos de la organización - Organización, planificación y coordinación de equipos humanos, con el fin de alcanzar los objetivos del proyecto. <p>Al menos 24 meses de actividad profesional en proyectos de Sistemas de Información desarrollados sobre Base de Datos Oracle, J2EE, Plataformas de Firma Electrónica e integración de Servicios Web.</p> <p>Al menos 36 meses de actividad profesional en proyectos de diseño, desarrollo e implantación de aplicaciones relacionadas con la Administración de Justicia.</p>	
PERFIL TÉCNICO DE BBDD	
Titulación Académica	
<p>Grado de segundo ciclo (MECES 3) en cualquiera de las áreas de ingeniería, arquitectura, informática, ciencias, o ingeniería superior o equivalente.</p> <p>Alternativamente, se admitirá un Grado de primer ciclo (MECES 2) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería técnica o equivalente siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Experiencia Profesional.</p>	

Experiencia Profesional
<p>Al menos 24 meses de actividad profesional en cada uno de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En las tecnologías especificadas seguidamente: Oracle versión 11 y superior (SQL y PL), Servidor de aplicaciones Bea Weblogic o similar, J2EE, y las librerías del entorno J2EE necesarias. - Medición y Control del rendimiento de las aplicaciones durante el mantenimiento correctivo y evolutivo y conocimiento de técnicas de mejora a nivel de base de datos y servidor de aplicaciones. - Análisis de base de datos y su rendimiento, planes de ejecución, organización y optimización de accesos, trazabilidad e informe sobre uso de la base de datos. - Experiencia en el análisis de incidencias y problemas de grandes sistemas (> 1000 usuarios).

TÉCNICO DE SISTEMAS EXPERTO EN JAVA
Titulación Académica
<p>Grado de segundo ciclo (MECES 3) en cualquiera de las áreas de ingeniería, arquitectura, informática, ciencias, o ingeniería superior o equivalente.</p> <p>Alternativamente, se admitirá un Grado de primer ciclo (MECES 2) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería técnica o equivalente siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Experiencia Profesional.</p>
Experiencia Profesional
<p>Al menos 24 meses de actividad profesional en cada uno de los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En las tecnologías especificadas seguidamente: Entornos de desarrollo Java, Servidor de aplicaciones Bea Weblogic o similar, J2EE, y las librerías del entorno J2EE necesarias, Frameworks y arquitectura de software Java, Hibernate, JSP y JSF. - Experiencia en ciclos de desarrollo ágil de software. - En Oracle versión 11 y superior (SQL y PL) - Medición y Control del rendimiento de las aplicaciones durante el mantenimiento correctivo y evolutivo y conocimiento de técnicas de mejora a nivel de servidor de aplicaciones y desarrollo de software. - Experiencia en el análisis de incidencias y problemas de grandes sistemas (> 1000 usuarios).

PERFIL ANALISTA
Titulación Académica
<p>Grado de segundo ciclo (MECES 3) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería técnica o equivalente</p>

Alternativamente, se admitirá un Grado de primer ciclo (MECES 2) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería técnica o equivalente siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la Experiencia Profesional.

Experiencia Profesional

Todos los analistas que se incorporen al equipo de trabajo deberán tener la siguiente experiencia:

Al menos **36 meses** de actividad profesional en cada uno de los siguientes ámbitos:

- Proyectos de sistemas de información de más de 1.000 usuarios.
- Proyectos de desarrollo de software.
- Desarrollo de especificaciones y diseño funcional de Sistemas de Información.
- Ejecución y control de pruebas funcionales, de integración, de validación y de aceptación.

De ellos al menos **24 meses** de actividad profesional serán en proyectos de diseño, desarrollo e implantación de aplicaciones relacionadas con la Administración de Justicia.

Siendo deseable tener al menos 24 meses de experiencia en proyectos de análisis y desarrollo sobre tecnologías Java y Oracle:

- J2EE, Framework Apache Struts, Hibernate, Documentum, Plataformas de Firma Electrónica, integración de Servicios Web y Crystal Reports, de forma que se cuente con conocimientos técnicos específicos tales que le permitan auditar, revisar y validar software desarrollado.
- Desarrollos realizados sobre: Base de Datos Oracle versión 11 y superior (SQL y PL), Servidor de aplicaciones Bea Weblogic o similar,

Siendo deseable tener experiencia en al menos **24 meses** de actividad en QA (quality assurance), herramientas de automatización de pruebas, test de carga, optimización de SQL como Junit, Jmeter, Selenium, Soapgui y Strutestcase.

- Definición e implantación de planes de aseguramiento de la calidad para el desarrollo de software.

Siendo deseable tener experiencia de, al menos 12 meses en proyectos de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Cuadro de Mando.

PERFIL ANALISTA- PROGRAMADOR

Titulación Académica

Grado de primer ciclo (MECES 2) en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias, o ingeniería técnica o equivalente

Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente (MECES 1), siempre y cuando se acrediten 24 meses adicionales de experiencia como Analista-Programador

Experiencia Profesional

Al menos **24 meses** de actividad profesional en cada uno de los siguientes ámbitos:

- Proyectos de sistemas de información de más de 1.000 usuarios.
- Proyectos de mantenimiento de software.
- Disciplina de gestión de la configuración y control del código.
- Control de calidad en el mantenimiento, verificación y validación de cambios de mantenimiento y su ciclo de puesta en servicio para minimizar el impacto sobre los usuarios.
- Medición y Control del rendimiento de las aplicaciones durante el mantenimiento correctivo y evolutivo y conocimiento de técnicas de mejora a nivel de base de datos y código.

De ellos al menos **18 meses** de actividad profesional serán en proyectos de diseño, desarrollo e implantación de aplicaciones relacionadas con la Administración de Justicia.

Al menos **12 meses** de actividad en QA (Quality Assurance), herramientas de automatización de pruebas, test de carga, optimización de SQL como Junit, Jmeter, Selenium, Soapgui y Strutestcase.

Al menos **24 meses** de actividad utilizando las siguientes tecnologías: base de Datos Oracle versión 11 y superior (SQL y PL), servidor de aplicaciones Bea Weblogic o similar, J2EE, Framework Apache Struts 1.2, Hibernate, Crystal Reports 11, Documentum

PERFIL TÉCNICO DE SOPORTE ESPECIALIZADO

Titulación Académica

Grado de segundo ciclo (MECES 2) en cualquiera de las áreas de ingeniería, arquitectura, informática, ciencias, derecho, o ingeniería superior o equivalente.

Experiencia Profesional

Al menos **24 meses** de actividad profesional en actividades de soporte presencial, apoyo directo a usuarios en el uso de sistemas informáticos complejos, dinamización y guiado en el correcto uso de sistemas funcionalmente complejos de servicio continuo 24 x 7.

De ellos al menos **24 meses** de actividad profesional serán en soporte avanzado a usuarios de la Administración de Justicia.

Formación o conocimiento demostrable en las actividades propias de gestión procesal que se desarrollan en todos los niveles de los órganos judiciales.

Contarán con **experiencia de al menos 12 meses** en cada uno de los siguientes ámbitos:

- Diseño de material formativo y guías de uso de uso para usuarios finales.
- Experiencia en gestores de contenidos como por ejemplo drupal, sharepoint, joomla...



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

- Experiencia en el análisis de incidencias y problemas de sistemas con gran volumen de usuarios (> 1000 usuarios), clasificación tipológica de incidentes y definición de medidas correctivas y preventivas.

Siendo deseable tener experiencia en actividades de soporte técnico de puesto como:

- Herramientas software de puesto como office, adobe,...
- Configuración dispositivos conectados al puesto, impresoras, escáneres, etc
- Certificados electrónicos, plataformas de firma electrónica
- Asistencia de soporte in situ de puesto

Siendo deseable tener experiencia en actividades de comunicación como:

- Análisis de herramientas de gestión asociados a la comunicación.
- Desarrollo y mantenimiento de elementos de comunicación y espacios colaborativos que sirvan de refuerzo a los procesos objeto del contrato.
- Diseño y ejecución de acciones de Dinamización para la introducción de nuevos sistemas de gestión o funcionalidades con soporte informático.
- Diseño, elaboración y ejecución de planes de comunicación como apoyo a la actividad.
- Diseño y ejecución de acciones de dinamización para la introducción de nuevos sistemas de gestión o funcionalidades con soporte informático.
- Experiencia en gestores de contenidos como por ejemplo drupal, sharepoint, joomla...

9.4 Constitución del Equipo de Trabajo.

La totalidad del Equipo Base que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta del Adjudicatario y aceptados por Madrid Digital.

La autorización de cambios en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.

Presentación de candidato/s, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del recurso que se pretende sustituir, acreditando el Curriculum Vitae.

Comprobación por Madrid Digital del cumplimiento del perfil de cualificación.

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

9.5 Procedimiento de control de Rotaciones.

El Adjudicatario debe garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compone el Equipo Base, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de Madrid Digital, etc. que esta situación suele llevar asociada.

A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de sustitución de cualquiera de los recursos del Equipo Base, bien sea a petición de Madrid Digital, o bien, a propuesta del Adjudicatario.

Madrid Digital denomina rotación planificada a aquella que se comunica y resuelve dentro de un plazo fijo de tiempo de dos meses antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo de un mes. Si Madrid Digital lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

Todos los roles del Equipo Base están sujetos a rotación planificada.

El procedimiento para gestionar una rotación planificada es el siguiente:

Solicitud del Cambio y Presentación de Candidatos

Madrid Digital podrá solicitar el cambio de uno de los roles anteriores, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es el Adjudicatario el que propone el cambio de uno de los roles anteriores, deberá solicitarlo por escrito, aportando una justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que ocasiona la solicitud de cambio.

En este mismo momento el Adjudicatario podrá ya presentar a Madrid Digital el posible candidato para sustituir al componente del Equipo Base que deja el Servicio con los requisitos mínimos establecidos para el perfil que corresponda, detallados en el **Punto 9.3 “Perfiles del equipo del Adjudicatario”**.

En cualquier caso, la presentación de candidatos deberá realizarse en menos de una semana.

Aprobación del Candidato

Madrid Digital comprobará que el candidato propuesto cumple los requisitos establecidos y procederá a aprobar la rotación, o rechazarla si no cumpliera dichos requisitos.

Madrid Digital debe ser ágil en el proceso de aprobación del CV.

En el plazo máximo de 1 semana, a contar desde la fecha de presentación de candidatos, debe haberse aprobado por parte de Madrid Digital el candidato que va a sustituir al componente del Equipo Base que deja el Servicio o solicitar nuevos candidatos. En este caso, se estaría en el paso anterior.

Tras la aprobación del candidato, se dispone de un periodo de dos semanas naturales para su incorporación.

Periodo de Solapamiento

Durante el periodo de solapamiento, se debe realizar la adecuada transferencia de conocimiento hasta asegurar una correcta adquisición del mismo que asegure una buena prestación del Servicio.

Todas las actividades que se deriven del procedimiento para gestionar una rotación no tendrán coste adicional para Madrid Digital.

La adecuada ejecución del procedimiento anterior, será revisada por los acuerdos de nivel de servicio según se describe en el **ANEXO II. “ACUERDO NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES”**.



CLÁUSULA 10. Requerimientos generales para la prestación del servicio

10.1 Horario de la prestación del servicio.

Los servicios objeto del presente pliego siguen el calendario laborable de Madrid Digital.

El Servicio Continuo se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria laborable de lunes a viernes de 8:00 h a 18:00 h, pudiéndose cambiar este horario dentro de la franja horaria comprendida entre las 8:00 y las 21:00, puntualmente en función de las necesidades del servicio.

Madrid Digital podrá requerir expresamente, sin coste adicional para Madrid Digital, la prestación de servicios en horario nocturno, y/o en días no laborables, sin que estos servicios supongan más de un 3% del volumen de horas anuales totales definidas en este pliego para la prestación de los Servicios de Carácter General.

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

10.2 Lugar de la prestación del servicio.

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

La prestación de los Servicios Bajo Demanda se realizará principalmente desde las instalaciones del Adjudicatario. Adicionalmente Madrid Digital podrá solicitar la prestación de ciertos servicios en las instalaciones de Madrid Digital.

Asimismo, el Adjudicatario deberá notificar a Madrid Digital cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, Madrid Digital analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al Adjudicatario que, en un plazo máximo de 30 días, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente al inicial.

No obstante, Madrid Digital podrá requerir en cualquier momento, con un preaviso de 15 días, el desempeño de estos servicios de forma parcial o total desde las instalaciones del Adjudicatario. Se establecerán, en todo caso, los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

10.3 Medios de producción

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

En el caso de que se presten los servicios en las instalaciones de la Agencia, en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal del Adjudicatario que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizará los medios de producción físicos y lógicos de que haya



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

sido provisto por la propia empresa adjudicataria, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa adjudicataria, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

El Adjudicatario deberá equipar a su personal con Ordenador portátil, teléfono móvil, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otros, mobiliario, impresoras y material de oficina etc.

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del Adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del Adjudicatario, previa autorización de la Agencia.

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

CLÁUSULA 11. Modelo de Supervisión del servicio

El Modelo de Supervisión del Servicio define las reglas de la relación entre Madrid Digital y el Adjudicatario para el desempeño del servicio, bajo el modelo establecido, con los niveles de calidad y eficiencia exigidos por Madrid Digital.

El Modelo de Supervisión del Servicio define los niveles de relación en el Modelo de Prestación del Servicio, sus funciones y los participantes en el mismo, junto con sus responsabilidades, funciones y obligaciones.

Madrid Digital podrá revisar y ajustar el Modelo de Supervisión del Servicio en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones al modelo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la ejecución de los trabajos. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de Madrid Digital.

El Adjudicatario podrá revisar y ajustar el Modelo de Supervisión del Servicio en cualquier momento durante la vida del Contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. El Adjudicatario podrá proponer variaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas y otras), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier variación en los procedimientos vigentes se decidirá en los respectivos comités del proyecto, que se detallan a continuación.

De cara a conseguir lo anterior se define una estructura de seguimiento en dos niveles, cada uno de los cuales se articula en los respectivos comités:

NIVEL	OBJETIVO	COMITÉ
Estratégico	Vela por que la estrategia y objetivos del servicio contratado estén alineados con los de Madrid Digital, y controla y garantiza que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia	Comité de Dirección Estratégico del Contrato. (CDE)
Operativo	Gestiona el servicio en su día a día, supervisando la ejecución del servicio	Comité de Seguimiento del Contrato. (CSC)

Los comités del Modelo de Supervisión del servicio estarán compuestos por los siguientes integrantes:

INTEGRANTES COMITÉS DE SEGUIMIENTO		
COMITÉ	AGENCIA	ADJUDICATARIO
CDE	Director Responsable del Contrato	Director del Servicio
CSC	Jefe de Área responsable del Servicio y personal del Servicio si así se estima necesario.	Responsable del Servicio del Adjudicatario

Ambos comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de Madrid Digital, o en la ubicación que Madrid Digital determine.
- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del comité, el Adjudicatario entregará a Madrid Digital la documentación del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El Adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma, publicando la versión definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.
- Se podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados, cuando Madrid Digital lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los comités.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato. El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que ésta establezca. Madrid Digital podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato. Los comités reseñados anteriormente realizarán sus funciones de forma continua, y con la periodicidad que la Agencia determine durante todas las fases del contrato, que se describen en este documento.

Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento de los miembros del Comité de Dirección del Contrato y del Comité de Seguimiento del Contrato.

Funciones específicas de cada uno de los comités:

11.1 Nivel Estratégico

Este nivel de seguimiento es responsabilidad del Comité Estratégico, dedicándose a aspectos estratégicos del proyecto, a su orientación y seguimiento general, tratando todos aquellos aspectos que no se hayan podido solventar en el Comité Operativo:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Plan de Proyecto, validar sus resultados y ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio.

- Resolver cualquier disputa continuada (p. ej., discrepancias a la hora de aplicar penalidades por incumplimiento de los ANS) entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Verificar el adecuado cumplimiento de los objetivos del contrato y los servicios prestados.
- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato.

El Comité Estratégico se reunirá inicialmente con una **periodicidad semestral**, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad.

Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de una reunión de este comité, el Adjudicatario entregará un informe de seguimiento estratégico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de cada evolutivo así como el plan de evoluciones previstas o a revisar. Una vez celebrada la reunión, el Adjudicatario elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.

Se iniciará el ciclo de reuniones en el momento de la formalización del Contrato y finalizará con la conclusión del mismo. El Adjudicatario o Madrid Digital podrán convocar reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que lo hagan necesario.

11.2 Nivel Operativo

Este nivel de seguimiento es responsabilidad del Comité Operativo, y llevará a cabo el seguimiento operativo de los diferentes servicios del contrato.

El Comité Operativo se reunirá inicialmente con una **periodicidad mensual**, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar esta periodicidad.

Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del Adjudicatario entregará un informe de Seguimiento global del servicio, acompañado de la documentación de apoyo que sea necesaria en cada caso. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.

Entre las funciones del comité de seguimiento se realizarán al menos las siguientes tareas:

- Revisión de los niveles de servicio, determinando si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalidades por algún incumplimiento de las mismas.
- Asegurar que la ejecución de servicios contratados se ajusta al marco contractual.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos planificados (contenido y plazos).
- Impulsar y promover las mejoras identificadas.



- Monitorizar el avance global del servicio para verificar el cumplimiento de los niveles de calidad acordados y que, en caso contrario, se implementan las actividades pertinentes para su consecución.
- Revisar los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos de los ANS y aprobar, en su caso, las penalidades correspondientes.
- Verificar que los medios gestionados por el Adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requisitos establecidos por Madrid Digital.
- Revisar la distribución y dimensión del Equipo de Trabajo y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Revisión del Certificado de Servicios, como paso previo a la facturación del mismo.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.

Los responsables del comité operativo por parte Madrid Digital establecerán los criterios y líneas generales de la actuación del Adjudicatario u ejercerán de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente pliego y demás documentos del contrato.

CLÁUSULA 12. Propiedad de los trabajos

Todos los trabajos (informes, estudios, documentos, et.) elaborados por el Adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de Madrid Digital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el Adjudicatario autor material de los trabajos.

En cuanto a estos últimos la empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Madrid Digital.

CLÁUSULA 13. Derechos sobre el Hardware, Software e Infraestructuras

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

El Adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de Madrid Digital.

CLÁUSULA 14. Plazo de Garantía

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

El Adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para Madrid Digital ni para la Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de Madrid Digital, sean ocasionadas por defectos



origen de la incorrecta realización de los trabajos realizados, teniendo en cuenta los condicionantes señalados a continuación.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el Adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, *sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su 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.*

CLÁUSULA 15. Plazo de Ejecución.

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTITRÉS MESES**, comprendidos entre el 1 julio de 2020 y el 31 de mayo de 2022, de conformidad con los hitos que se detallan a continuación:

- **Fase de Adquisición del Conocimiento.** Esta primera fase tendrá una duración de **1 mes**, comprendida entre el 1 y el 31 de julio de 2020.
- **Fase de Prestación del Servicio:** Esta fase tendrá una duración de **22 meses**, comprendida entre el 1 de agosto de 2020 y el 31 de mayo de 2022.
- **Fase de Devolución del Servicio:** Esta fase tendrá una duración de **1 mes**, coincidente con el último mes de la Fase de Prestación del Servicio

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

CLÁUSULA 16. Consultas sobre el Pliego de Prescripciones Técnicas

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

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

md_pliego_acsi@madrid.org

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

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

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

Por su parte, Madrid Digital, se compromete a responder en los términos indicados en la **Cláusula 10 “Presentación de Propositiones”** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

***Dirección de Servicios a Clientes de Justicia, Medio Ambiente y Administración Local y Transportes,
Vivienda e Infraestructuras***

Fdo.: Mercedes Cuesta Gallardo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

ANEXOS

Aseguramiento de la calidad y soporte a la implantación del Expediente Judicial Electrónico y otros sistemas de información del ámbito judicial



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

ANEXO I. CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO

CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO

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

- I. Cuota Fija
- II. Cuota Variable

I. CUOTA FIJA.

Se define una Cuota Fija (precio cerrado por mes) para la cual el Adjudicatario se compromete a prestar todos los servicios especificados en el presente pliego indicados en la cláusula 5 “*Descripción de los servicios a realizar*” que hayan sido ejecutados por el Equipo Base.

Todos los servicios de este apartado, se computarán como una Cuota Fija Mensual. El importe estimado a facturar cada mes para la Cuota Fija es el siguiente, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Cuota fija: 40.160,00 €/mes, IVA no incluido.

Coste total: 883.520,00 €, IVA no incluido.

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

Las tarifas base en el cálculo del coste del equipo base son las siguientes:

PERFIL	Precio/hora (IVA no incluido)
Consultor Senior / Jefe de Proyecto	45,00
Analista	32,00
Analista - Programador	26,00
Técnico de Base de Datos	32,00

Uno de los criterios de adjudicación objetivos del presente procedimiento de contratación es la mejora del Equipo Base en cuanto a número de recursos, adicional a los recursos especificados en la **Tabla 1 “Distribución de recursos por perfil profesional”**. Los recursos adicionales ofertados, en su caso, por el Adjudicatario en este criterio pasarán a formar parte del equipo de trabajo y serán **exigibles a todos los efectos y sin coste alguno para Madrid Digital.**

II. CUOTA VARIABLE

Se define una Cuota Variable para abordar necesidades bajo demanda, mediante encargos planificables, que incluyen todos los encargos de servicios indicados en **la Cláusula 5 “Descripción de los Servicios a realizar”**, que hayan sido ejecutados por el equipo extendido.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

- Los encargos asociados en este apartado, se tasarán de acuerdo a los siguientes precios/hora:

PERFIL	Precio/hora(IVA no incluido)
Analista	32,00
Analista - Programador	26,00
Técnico de Soporte Especializado	24,00
Técnico de Sistemas experto en Java	28,00

Se facturarán mensualmente los encargos que estén terminados, entregados y aceptados por Madrid Digital y, teniendo la conformidad de la Dirección responsable del Contrato, el Adjudicatario dispondrá de la autorización para proceder a facturar los trabajos aceptados.

El número máximo de horas anuales disponibles bajo esta modalidad, se reparte de la siguiente manera:

PERFIL PROFESIONAL	2020	2021	2022	TOTAL HORAS (23 MESES)
Analista	763	1.745	982	3.490
Analista - Programador	599	1.497	898	2.994
Técnico Soporte especializado	641	1.282	641	2.564
Técnico de Sistemas experto en Java	115	288	173	576
TOTAL	2.118	4.812	2.694	9.624

El contrato se ejecutará a lo largo de tres ejercicios (2020 6 meses, 2021 12 meses, 2022 5 meses).

A dicho número de horas se añadirán las horas adicionales ofertadas por el Adjudicatario de los perfiles mínimos indicados en el pliego.

La distribución anualizada de horas resultante se distribuirá en los años naturales de vigencia del contrato proporcionalmente al número de meses de vigencia del contrato en cada año natural.

Madrid Digital podrá convertir en todo o en parte las horas de los distintos perfiles del Equipo Extendido, de forma que se puedan cubrir en todo momento las necesidades del servicio, siempre que el presupuesto económico previsto en Cuota Variable no sea superado en las cantidades anteriores más la mejora de ampliación ofertada.

En ningún caso, Madrid Digital asume obligación alguna de consumir el presupuesto variable previsto para estos trabajos.

En caso de no consumirse el montante total de horas previstas anuales, éstas pasarán a estar disponibles para consumirse en el año siguiente, previa tramitación del procedimiento oportuno.

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

El Adjudicatario incluirá en la factura mensual, junto con la facturación de la Cuota Fija, la suma de los importes relativos a todos los encargos finalizados y aceptados por Madrid Digital durante el mes objeto de facturación, agrupando los mismos en una línea. Además, en hoja separada, deberá incluir el desglose de todos los encargos incluidos en la factura del periodo. Para cada encargo se incluirá número del encargo, descripción del mismo, horas, tarifa aplicada e importe.

En cada facturación periódica, las Cuotas Fija y Variable podrán verse afectadas por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por la Madrid Digital.

Uno de los criterios de valoración objetivos del presente procedimiento de contratación es la mejora en horas en el dimensionamiento de los perfiles, adicional a las horas solicitadas en la **Cláusula 9 “Equipo prestador del Servicio”**. Las horas adicionales ofertadas, en su caso, por el Adjudicatario en este criterio pasarán a formar parte del equipo extendido y serán **exigibles a todos los efectos y sin coste alguno para Madrid Digital**. Las horas adicionales ofertadas, en su caso, por el Adjudicatario, en este criterio, se repartirá en las anualidades de forma proporcional teniendo en cuenta el número de meses en los que el contrato está en vigor en dichas anualidades. Si el resultante de este reparto proporcional no fuera un número entero, el resto se consolidará en la anualidad del 2020 (Primera anualidad). Este incremento de horas sobre el total requerido se consumirá cada año al inicio del mismo.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

ANEXO II. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

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

1. Penalidades

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

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

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

- Los recursos del equipo base deberán prestar un mínimo de 160 horas mensuales de servicio.
- Las cantidades expresadas en euros son con IVA no incluido.
- La Cuota Fija mensual prevista para la Fase Prestación de Servicios, es con IVA no incluido.
- El precio/hora a utilizar en las penalidades, es con IVA no incluido:
 - Perfiles y tarifas detallados en el Anexo I.

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

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

Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses, el importe correspondiente cada mes a penalidades, supera el 20% del total en factura mensual, Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato.

En caso de que la cuantía acumulada de las penalidades supere el 20% del importe del contrato (IVA no incluido), Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato.



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

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

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

ANS	Descripción	Universo de medida	Periodicidad
EB1	Analiza el cumplimiento de incorporación de todos los recursos al final del periodo de Incorporación de Recursos (Fase de Adquisición de conocimiento)	Equipo Base	Una única vez al final del periodo de incorporación de recursos
EB2	Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base	Equipo Base	Trimestral
EB3	Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base	Equipo Base	Semestral
ENC01	Respuesta de Valoración de Encargo	Solicitudes de Valoración de Encargos	Mensual
ENC02	Revisión de Valoración de Encargo	Solicitudes de Valoración de Encargos	Mensual
ENC03	Aceptación de encargos	Encargos entregados aceptados o no, y no entregados	Mensual
ENC04	Tendencia de la Calidad de los Encargos	Encargos entregados y aceptados	Mensual

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

2. ANS sobre el equipo prestador del servicio

EB1- Incorporación total del Equipo Base (EB)

Descripción: Analizar el cumplimiento de incorporación de todos los recursos al final del periodo de Incorporación de Recursos.

Universo de medida: Recursos del Equipo Base

Periodicidad: Una única vez al final del periodo de incorporación de recursos

Criterio de cumplimiento: Según se especifica en el **Punto 6.1.1 “Plan de incorporación de recursos al Equipo base”**.

La fórmula para el cálculo de la penalidad es:

Criterio	Peso	Ft	Ft
Porcentual	%	0,00	1,00
% Resuelto (v)	5%	100%> = v>80	V<=80

V= porcentaje de recursos del Equipo Base que cumplen el criterio

Peso= valor porcentual que limita el impacto máximo de la penalidad

$$\text{Penalidad} = \text{Cuota Equipo Base Mensual} \times \text{Peso} \times \text{Ft}$$

Donde:

Cuota Equipo Base Mensual: Corresponde al importe de la Cuota Mensual Equipo Base Máxima en el mes en que se certifica el servicio, IVA no incluido.

Ft: Factor de graduación de la penalidad, en función del nivel de incumplimiento del ANS.

EB2- Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base

Descripción: El indicador mide si el Adjudicatario sustituye a un miembro del equipo base incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente

Universo de medida: Recursos del Equipo Base

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

Criterio de cumplimiento: Según se especifica en el **Punto 9.5 “Procedimiento de control de rotaciones”**. Se contabilizarán 8h/día laborable.

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

$$\text{Penalidad} = \sum i [2 * \text{HSI}(i) * \text{THP_EB}(i)]$$

Donde:

HSI (i) - Horas de solapamiento incumplidas por recurso del equipo base.

THP_EB(i) – Tarifa/hora perfil del recurso del equipo base que incumple.

i – número de sustituciones en el periodo

EB3- Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base

Descripción: El indicador mide si el Adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la **Cláusula 6 “Equipo prestador del servicio”**.

Universo de medida: Recursos del Equipo Base

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

Criterio de cumplimiento: Según se especifica en la **Cláusula 6 “Equipo prestador del servicio”**.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra.

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

$$\% \text{ Rotación EB} = (\text{NR} - \text{EB} / \text{TEB}) \times 100$$

Donde:

NR-EB es el nº de rotaciones de recursos de equipo base.

TEB es el nº total recursos del equipo base.

El **Factor de Rotación EB (FR-EB)** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

% Rotación EB (n)	FR-EB Factor Rotación EB
$50\% \leq n < 100\%$	1
$100\% \leq n$	2

La fórmula para el cálculo de la **penalidad por rotación excesiva en EB**:

$$\text{Penalidad} = \text{FR} - \text{EB} * (\sum [160 * \text{THP} - \text{EB}(i)])$$

Donde:

i - es el nº de rotaciones de recursos del equipo base.

THP-EB(i) – Tarifa/ Hora del perfil de equipo base que ha rotado.

3. ANS sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios

Las penalidades se calcularán para cada uno de los encargos, aplicándose como siempre en el periodo de facturación o siguientes y sumando el total de penalidades por cada uno de ellos.

El Adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la **Cláusula 8 “Modelo de Prestación del Servicio”**.

ENC01 - Respuesta de Valoración de Encargo

Descripción: El indicador mide la desviación en el plazo de respuestas del Adjudicatario ante las solicitudes de valoraciones de Encargos

Universo de medida: Solicitudes de valoración de Encargos

Periodicidad: Mensual.

Criterio de cumplimiento: Según se especifica en la **Cláusula 8 “Modelo de prestación del servicio”**. Este indicador se aplica cada periodo, por cada incumplimiento. Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **Cláusula 8 “Modelo de prestación del servicio”** para la valoración del encargo.

La fórmula para el cálculo de las penalidades de este apartado es:

$$\text{Penalidad} = \text{DR} * 8 * 0,5 * \text{THP} - \text{RS}$$

Donde:

DR - nº de días laborables de incumplimiento de respuesta.

THP-RS - Tarifa Hora Responsable del Servicio del Adjudicatario

ENC02 - Revisión de Valoración de Encargo

Descripción: El indicador mide la desviación en el plazo para revisar una valoración de Encargo a petición de la Agencia, en cualquiera de las revisiones, como se requiere en la **Cláusula 8 “Modelo de prestación del servicio”**.

Universo de medida: Solicitudes de valoración de Encargos

Periodicidad: Mensual.

Criterio de cumplimiento: Según se especifica en la **Cláusula 8 “Modelo de prestación del servicio”**. Este indicador se aplica cada periodo, por cada incumplimiento. Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **Cláusula 8 “Modelo de prestación del servicio”** para la revisión de la valoración del encargo.

La fórmula para el cálculo de las penalidades de este apartado es:

$$\text{Penalidad} = \text{DR} * 8 * 0,5 * \text{THP} - \text{RS}$$

Donde:

DR - nº de días laborables de incumplimiento de respuesta en la revisión de la valoración 1ª y/o 2ª según encargo.

THP-RS - Tarifa Hora Responsable del Servicio del Adjudicatario



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

ENC03 - Aceptación de Encargo

Descripción: El indicador mide la desviación en el plazo de entrega de los Encargos.

Universo de medida: Encargos (entregados aceptados y no aceptados y los no entregados) en el periodo medido.

Periodicidad: Mensual.

Criterio de cumplimiento: Según se especifica en la **Cláusula 8 "Modelo de prestación del servicio"**. Este indicador se aplica cada periodo, por cada incumplimiento. Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **Cláusula 8 "Modelo de prestación del servicio"**.

Los indicadores se calculan de la siguiente forma:

$$n = (t / E_j) \times 100, \text{ medido en } \%$$

Donde:

t - nº de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada.

E_j - nº de días laborables estimados del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin laborables).

La penalidad será conforme a la siguiente tabla:

% Desviación de tiempo (n)	Factor de Aceptación de Encargos (FAE)
$n \leq 5\%$	0%
$5\% < n \leq 15\%$	10%
$15\% < n \leq 25\%$	15%
$25\% < n$	20%

Factor de Aceptación de Encargos FAE(n)

La fórmula para el cálculo de las penalidades de este apartado es:

$$\text{Penalidad} = \text{CE} * \text{FAE} (n)$$

Donde:

CE - Coste total del encargo, sin IVA.

ENC04 - Tendencia de la Calidad de los Encargos

Descripción: Este indicador se calcula sobre el total de encargos entregados, y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

Universo de medida: Encargos entregados y aceptados en el periodo medido.

Periodicidad: Mensual.

Criterio de cumplimiento: Según se especifica en la **Cláusula 8 “Modelo de prestación del servicio”**. Este indicador se aplica cada periodo, por cada incumplimiento.

% de encargos aceptados en primera instancia	Factor TEN
95% < n	0
90% < n ≤ 95%	0,25
85% < n ≤ 90%	0,35
n ≤ 85%	0,5

$$\text{Penalidad} = \text{TCE} * 0,20 * \text{Factor TEN}$$

Donde:

TCE – Suma de costes de los encargos entregados en el mes, sin IVA.

Las penalidades se harán efectivas mediante descuento sobre la base imponible de la factura.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

ANEXO III. MODELO DE CURRICULUM VITAE

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el Adjudicatario conformará el equipo de trabajo con la titulación académica, formación adicional, actividad profesional, cualificación y perfil técnico mínimos, que se detalla en la **Cláusula 9 "Equipo prestador del Servicio"** cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del Contrato.

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del propuesto como adjudicatario Currículum Vitae de los recursos que prestarán los servicios, con la firma de la persona que ostente la representación del licitador, y de forma obligatoria cumplimentando la plantilla que se proporciona con la información anteriormente indicada, que deberá proporcionarse en formato digital Excel.

El Curriculum Vitae a aportar de cada uno de los miembros del Equipo Base propuesto, deberá especificar obligatoriamente en un fichero Excel la siguiente información.

III.1.- Hoja Identificación

Contendrá la lista de todas las personas del **Equipo Base** ofertados por el licitador. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- IDENTIDAD: DNI, Nombre, Apellidos
- TITULACIÓN: Grado Académico: indicar el grado; Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.
- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR:
 - Equipo Base mínimo o Equipo Base Mejora (**CRITERIO 2 ADJUDICACIÓN**)
 - Perfil: Denominación Perfil, identificar el perfil de los establecidos en el pliego (Consultor, Analista, Analista-Programador, Técnico de base de datos)

III.2.- Hoja Conocimiento

Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la hoja de identificación, el detalle del conocimiento necesario para cumplir con los requisitos del pliego en los servicios contemplados en la **Cláusula 5 "Descripción de los servicios a realizar"**.

DNI	Denominación de la formación	Contenido (detalle del contenido de la formación)	Nº de horas

III.3.- Hoja Experiencia

Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia relevante para los criterios de adjudicación (se expondrá por cada persona del equipo, tantas líneas como sean necesarias).

DNI	Fecha inicio del periodo de experiencia	Fecha fin del periodo de experiencia	Nº de meses de experiencia	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia (Texto explicativo)

III.4.- Hoja Certificaciones

Esta hoja debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la hoja de identificación, el detalle de todas las certificaciones oficiales relevantes para los criterios de adjudicación (se expondrá por cada persona del equipo, tantas líneas como sean necesarias).

DNI	Denominación Del Certificado	Descripción Entidad Emisora	Nº de meses de experiencia	Información relevante para evaluar la calidad del certificado (Texto explicativo)	Fecha inicio vigencia	Fecha fin vigencia



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

ANEXO IV. PORTFOLIO DE APLICACIONES

Se detalla la relación de aplicaciones del ámbito de Justicia activas en el momento de la publicación del presente pliego. Ha de servir como referencia, y no como definitivo, ya que el desarrollo y evolución de los aplicativos es continuo.

Todas las aplicaciones funcionan sobre el sistema de gestión de BBDD Oracle 11.

Se destacan las aplicaciones de los sistemas judiciales y relacionados con el expediente judicial electrónico

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN BREVE APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DETALLADA APLICACIÓN	TECNOLOGÍA PROGRAMACIÓN
AGVI	AGENDA DE JUSTICIA PARA LOS ÓRGANOS JUDICIALES	Aplicación que permite la gestión de agenda de juicios y reserva de salas de los órganos judiciales	Java
AJGR	ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA	Aplicación que permite gestionar y tramitar expedientes de solicitud de justicia gratuita.	Java
BOSI	BOLSAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL INTERINO	Aplicación para el mantenimiento de cuerpos y convocatorias y gestión de candidatos.	Forms IAS 10g
CDOJ	CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL	Aplicación para la extracción de información para el CENDOJ	Java
CJRE	CONSULTA DE ASUNTOS JUDICIALES PARA REPRESENTANTES	Aplicación que permite la consulta de datos de asuntos judiciales a los distintos profesionales que intervienen en ellos (abogados, procuradores,...)	Java
CREA	CONSULTA DE REGISTRO DE ASUNTOS	Aplicación que permite la consulta de datos de los asuntos a partir de información obtenida en el atestado/denuncia policial	Java
CUTO	RENDICIÓN DE CUENTAS DE TUTORES DE INCAPACITADOS	Aplicación que se encarga de la gestión y control de la rendición de cuentas anual al que están obligados los tutores de incapacitados.	Java
D037	ESCRITORIO DE GESTION ADMINISTRATIVA	Escritorio de gestión de expedientes administrativos en el ámbito de Justicia	Java



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN BREVE APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DETALLADA APLICACIÓN	TECNOLOGÍA PROGRAMACIÓN
<u>DESJ</u>	DESIGNACIÓN EQUIPOS DE TRABAJO EN SEDE JUDICIAL	Designación de equipos de trabajo en sede judicial	Java
<u>DPER</u>	DESIGNACION DE PERITOS	Designación de Peritos	Java
<u>EFIDELIUS</u>	GRABACIÓN DE VISTAS JUDICIALES	Sistema de grabación de Vistas Judiciales	Java
<u>GEAL</u>	GESTIÓN MIGRACIÓN EXPEDIENTES DE LIBRA	Aplicación que permite la migración de procedimientos de LIBRA al nuevo sistema integrado de información judicial	Java
<u>GOJU</u>	GESTIÓN DE OFICINA DEL JURADO	Gestión de procedimientos y candidatos a jurado.	Forms IAS 10g
<u>GATS</u>	GESTIÓN DE ARCHIVO DEL TSJ	Gestión del archivo del TSJ	Java
<u>GPBR</u>	GESTIÓN PROCESAL, BUSCADOR DE RESOLUCIONES	Aplicación que permite buscar resoluciones publicadas a magistrados y secretarios judiciales	Java
<u>GPRA</u>	Gestión Procesal Contencioso Administrativo	Gestión Procesal Contencioso Administrativo	Java
<u>GPRC</u>	GESTIÓN PROCESAL CIVIL	Gestión Procesal Civil	Java
<u>GPRD</u>	GESTIÓN PROCESAL DISCAPACIDADES	Gestión Procesal Discapacidades	Java
<u>GPRF</u>	GESTIÓN PROCESAL FISCALÍA	Gestión Procesal Fiscalía	Java
<u>GPRH</u>	COMPONENTES COMUNES A LAS DIFERENTES APLICACIONES DEL NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN PROCESAL	Base de datos y componentes comunes a todas las aplicaciones de gestión procesal (GPRM, GPRA, GPRS, etc.)	Java
<u>GPRJ</u>	PARAMETRIZADOR GESTIÓN PROCESAL	Mantenimiento de catálogos e Infraestructura Jurídica de las diversas aplicaciones de Gestión Procesal (GPRM, GPRA, etc.)	Java
<u>GPRM</u>	GESTIÓN PROCESAL MENORES	Gestión Procesal Menores	Java

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN BREVE APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DETALLADA APLICACIÓN	TECNOLOGÍA PROGRAMACIÓN
<u>GPRP</u>	GESTIÓN PROCESAL PENAL	Gestión Procesal Penal	Java
<u>GPRS</u>	GESTIÓN PROCESAL SOCIAL	Gestión Procesal Social	Java
<u>INTS</u>	APLICACIÓN DE INTEGRACIÓN DE JUSTICIA	Modelo de datos para el nuevo sistema de información integrado de justicia y que dispone de componentes y aplicaciones para su gestión y/o mantenimiento: - Librerías: INTS.JAR y JUSTLIB.JAR: Utilidades comunes y genéricas de validación (javascript), de gestión de contadores, de gestión de intervinientes, de autorizaciones orgánicas y de cargas masivas de profesionales. - Aplicaciones: INTS_ADMIN (Gestión de catálogos del sistema integrado de información judicial) e INTS_USUARIOS_WEB (Aplicación que permite la gestión de aplicaciones, perfiles y usuarios del nuevo sistema integrado de información judicial)	Java
<u>ISIJ</u>	Indicadores Sistema De Información Judicial (BO)	Indicadores Sistema De Información Judicial (BO)	Java
<u>JDOC</u>	ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS DE JUSTICIA	Archivo Electrónico De Documentos De Justicia	Java
<u>JUSTIDIGI</u>	FIRMA ELECTRONICA DE VIDEOS Y GRABACION DE DISCOS	Sistema de grabación digital - Módulos de firma electrónica y grabación DVD	Java
<u>LIBE</u>	LIBERTADES PROVISIONALES	Aplicación que permite la gestión de expedientes de libertad provisional	Java
<u>LXNT</u>	SINCRONIZACION DE CATALOGOS Y PROFESIONALES LEXNET CON INTS	SINCRONIZACION DE CATALOGOS Y PROFESIONALES LEXNET CON INTS	Java
<u>OFRE</u>	OFICINA DE REPARTOS	Aplicación que permite la gestión de las Oficinas de Reparto	Java

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN BREVE APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DETALLADA APLICACIÓN	TECNOLOGÍA PROGRAMACIÓN
<u>ORUS</u>	VISOR DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO	Aplicación que permite visualizar el expediente judicial electrónico	Java
<u>OVES</u>	OFICINA VIRTUAL DE PRESENTACIÓN DE ESCRITOS EN SEDE JUDICIAL	Aplicación que permite al ciudadano presentar escritos judiciales de forma telemática para procedimientos que no requieren abogado o procurador	Java
<u>PDME</u>	GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE MENORES	Aplicación que permite el seguimiento de menores por la Administración y su asignación a Fiscales/Administrativos	Forms IAS 10g
<u>PENA</u>	GESTIÓN DEL REGISTRO DE CAUSAS DE PENADOS.	Gestión de del registro de penados, sus causas, delitos, privaciones de libertad,...	Forms IAS 10g
<u>RECI</u>	TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE LOS REGISTROS CIVILES	Aplicación que permite la gestión de los registros civiles.	Java
<u>SAFI</u>	SECRETARÍA ADMINISTR. FISCALÍA DEL TSJ	Aplicación que permite la gestión de procedimientos judiciales de fiscalía	Java
<u>SCAC</u>	SERV. COMÚN DE NOTIFIC. Y EMBARGOS	Aplicación que permite la tramitación de diligencias de los servicios comunes no procesales	Java
<u>SUMI</u>	Gestión de Suministros	Gestión de Suministros, con ficheros específicos para Facturas, Papel, Suscripciones, toner y Vestuario.	Java
<u>VIFA</u>	VIOLENCIA FAMILIAR	Aplicación que permite la gestión de procedimientos judiciales de violencia familiar	Java
<u>VIPE</u>	VIGILANCIA PENITENCIARIA	Gestión de vigilancia penitenciaria, registro, gestión de buscas, estadísticas ...	Forms IAS 10g
<u>XMEN</u>	Expedientes de Menores	Expedientes de Menores	Java



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

ANEXO V. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Protección de datos personales y Privacidad

Normativa

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

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

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

Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

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

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

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

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

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

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de

la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El Adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del Adjudicatario, siendo deber del Adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternativamente, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del Adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el Adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el Adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del Adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.



- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

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

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



Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

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

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

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

Tratamiento de datos personales

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

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

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



En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Registro, Consulta, Modificación,

Deber de Información

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

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

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

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

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

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

Seguridad en la utilización de medios electrónicos

Normativa

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

El Adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018188502170109954155**

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

Medidas de Seguridad

Documentación de seguridad

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

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

Confidencialidad y deber de secreto

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

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

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

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

