

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE
ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SAINT
RRHH Y NÓMINAS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
NEGOCIADO**

ECON/000133/2020



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SAINT RRHH Y NÓMINAS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEFOCIADO

ÍNDICE

| | | |
|--------------------|--|-----------|
| CLAÚSULA 1 | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| CLAÚSULA 2 | OBJETO DEL CONTRATO..... | 5 |
| CLAÚSULA 3 | ÁMBITO DE ACTUACIÓN | 6 |
| 3.1 | Ámbito Funcional | 6 |
| 3.2 | Ámbito Geográfico | 6 |
| 3.3 | Ámbito Normativo | 7 |
| CLAÚSULA 4 | ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS..... | 8 |
| 4.1 | Modelo General para los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento | 8 |
| 4.2 | Descripción de los Servicios..... | 11 |
| 4.2.1 | <i>Servicios de Atención y Soporte.....</i> | <i>11</i> |
| 4.2.2 | <i>Servicios de Mantenimiento Correctivo, Listados e Informes.....</i> | <i>12</i> |
| 4.2.3 | <i>Servicios de Mantenimiento Adaptativo.....</i> | <i>13</i> |
| 4.2.4 | <i>Servicios de explotación de datos y apoyo a la migración a PeopleNet.....</i> | <i>13</i> |
| CLAÚSULA 5 | PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS..... | 14 |
| 5.1 | Procedimiento de trabajo para los encargos | 16 |
| 5.1.1 | <i>Solicitud de Valoración</i> | <i>17</i> |
| 5.1.2 | <i>Aceptación de Valoración</i> | <i>17</i> |
| 5.1.3 | <i>Ejecución</i> | <i>18</i> |
| 5.1.4 | <i>Entrega</i> | <i>18</i> |
| 5.2 | Aceptación de los encargos | 18 |
| CLAÚSULA 6 | EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO | 19 |
| CLAÚSULA 7 | CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR | 19 |
| 7.1 | Disponibilidad de medios..... | 19 |
| 7.2 | Lugar de prestación de los servicios | 19 |
| 7.3 | Responsable del Servicio | 20 |
| CLAÚSULA 8 | SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO..... | 21 |
| 8.1 | Nivel Operativo | 22 |
| 8.2 | Nivel Estratégico..... | 23 |
| CLAÚSULA 9 | ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD | 24 |
| CLAÚSULA 10 | PLAZO DE GARANTÍA..... | 25 |

| | | |
|--------------------|--|-----------|
| CLAÚSULA 11 | PLAZO DE EJECUCIÓN..... | 25 |
| CLAÚSULA 12 | DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS..... | 25 |
| CLAÚSULA 13 | CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS | 26 |
| ANEXO 1 | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES | 27 |
| 1.1 | NIVELES DE SERVICIO | 27 |
| 1.1.1 | <i>Clasificación de los incidentes.....</i> | <i>27</i> |
| 1.1.2 | <i>Tiempos de resolución de incidentes</i> | <i>28</i> |
| 1.1.3 | <i>Tiempo de personación en las instalaciones que la Agencia indique</i> | <i>28</i> |
| 1.1.4 | <i>Notificación de incidentes</i> | <i>29</i> |
| 1.2 | PENALIDADES | 30 |
| 1.3 | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 31 |
| 1.3.1 | <i>ANS sobre el Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Correctivo</i> | <i>31</i> |
| 1.3.2 | <i>ANS sobre Peticiones y Encargos.....</i> | <i>33</i> |
| ANEXO 2 | GESTIÓN DE LA SEGURIDAD | 34 |
| 2.1 | Protección de datos personales y Privacidad | 34 |
| 2.1.1 | <i>Normativa.....</i> | <i>34</i> |
| 2.1.2 | <i>Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento</i> | <i>34</i> |
| 2.1.3 | <i>Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio</i> | <i>38</i> |
| 2.1.4 | <i>Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones</i> | <i>38</i> |
| 2.1.5 | <i>Deber de Información</i> | <i>39</i> |
| 2.2 | Seguridad en la utilización de medios electrónicos..... | 40 |
| 2.2.1 | <i>Normativa.....</i> | <i>40</i> |
| 2.2.2 | <i>Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.....</i> | <i>40</i> |
| 2.3 | Medidas de Seguridad..... | 41 |
| 2.3.1 | <i>Documentación de seguridad</i> | <i>41</i> |
| 2.3.2 | <i>Confidencialidad y deber de secreto</i> | <i>41</i> |

CLAÚSULA 1 INTRODUCCIÓN

Tras la entrada en vigor del **Artículo 4** de la **Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas** (BOCM Núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), que modifica parcialmente el Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid pasa a denominarse **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, manteniendo su naturaleza, así como sus funciones recogidas en el precitado Artículo 10, Tres, c), entre las cuales se encuentra la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, y en concreto:

1. 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.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

La **Ley 7/2005**, en su **Disposición Adicional Primera apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre**, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (actualmente Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid) desarrollará en todo caso las siguientes competencias:

- a) Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.
- b) Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid. Están comprendidos en esta categoría, en particular los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Agencia), en el ámbito señalado en el **apartado 4 de la Disposición Adicional Primera** anteriormente citada, la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.

En la actualidad el Sistema de Información **SAINT 6 RRHH y NÓMINAS** es la solución informática en el área de la Gestión Corporativa de Personal y Nóminas para la **Gerencia Asistencial de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe**, todos ellos Centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) de la Consejería de Sanidad.

Con el objeto de acometer los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los citados Sistemas de Información y para los Centros indicados, mediante **Resolución Núm. 415/2016**, de fecha 12 de septiembre de 2016, del Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, se adjudicó el contrato de servicio denominado “**SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE, MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN Y ADAPTACIÓN A CRET@ DEL SISTEMA SAINT RRHH Y NÓMINAS**” (Exp. Núm. **ECON/000108/2016**), a la empresa M-3 INFORMÁTICA, S.L., por un plazo de ejecución de 30 meses (del 1 de octubre de 2016 al 31 de marzo de 2019).

Posteriormente mediante resolución Núm. **123/2019**, de fecha 20 de marzo de 2019, del Consejero Delegado de la Agencia para Administración Digital de la Comunidad de Madrid, se aprobó a la prórroga del citado contrato, por un periodo de 15 meses (del 1 de abril de 2019 al 30 de junio de 2020).

Mediante resolución Núm. **330/2020**, de fecha 12 de junio, de la Consejera Delegada de la Agencia para Administración Digital de la Comunidad de Madrid, se acordó la procedencia de la prórroga del citado contrato, por un periodo de 6 meses (del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020).

Los Sistemas de Información de RRHH y Nóminas, al igual que ocurre con otros sistemas de gestión, están sujetos a necesidades de adaptación para cumplir con los requerimientos establecidos por la normativa vigente. Por este motivo es habitual contemplar, en el marco de los contratos de mantenimiento de este tipo de aplicaciones informáticas, las tareas de modificación del software y su correspondiente implantación con el fin de adecuarlo a los cambios normativos. En aquellos casos en que un tercero ostenta los derechos de explotación, reproducción y transformación, como es el caso de M3 SAINT RRHH y Nóminas, es compromiso del fabricante realizar las adaptaciones en el marco de los contratos de mantenimiento.

No obstante SAINT 6 RRHH y Nóminas, versión instalada actualmente en Gerencia Asistencial de Atención Primaria, Gerencia SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe, es una versión del producto en proceso de discontinuidad ya que está desarrollada con una tecnología obsoleta, que hace muy complejo y costoso el trabajo de mantenimiento. Esta versión v6 del producto en la actualidad cuenta ya con muy pocas instalaciones al haber sido sustituida por las nuevas versiones SAINT 7 RRHH y Nóminas o por otros productos. Por ello, el fabricante, para esta versión v6, no contempla dentro de sus servicios de mantenimiento estándar realizar adaptaciones que se corresponderían con mantenimientos evolutivos de alto impacto, recomendando en su lugar instalar las nuevas versiones del producto, en particular en estos momentos la versión v7.

Sin embargo, en aquellas organizaciones donde actualmente está instalada la v6 es preciso dotarse de mecanismos que permitan, ante una necesidad sobrevenida, garantizar la posibilidad de abordar estas tareas con objeto de no interrumpir la operativa en un servicio crítico como el que da cobertura dicho sistema.

Así mismo cabe destacar que, en la Gerencia de Atención Primaria y debido a necesidades urgentes sobre el sistema M3 SAINT, se han desarrollado aplicaciones satélites como JANO, para la Gestión de Ausencias y Suplencias, SIAP, para la emisión masiva de certificados de servicios prestados y CCAP para el Control de Centros de Coste, que es preciso mantener y adaptar a las necesidades prioritarias de la Gerencia.

Está previsto dentro del proyecto MAGMA, que actualmente está en ejecución por parte de la Agencia, la migración de los sistemas SAINT 6 a la plataforma Meta-4 PeopleNet. Esta migración, planificada para finalizar en junio de 2020 hubo de ser pospuesta inicialmente para ser llevada a cabo a finales de 2020. La situación provocada por la pandemia declarada por el COVID-19 hace imposible alcanzar ese objetivo ya que los destinatarios de estos sistemas de gestión de RRHH y de nómina son precisamente centros asistenciales del SERMAS con una elevada carga de trabajo en estas circunstancias, así como continuos cambios normativos sobre la contratación, las nóminas y las situaciones de IT de los trabajadores que dificultan enormemente la gestión de una transición ordenada entre sistemas de información. Esta circunstancia obliga a la Agencia a alargar la vida operativa del sistema Saint 6 hasta que se pueda realizar la migración a la nueva plataforma.

En definitiva, para mantener la operatividad de SAINT 6 RRHH y Nóminas, es necesario realizar desarrollos evolutivos sobre el sistema Saint 6 para adaptarse a los continuos cambios legales y normativos en los ámbitos de RRHH y Nóminas. Las circunstancias descritas de evolución de Saint 6 se ven agravadas por la imposibilidad de que el fabricante y propietario intelectual del Sistema, el único que puede modificar el código fuente, pueda aplicar economías de escala ya que actualmente SAINT 6 únicamente presta servicio en tres centros de la Comunidad de Madrid.

En consecuencia y debido a la coyuntura planteada y al objeto de seguir garantizando la operatividad y disponibilidad de los Sistemas de Información SAINT 6 RRHH y NÓMINAS, se plantea la contratación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento del Software SAINT 6 RRHH y NÓMINAS.

CLAÚSULA 2 OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento correctivo, Mantenimiento adaptativo y Explotación de datos de los Productos Software denominados: SAINT RRHH y NÓMINAS, así como determinadas aplicaciones satélite, que dan servicio a los Centros de Gerencia de Atención Primaria, SUMMA 112 y Hospital Universitario de Getafe, y que comprenden las siguientes líneas principales:

- Servicios de Atención y Soporte.
- Mantenimiento correctivo.
- Mantenimiento adaptativo.
- Explotación de datos.

CLAÚSULA 3 ÁMBITO DE ACTUACIÓN

3.1 Ámbito Funcional

Los **productos Software** que constituyen el ámbito funcional del contrato (denominados también Sistema de Información a lo largo de este Pliego de Prescripciones Técnicas) se detallan en la siguiente tabla:

| PRODUCTO | DESCRIPCION |
|--|--|
| SAINT 6 RRHH y siguientes versiones | Gestión de Recursos Humanos. |
| SAINT 6 NÓMINAS y siguientes versiones | Gestión de Nóminas y Seguros Sociales. |
| SAINT 6 Gestión de Usuarios y siguientes versiones | Administración de Usuarios. |
| Saint 7 RRHH y siguientes versiones | Gestión de Recursos Humanos, Nominas, Seguros Sociales y Portal del Empleado |
| JANO | Gestión de Ausencias y Suplencias de Atención Primaria |
| SIAP | Sistema Integrado de Atención Primaria, (incluye certificación masiva) |
| CCAP | Control de Costes de Personal de Atención Primaria. |

Tabla 1: Productos Software objeto de este contrato

Se contemplará igualmente, el software relacionado actualmente instalado resultado de las evoluciones anteriores o que se instale posteriormente dentro del ámbito del mantenimiento.

3.2 Ámbito Geográfico

El **ámbito** geográfico donde están instalados los productos software objeto de este contrato, y por tanto el ámbito geográfico del mismo, comprende las dependencias de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, SUMMA 112 y el Hospital Universitario de Getafe. La siguiente tabla resume los productos instalados en las distintas dependencias:

| MÓDULOS SOFTWARE | ÁMBITO GEOGRÁFICO | | |
|-----------------------------|---|--------------------|----------------------------------|
| | Gerencia Asistencial de Atención Primaria | Gerencia SUMMA 112 | Hospital Universitario de Getafe |
| Saint 6 RRHH | X | X | X |
| Saint 6 Nóminas | X | X | X |
| Saint 6 Gestión de Usuarios | X | X | X |
| Saint 7 RRHH (Consulta) | X | | |
| JANO | X | | |
| SIAP | X | | |
| CCAP | X | | |

Tabla 2: Productos Software por ámbito geográfico.

Las condiciones en las que el adjudicatario deberá cumplir, respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad), y al desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio, se describen en los siguientes apartados.

El ámbito geográfico de actuación podrá variar conforme los centros vayan siendo migrados y estén estabilizados en la plataforma PeopleNet dentro del proyecto Magma. La migración no significa que el Sistema de Información Saint-6 deje de ser necesario para los centros, por tanto debe estar operativo y mantenido, ya que se mantendrá en explotación al menos durante la fase de estabilización, reduciéndose su uso posteriormente. A estos efectos se considera la siguiente estimación en el reparto del esfuerzo que requieren cada uno de estos centros:

| Centro | % de esfuerzo estimado | Duración fase estabilización |
|---|------------------------|------------------------------|
| Gerencia Asistencial de Atención Primaria | 88 % | 6 meses |
| Gerencia SUMMA 112 | 6 % | 3 meses |
| Hospital Universitario de Getafe | 6 % | 3 meses |

Tabla 3: Reparto de esfuerzo estimado por ámbito geográfico.

Esta estimación será de aplicación de cara a la valoración de los servicios de cuota fija tal y como se establecen en la **CLAÚSULA 5.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

3.3 Ámbito Normativo

Esta Agencia establece las distintas tecnologías utilizadas para el mantenimiento y desarrollo de Sistemas de Información, publicando y actualizando sus normativas y buenas prácticas para cada una de las tecnologías vigentes.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa vigente aplicable a los productos y servicios objeto del presente pliego y en concreto:

1. Normativa de Codificación de Documentación, publicada en el documento *AN-01-DM-GPRO-0001*.
2. Normativa de Gestión de Incidencias, Peticiones y Consultas, publicada en el documento *GN-PETU-0001*.
3. Normativa de Seguridad, recogida en el **ANEXO 2.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**.

El adjudicatario deberá utilizar los sistemas de gestión de esta Agencia, así como el procedimiento que regula su uso. A título informativo, pero no restrictivo, se enumeran algunos de ellos:

1. Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas de los usuarios y de esta Agencia (y sus evoluciones) y el procedimiento de Gestión de Incidencias de esta Agencia para tipificación, escalado, y solución de las mismas.
2. Las que indique en cada caso los estándares de trabajo (metodologías, normativas, procedimientos...).

Esta Agencia no aceptará costes adicionales por posibles *impactos en cambios tecnológicos*, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario. En el caso de que el adjudicatario para acometer estos requerimientos necesitara la adaptación de las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software de sus instalaciones, dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.

CLAÚSULA 4 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del contrato se enmarcan dentro del Modelo General que tiene esta Agencia para la prestación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información.

4.1 Modelo General para los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento

Con carácter general, y de acuerdo a los estándares vigentes en esta Agencia, los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información, se estructuran en 4 niveles de gestión:

Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios General.

Nivel 2: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Especializado.

Nivel 3: Servicio de Provisión de Nuevas versiones y Mantenimiento

Nivel 4: Servicio de Administración del Software y Bases de Datos

La Figura 1 representa la arquitectura en capas de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información de esta Agencia.



Figura 1. Arquitectura de Servicios de Mantenimiento de Sistemas de Información de la Agencia

Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios General:

Proporcionará de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios de los Sistemas de Información objeto del contrato. Los incidentes se gestionarán de manera centralizada y, en caso necesario, se conectarán remotamente al equipo del usuario. La responsabilidad de este servicio será del Centro de Atención a Usuarios (En adelante CAU) designado por la Comunidad de Madrid, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del Contrato. Las tareas a realizar por el CAU, en términos generales, son las siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de aplicación de las aplicaciones objeto del presente pliego.
- Registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas (en adelante, IPC o incidente) de los usuarios en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones, asignación de la prioridad y tipificación inicial.
- Resolución de IPCs que sean simples, repetitivas y estén documentadas.
- En caso de no ser un incidente resoluble en este nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados, Nivel 2 o Nivel 3.

La responsabilidad del Adjudicatario será sobre todas las incidencias, peticiones y consultas que sean escaladas desde el nivel 1 de Soporte, o que les lleguen directamente por otros canales, de conformidad con lo que se establece a continuación.

Nivel 2: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Especializado:

Proporciona el diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas (IPC's) relativas al uso de aplicativos en un grado de complejidad o dedicación superior al de primer nivel y contando con un soporte de tercer nivel para

escalado de incidentes no solucionables por este servicio. Las tareas a realizar, conforme a los procedimientos y herramientas establecidos por esta Agencia, entre otras, son las siguientes:

- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas: análisis y resolución de las IPC's escaladas.
- Soporte Centralizado Especializado: analizando toda la información disponible (supervisión de servicios críticos, incidentes simultáneos e histórico de incidentes, gestión de problemas, gestión de conocimiento, análisis de circunstancias que puedan afectar a los servicios, cortes recientes, cambios, eventos, etc.), y en base a la experiencia y conocimiento de los entornos técnicos para el rápido diagnóstico y determinación de la mejor solución a aportar en cada caso.
- Soporte Funcional Presencial/Remoto: Permanente o itinerante.
- Soporte Implantación de nuevas versiones: Planificación y realización de las tareas de puesta en servicio de nuevas versiones, procesos que requieran un uso intensivo de sistemas de información, o cualquier nueva operativa que requiera una adaptación por parte de los usuarios de esos sistemas de información o del personal que les presta soporte.
- Documentación de las IPCS repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores.
- En caso de no ser un incidente de este nivel, se realizará su escalado a niveles de soporte más especializados, Nivel 3.

Nivel 3: Servicio de Provisión de Nuevas Versiones y Mantenimiento Software:

En este nivel se provisionan las nuevas versiones y se proporciona el diagnóstico y solución o escalado de incidencias, peticiones y consultas (IPC's) relativas al uso de aplicativos en un grado de complejidad o dedicación superior al de primer y segundo nivel. Las tareas a realizar, conforme a los procedimientos y herramientas establecidos por esta Agencia, entre otras, son las siguientes:

- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas: Análisis y resolución de las IPC's escaladas.
- Gestión de Incidentes/Peticiones/Consultas de integración con otros sistemas de la Comunidad de Madrid.
- Gestión de Problemas: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio. Determinar posibles soluciones a las mismas. Realización de acciones de mejora continua: Proponer las mejoras necesarias para restablecer la calidad del servicio, medir y analizar la implementación de las mejoras.
- Documentación de las IPCS repetitivas o frecuentes con objeto de lograr su resolución por los niveles de soporte anteriores.

Nivel 4: Servicio de Administración de versiones y Soporte Técnico a Instalaciones y Bases de Datos:

Consistirá en la ejecución por parte del adjudicatario de las siguientes tareas:

- Administración del software de negocio

- Soporte a la Administración de BBDD
- Solución de problemas técnicos y de rendimiento
- Gestión de la comunicación de nuevas versiones.
- Creación y mantenimiento de perfiles de acceso al sistema.
- Validación y aceptación de entregas.
- Soporte para la instalación del software cliente y configuración de PC asociados al software producto objeto de este contrato.

El alcance de este contrato son los niveles 2, 3 y 4 (en relación al mantenimiento del software) de atención y soporte, según se especifica a lo largo de este Pliego de Cláusulas Técnicas.

El soporte y atención de nivel 1 será responsabilidad de esta Agencia.

Todos los IPC's estarán siempre bajo el control y supervisión de esta Agencia.

4.2 Descripción de los Servicios

Los servicios objeto del contrato se componen de las siguientes líneas o actividades:

- Servicios de Atención y Soporte.
- Servicios de Mantenimiento Correctivo, Listados e Informes.
- Servicios de Mantenimiento Adaptativo.
- Servicios de Explotación de datos y soporte a la migración a PeopleNet.

Todos estos trabajos estarán bajo la responsabilidad del adjudicatario del contrato y deben ser realizados ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por esta Agencia, descritos en la **CLAÚSULA 5.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS** del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

En cualquiera de los casos, el adjudicatario deberá ejecutar todos estos servicios durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta los estándares de trabajo de esta Agencia y los niveles de servicio que se exponen en este pliego.

El adjudicatario deberá garantizar la comunicación continua con esta Agencia sobre todo lo que acontezca durante la ejecución de cada uno de los encargos.

Si existiese algún incumplimiento, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en el **Anexo 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES** del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

A continuación se indican los servicios objeto del pliego, en los que aplican todos los ámbitos (funcional, técnico y normativo) indicados en la **CLAÚSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN**

4.2.1 Servicios de Atención y Soporte

El objetivo es proporcionar un servicio integral de Atención y Soporte para todas las instalaciones de los productos software objeto del presente contrato tanto para el usuario final como para esta Agencia. La prestación del servicio consistirá en

diagnosticar y, o bien dar una solución o bien dirigir al Nivel 3 de gestión, cada una de las incidencias, peticiones y consultas (IPCs) especializadas relativas al Sistema de Información objeto del contrato que llegan a través del Nivel 1 y se efectuará conforme a los procedimientos internos, metodologías y cumplimiento de estándares de calidad de la Agencia. Las actividades a realizar son las descritas en esta misma cláusula correspondientes al Nivel 2 de Gestión del Modelo para la prestación de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de esta Agencia.

Este servicio lo prestará el Adjudicatario utilizando distintas vías: teléfono u otros canales y asistencia presencial cuando sea necesario.

En el caso de la Gerencia de Atención Primaria, debido a su dimensión, deberá contemplarse el soporte presencial, siempre que el usuario lo demande.

4.2.2 Servicios de Mantenimiento Correctivo, Listados e Informes

El objetivo de este servicio es la realización del mantenimiento correctivo para todas las instalaciones de los productos software objeto del presente contrato, así como tareas de explotación del mismo mediante listados e Informes. Estos servicios comprenden:

- Todas las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo del Sistema de Información objeto de este Pliego de Cláusulas Técnicas.

Se trata de aquellas actividades a realizar en el Sistema de Información ante un funcionamiento erróneo (ya sea de procesamiento, rendimiento, programación, seguridad, estabilidad, etc...), deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad.

Las actividades de este tipo de mantenimiento no están sujetas a planificación, sino que se deben atender conforme se detectan. Este mantenimiento podrá requerir tanto actuaciones sobre el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) como sobre la plataforma tecnológica (sistemas, bases de datos, comunicaciones, etc...) de cara a corregir o mejorar un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento significativo de la funcionalidad a lo largo del plazo de ejecución del contrato. En el caso de ser una incidencia debido a la plataforma tecnológica, ésta deberá ser escalada al grupo Remedy correspondiente.

- Realización de Listados e Informes. La realización de listados e Informes adquiere una especial relevancia dentro del mantenimiento operativo del Sistema SAINT, tanto debido a los constantes requerimientos de información por parte de la Dirección General de RRHH del SERMAS a todos los Centros que forman parte del Servicio, como, y esto aplica exclusivamente a la Gerencia de Atención Primaria, por la arquitectura descentralizada de las BBDD del Sistema SAINT 6 que tienen que consolidarse continuamente para obtener la visión unificada que requiere de la Gerencia de Atención Primaria. Estas actividades no están sujetas a planificación, sino que se deben atender conforme se demandan.

4.2.3 Servicios de Mantenimiento Adaptativo

En este servicio se incluirán todas las actividades necesarias para realizar el mantenimiento adaptativo del Sistema de Información objeto de este Pliego de Cláusulas Técnicas. Las actividades de este grupo de servicios están sujetas a planificación y análisis del impacto de las mismas.

Este servicio comprende dos grupos de actividades que se detallan seguidamente:

1. **Adaptaciones legales.** Son actividades a realizar en el Sistema de Información ante nuevos requerimientos de carácter legal, ya sean provenientes de cambios normativos en el funcionamiento de la Comunidad de Madrid, la TGSS, la AEAT o Normativa Laboral o cualquier otra que pueda determinar adecuaciones en el sistema.
2. **Adaptaciones funcionales.** Son adaptaciones o mejoras funcionales, nuevos listados o informes que demandan agilidad en su puesta en servicio y tienen un alcance reducido. Se consideran evolutivos de este tipo aquellos cuyo coste en horas de trabajo es menor o igual a 50 horas. Por ello, las etapas de la construcción de dicha mejora pueden no ser todas necesarias y se pueden condensar para responder de forma eficaz y eficiente a la demanda.

Incluye ejecución de las acciones de:

- **Mantenimiento Preventivo:** Ejecución de las acciones a realizar sobre el comportamiento del Sistema de Información, con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad de dichos sistemas, sin añadir nueva funcionalidad, conforme al Plan de trabajo trimestral definido.
- **Mantenimiento Perfectivo:** Ejecución de acciones de inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre el sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos. Dentro de este servicio se tratarían la reestructuración de código, definición más clara de los sistemas y optimización de rendimiento y eficiencia, re-ingeniería de procesos funcionales o del proceso de gestión de usuarios y roles, etc...
- **Adaptaciones Funcionales:** Ampliación y/o mejora del Sistema de Información para satisfacer las necesidades cambiantes de Servicio Madrileño de Salud.

4.2.4 Servicios de explotación de datos y apoyo a la migración a PeopleNet.

Estos servicios se entenderán de consultoría y desarrollo y están destinados a facilitar el proceso de migración y validación de datos entre el Sistema de Información objeto del contrato y los Sistemas de Información a los que se transfiere la gestión, fundamentalmente PeopleNet. Las actividades de este grupo de servicios están sujetas a planificación y análisis del impacto de las mismas.

4.2.4.1 Sub-servicios de explotación y unificación de datos y maestros.

Engloba las actividades necesarias para preparar el Sistema para una futura migración.

Incluye ejecución de las acciones de:

- Homogenización de tablas: Acciones encaminadas a conseguir estructuras homogéneas para todas las BBDD existentes del Sistema Saint 6.
- Unificación de Maestros: Acciones encaminadas a unificar los Maestros del Sistema para todas las BBDD del mismo organismo existentes actualmente en del Sistema Saint 6.
- Unificación de Procesos: Acciones encaminadas a Inventariar y unificar todos los procesos existentes dentro del Sistema.
- Preparación de Datos: Acciones encaminadas a revisar la consistencia de la información y preparar los datos a migrar incluyendo la extracción y transformación de datos y su volcado a ficheros texto.

Este sub-servicio se gestiona a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo según se explica en la **CLAÚSULA 5. – PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

4.2.4.2 Sub-servicios de extracción, conversión y validación de datos.

Se incluyen aquí actividades orientadas a la extracción material de los datos e históricos del sistema para su incorporación al sistema Meta-4 PeopleNet, así mismo contempla actividades orientadas a extraer datos en el sistema origen con propósito de comparación con el sistema destino. Contemplan, entre otras:

- Obtención de ficheros de descarga: Acciones para la obtención de ficheros de datos del sistema en función de las acciones de homogeneización de tablas y conversión de maestros definidas anteriormente.
- Validación de datos: Acciones encaminadas a la obtención de resúmenes y extractos que permitan validar la coherencia de los datos cargados en el sistema Meta-4 PeopleNet con los existentes en los sistemas SAINT 6.
- Extracción masiva de datos de personal: Acciones encaminadas a la extracción masiva de datos de personal con el objetivo de poder comparar con los datos migrados como herramienta de validación detallada de los datos migrados.

CLAÚSULA 5 PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios y sub-servicios objeto del contrato se clasifican en dos grandes bloques, según correspondan a la operativa del servicio continuo o se trate de trabajos que surgen mediante petición y se ejecutan mediante encargos. Los primeros se facturarán como servicios de cuota fija y los segundos mediante servicios de cuota variable.

La asignación de los servicios y sub-servicios incluidos en la **CLAÚSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS** de este Pliego de Cláusulas Técnicas cada una de las dos categorías será de la siguiente forma:

SERVICIOS DE CUOTA FIJA:

- Servicios de Atención y Soporte, Apartado 4.2.1. del Pliego de Cláusulas Técnicas.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo, Listados e Informes. Apartado 4.2.2. del Pliego de Cláusulas Técnicas.

Esta cuota fija dará cobertura a una capacidad productiva estable y especializada, tanto en los ámbitos de actuación objeto del pliego como en el propio modelo de servicio, sus procedimientos y herramientas.

Se define una **cuota fija mensual** para la cual el adjudicatario se compromete a prestar, en los niveles de calidad expresados en el **ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES**, los servicios incluidos en la cuota.

- El importe final a abonar para esta cuota en cada mensualidad será el resultante de aplicar a este importe mensual el total del porcentaje de ámbito geográfico en el que el servicio se haya prestado en el mes según lo indicado en la **Tabla 3: Reparto de esfuerzo estimado por ámbito geográfico**.
- En cada facturación mensual, la cuota fija podrá verse afectada por las penalizaciones correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores exigidos por esta Agencia.

Los servicios de cuota fija estarán sujetos a acuerdos de nivel de servicio que aseguren el cumplimiento de unos plazos de respuesta y resolución en función de la criticidad de las incidencias tal y como se detallan en el **ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES**. Los servicios de cuota variable implican la existencia de una planificación global de trabajos que debe ser mantenida y actualizada por ambas partes con el objetivo de alinear las necesidades de la Comunidad de Madrid y la capacidad del adjudicatario para la realización de los trabajos.

SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:

- Servicios de Mantenimiento Adaptativo, Apartado 4.2.3. del Pliego de Cláusulas Técnicas.
- Servicios de Explotación de datos y soporte a la migración a PeopleNet, Apartado 4.2.4. del Pliego de Cláusulas Técnicas.
 - Sub-servicios de explotación y unificación de datos y maestros.
 - Sub-servicios de extracción, conversión y validación de datos

Se trata de servicios definidos para abordar necesidades bajo demanda, debido a la naturaleza de estos servicios, esta Agencia no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable.

Los servicios asociados en este apartado, se computarán de la siguiente forma:

- La tarifa promedio a aplicar será de **38,50 €/ precio hora**. A dicho precio/hora se le aplicará la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.
- El importe de la cuota variable será el resultado de aplicar la tarifa por el número de horas computadas efectivamente.
- No computarán en ninguno de los casos las horas dedicadas a la preparación o posterior evaluación de los trabajos por considerarse incluidas dentro de la Cuota Fija.

Se facturarán mensualmente los encargos terminados, entregados y aceptados por esta Agencia y teniendo la conformidad de la Dirección responsable del Contrato. Los encargos realizados por la Agencia referentes a esta

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

| | AÑO 2021 | AÑO 2022 | TOTAL |
|-------|----------|----------|-------|
| HORAS | 1.050 | 350 | 1.400 |

Tabla 4: Horas anuales disponibles en cuota variable.

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

5.1 Procedimiento de trabajo para los encargos

Los trabajos englobados en los Servicios de Cuota Variable requieren de un ciclo completo de trabajo, incluyendo las actividades de análisis, diseño, desarrollo, aprobación e implantación, con su documentación asociada. Se articularán mediante Encargos Planificables y se gestionan por tanto a través de una planificación, con hitos pre-valorados y comprometidos en coste y plazo, según se explica a continuación.

A excepción de los anteriormente indicados, ningún otro Servicio ni Sub-servicio del presente Pliego de Cláusulas Técnicas podrá ser objeto de encargo.

La gestión de estos encargos entre esta Agencia 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 esta Agencia, y respuesta por el adjudicatario.
2. **Aceptación de la Valoración:** Revisión por esta Agencia, aceptación/rechazo.
3. **Ejecución** del encargo por el adjudicatario.
4. **Entrega** del encargo por el adjudicatario y revisión por esta Agencia.

Esta Agencia 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 para los usuarios de la Comunidad de Madrid.

- b) **Prioridad Crítica:** Cuando el encargo es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid.

Toda esta operativa se realizará con las herramientas y metodologías indicadas en el **Apartado 3.3 de la CLAÚSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN.**

Se detalla a continuación el procedimiento general aplicable a cualquier encargo independiente de su prioridad.

Las distintas etapas para la gestión de los encargos se detallan a continuación:

5.1.1 Solicitud de Valoración

Esta Agencia realizará una solicitud de valoración de Encargo con la información apropiada, según lo requiera cada caso: Especificación de necesidades/requerimientos, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario, recursos solicitados por esta Agencia para hacer el encargo, etc.

La prioridad, asignada por esta Agencia podrá ser: Crítica o Normal. Todos los encargos tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando esta Agencia comunique expresamente al adjudicatario la prioridad requerida.

El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo de esta Agencia en los siguientes plazos máximos según la prioridad:

| Prioridad del encargo | Plazo máximo respuesta (horas naturales) |
|-----------------------|--|
| Normal | 168 horas |
| Crítica | 48 horas |

El adjudicatario entregará un documento de valoración de Encargo que debe incluir el desglose de esfuerzo estimado y podrá contemplar los siguientes puntos:

- El **planteamiento** funcional y técnico de la **solución**, si fuese el caso, con su delimitación en alcance e interrelación con otras aplicaciones o sistemas.
- La **documentación** a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se viera necesario.
- La **estimación y justificación detallada** de esfuerzos en horas y plazo máximo de ejecución.
- Análisis de Impacto del Cambio.**
- 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.

5.1.2 Aceptación de Valoración

La valoración de Encargo presentada será revisada siempre por esta Agencia, que procederá a su aceptación o no.

Esta Agencia 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.

5.1.3 Ejecución

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

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

- **Cancelación por esta Agencia:** En este caso el coste a imputar y en su caso facturar será la parte proporcional de la valoración aceptada del encargo en función al grado de avance justificado por los resultados entregados hasta el momento de su cancelación.
- **Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado:** 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 esta Agencia. El adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la valoración con el nuevo alcance, que deberá ser nuevamente aprobada formalmente.
 - Si no acepta la variación, esta Agencia podrá cancelar la ejecución resolviéndose según el punto anterior de Cancelación por esta Agencia.
 - Si acepta la variación de valoración, se continúa la ejecución del encargo, y la nueva valoración aportada será considerada como valoración aceptada del encargo.

Si no ocurre ninguna de las anteriores, se finaliza la ejecución y se produce la entrega del encargo por el adjudicatario.

En el caso de encargos de desarrollo, el equipo del adjudicatario ejecutor del encargo estará obligado a realizar la fusión de su línea evolutiva sobre la línea base, siguiendo la normativa de esta Agencia y sin coste añadido alguno.

5.1.4 Entrega

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a esta Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

5.2 Aceptación de los encargos

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

- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridos.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio. Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

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 esta Agencia.

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

Estos encargos se facturarán a su finalización.

CLAÚSULA 6 EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contratan, dentro del marco fijado por esta Agencia, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de Dirección de los Recursos Humanos que constituyan el equipo prestador del servicio, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

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

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

CLAÚSULA 7 CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Disponibilidad de medios

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

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, esta Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

7.2 Lugar de prestación de los servicios

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará en las instalaciones de la empresa contratista, con las siguientes excepciones:

- Los trabajos que requieran presencia física en las instalaciones del Cliente, bien porque éste así lo requiera o porque esta Agencia así lo estime.

- Los trabajos correspondientes a las pruebas, para asegurar el correcto funcionamiento de las aplicaciones, en cualquiera de las fases descritas, que con carácter excepcional se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.
- Los trabajos correspondientes a la monitorización de las aplicaciones consecuencia de un funcionamiento inesperado, que con carácter excepcional se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.
- Las reuniones que tengan lugar durante la ejecución del contrato y así lo requieran, sin número limitado a priori, entre el equipo de trabajo del contratista y los responsables de las diversas unidades organizativas de esta Agencia, o con otras personas designadas por esta Agencia, que con carácter general se efectuarán en las dependencias de esta Agencia, o en la ubicación que esta Agencia determine.

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

El coste de cualquier desplazamiento y estancia que pudiese ser necesario dentro de la Comunidad de Madrid, estará incluido en el precio del contrato; por tanto, esta Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

Si durante el periodo de ejecución de los servicios fuese precisa la prestación de los mismos de forma remota (ya fuera en el domicilio de los trabajadores o en dependencias del adjudicatario, este se responsabilizará de la dotación de los medios necesarios para la prestación de los mismos: las herramientas de colaboración y los medios técnicos para el acceso a los SS.II. de soporte y los SS.II. objeto del contrato (comunicaciones seguras, herramientas de desarrollo...)

7.3 Responsable del Servicio

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

Este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas, y coordinar su ejecución.

- **Diariamente, impartir con exclusividad** al personal asignado por el contratista para 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 de la ejecución de cada uno de los encargos.
- **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 esta Agencia de las posibles incidencias o desviaciones en los plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo** encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

Hacer entrega a esta Agencia de los productos desarrollados por su equipo.

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

CLAÚSULA 8 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por la Agencia.

La Agencia monitorizará y controlará los niveles acordados de servicio de forma activa, independiente e inmediata. Asimismo realizará un seguimiento periódico y normalizado de la ejecución de los trabajos y del contrato.

La Agencia podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento y las herramientas que lo soportan en cualquier momento durante la vida del contrato. El adjudicatario podrá proponer a la Agencia 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 la Agencia.

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

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

Cada uno de estos niveles de seguimiento, se articula con un Comité.

Los Comités del Modelo de Seguimiento estarán compuestos por los siguientes integrantes:

- **Responsable/s del Contrato** de la Agencia.
- **Director del Servicio** del adjudicatario.
- **Responsable del Servicio** del adjudicatario
- **Jefe Global de Proyecto** de la Agencia y personal del Servicio de la Agencia si así se estima necesario.

Estos Comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.
- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la Agencia 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 la Agencia, en los dos días laborables siguientes a la finalización del Comité.
- La Agencia comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- Se podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados, cuando la Agencia lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités.

La Agencia 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 la Agencia en la forma y condiciones que la Agencia establezca. La Agencia 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.

8.1 Nivel Operativo

En este nivel se llevará a cabo el seguimiento operativo de los diferentes servicios del contrato. Puede haber uno por cada familia de servicios, si la Agencia lo considera oportuno. Las actividades a realizar serían las siguientes:

- Realizar el Seguimiento continuo y Control del Servicio y de la ejecución del contrato para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en caso contrario, se implementan las actividades pertinentes para su consecución.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, analizar las desviaciones sobre los valores objetivos de los ANS y proponer, en su caso, las penalizaciones correspondientes.
- Verificar que los medios gestionados por el adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por la Agencia.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos funcionales y técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Facilitar al Comité Estratégico cualquier información que le sea solicitada.

- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.
- Detección y canalización de las necesidades surgidas desde los diferentes Centros y áreas de negocio.
- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Definición y aceptación de requerimientos para la realización del mantenimiento.
- Aprobación formal de los diferentes planes de trabajo Trimestrales: Plan Global, Plan de Calidad y Mejora Continua, Plan de Mantenimiento (preventivo, perfectivo, etc.) de los Servicios, Plan de Comunicación y Gestión del cambio, Plan de Soporte, Plan de Implantación y Despliegue, Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento, etc.
- Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora, revisar y aprobar el Plan de Calidad y Mejora Continua.

El Comité Operativo se reunirá inicialmente con una periodicidad quincenal, 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 contratista entregará un informe de seguimiento que recoja la situación actual de las acciones en ejecución (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...), implantaciones, aspectos técnicos y de los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.
- Asimismo, durante la ejecución del contrato con autorización previa y supervisión de la Agencia, puede ser necesario la creación de subcomités Operativos con objetivos específicos que supongan mantener reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de la Agencia, con personal de las Direcciones Generales afectadas, o con las personas que designe la Agencia, sin número limitado a priori, para la consecución de dichos objetivos.

Los responsables del Comité Operativo por parte la Agencia establecerán los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario.

Los responsables del Comité Operativo por parte la Agencia 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.

8.2 Nivel Estratégico

En este nivel se llevará a cabo la supervisión global del servicio, decidiendo las estrategias a implementar para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por la Agencia, a saber:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Plan Global, 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

- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos planificados (contenido y plazos),
- Impulsar y promover las mejoras identificadas en cada una de las áreas implicadas.
- Monitorizar el avance global del Servicio, para el control y garantía de que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.
- Resolver cualquier disputa continuada 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.
- Asegurar que la ejecución de servicios contratados se ajusta al marco contractual.
- Revisión de los niveles de servicio. Acuerdo de penalización a los órganos competentes, determinando si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.
- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato.

El Comité Estratégico se reunirá inicialmente con una periodicidad trimestral, 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 contratista entregará un informe de seguimiento Estratégico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de cada producto (seguimiento de incidencias, encargos...) así como el plan de evoluciones previstas o a revisar. En cada reunión se elaborará un acta y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de dos días laborables.

CLAÚSULA 9 ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, esta Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

El adjudicatario, deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que la misma esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de esta Agencia.

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida esta Agencia. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de esta Agencia, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en una aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.

El adjudicatario deberá garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos **no generen un impacto negativo en el rendimiento de las aplicaciones**.

El adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este pliego, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo de este pliego, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a dichos proveedores para garantizar la buena coordinación entre todos los administradores.

CLAÚSULA 10 PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **12 MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

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

CLAÚSULA 11 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo de ejecución del contrato será de **12 MESES**, a contar desde el 1 de abril de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022.

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

CLAÚSULA 12 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización de la cartera de encargos.

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 esta Agencia. Se

entregará dicha documentación en el medio electrónico que se acuerde para facilitar su almacenamiento.

El adjudicatario deberá suministrar a esta Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo, manteniendo una adecuada ordenación y trazabilidad sobre los mismos, así como sobre su versionado. 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.

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

CLAÚSULA 13 CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid
Dirección de Sistemas de Información Corporativos
Área de Servicios y Aplicaciones Corporativas de RRHH.
Email: ga_rrhh_san@madrid.org; Tfno.: 91.580 50 00.- Horario de consulta: 10:00 -14:00 h.

*El Director de Sistemas de Información Corporativos
P.S. (Resolución nº 126/2019, de 22 de marzo del Consejero-Delegado
de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.)*

Fdo.: Ignacio Bellido Fernández-Montes

ANEXO 1 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**.

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

1.1 NIVELES DE SERVICIO

A continuación se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de incidentes, (i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas de los usuarios) en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

1.1.1 Clasificación de los incidentes

La Agencia clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes niveles de criticidad:

| PRIORIDAD | DESCRIPCION |
|----------------|--|
| CRÍTICA | <p>Se cumplen las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del servicio. (y) ▪ El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad): <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla / Acceso ciudadano, o • Impacto económico, o • Impacto político / social ▪ Las quejas serán consideradas como críticas |
| NORMAL | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resto de situaciones |

Tabla 5 – Niveles de Criticidad de los incidentes

Servicio catalogado como crítico: aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre **teniendo en cuenta su estacionalidad**:

- Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. *Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal Madrid.org,...*
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, teniendo en cuenta su estacionalidad. *Ejemplos: servicios de pago de nóminas,...*
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. *Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid,...*

1.1.2 Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del adjudicatario dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde la Agencia.

Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta interna de gestión de actividades planificadas, que el adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de regulación de las mismas.

El tiempo de resolución a medir será el plazo transcurrido desde la creación de la actividad planificada para la atención y solución del incidente hasta el cierre de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de la Agencia, teniendo en cuenta el horario establecido.

El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de Plazo de Revisión Normalizado (PRN B01) específico para este indicador, tal y como se indica en la descripción de los indicadores más adelante:

| Tipo incidentes | NIVEL | TIEMPO DE RESOLUCIÓN |
|---------------------------------|---------|-------------------------------------|
| Incidencias Consultas Quejas | CRÍTICA | ≤ 4 horas naturales |
| | NORMAL | ≤ 4 días laborables |
| Peticiones/Encargos Generales | | Fecha Aceptada Estimada de Solución |

Tabla 6 – Los tiempos máximos de resolución de incidentes

1.1.3 Tiempo de personación en las instalaciones que la Agencia indique

El adjudicatario deberá garantizar el soporte presencial de un recurso en las instalaciones de la C.M., en el tiempo que se especifique a continuación, cuando así lo demande la Agencia. El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el soporte, tanto presencial como telefónico, a fin de cumplir con los niveles de servicio exigidos.

En el precio del contrato quedan incluidos, en todo caso, todos los gastos ocasionados para solucionar los incidentes, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, coste de infraestructura necesaria para dar el servicio, etc.

Los incidentes deberán ser atendidos por el adjudicatario según los niveles de servicio definidos.

El tiempo máximo en el cual un recurso del adjudicatario se debe presentar en las instalaciones de la Comunidad de Madrid que la Agencia indique para la resolución de un incidente es de:

- una hora natural, para incidentes críticos,
- doce horas naturales, resto de incidentes.

1.1.4 Notificación de incidentes

Al notificar un **incidente**, la Agencia tendrá **el contacto de los recursos** del adjudicatario. Los recursos designados por la Agencia, dispondrán de un **número de teléfono móvil del adjudicatario** por el que contactarán directamente con el adjudicatario, para comunicar los **incidentes** para aquellos casos que no hubiese ningún recurso del adjudicatario en las instalaciones de la Agencia. Esta comunicación se producirá durante las **24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**.

Los **incidentes** también se podrán notificar electrónicamente por correo.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un **incidente**, la Agencia y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un **incidente** puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- **Diagnóstico Remoto.** A petición de la Agencia, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de la Agencia remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará exclusivamente con el consentimiento de la Agencia, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por la Agencia. El adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.
- **Coordinación entre diversos fabricantes.** El adjudicatario trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre los productos Meta4 y/o de IBM impliquen interacciones con productos de terceros, y la Agencia tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el adjudicatario compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.

En el caso de que el **incidente** deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del **incidente** desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

1.2 PENALIDADES

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, y sea por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- Las penalidades se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago deban abonarse al contratista.
- En la prestación de los servicios y en las penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.
- La medición de cada ANS se realiza tomando como referencia el universo de datos que constituyen el objeto del ANS y calculando el porcentaje de cumplimiento; no obstante, cuando dicho universo de medida es escaso (inferior a un umbral que se determina para cada indicador), no se realiza una medida porcentual sino que se establece una medida discreta con la cantidad neta de incumplimientos.
- Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
 - Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
 - Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 27 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso.
 - Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido.
 - Cuota Fija, la prevista mensualmente para la Fase Prestación de Servicios, IVA no incluido.
- Cálculo de la Penalización Total del Periodo medido.

Las penalidades se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

El Comité Operativo del contrato, en virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el presente pliego, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, al objeto de aplicar la correspondiente penalización.

Para la aplicación de la penalidad se seguirá el procedimiento establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Las penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en este Anexo.

La fórmula general para el cálculo de cada una de las penalidades, será la siguiente:

$$\text{Penalización} = CF * \sum (W * F)$$

Donde:

- **CF**-Importe de la Cuota Fija mensual.
- **W** Peso del indicador.
- **F** Factor de corrección.

La penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores:**

- La suma del total de las penalidades aplicables.
- El **10%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo medido (IVA no incluido)

Sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s.

A continuación se desglosan 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:

1.3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

1.3.1 ANS sobre el Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento Correctivo

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes:

1.3.1.1 Resolución en Plazo de Incidencias Críticas

Con este indicador se quiere medir los incidentes críticos a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este **Pliego de Cláusulas Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes).

| CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|--------------------|--|
| ID-ANS | IRS01 |
| DESCRIPCIÓN | Resolución en el plazo establecido de Incidencias y Consultas de nivel crítico de los Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento Correctivo. |
| UNIVERSO DE MEDIDA | Incidencias y Consultas de nivel crítico del Servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento Correctivo, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición |

| CRITERIO DE CUMPLIMIENTO | <p>Resolución en tiempo no superior a 4 horas. Se considera tiempo natural, que comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.</p> <p>El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de <u>Plazo de Revisión Normalizado (PRN B01)</u> específico para este indicador, tal y como se indica a continuación:</p> <p>PRN_B01 = Mínimo (1 hora, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------|--------------|--------------|---------|----|------|---------------------------|--|--|--|-------|------|------|------|------|-----------------------------------|----|------|---|---|------|-------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------|
| CRITERIO DE MEDICIÓN | <p>Discreto si el número de servicios asignados en el periodo de medición es menor o igual que 80, de los referenciados en el universo de medida.</p> <p>Porcentual si el número de servicios asignados en el periodo de medición es mayor que 80, de los referenciados en el universo de medida.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR | <table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>IRS01</td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td><i>Discreto</i> Nº no resuelto</td><td rowspan="2">5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>>= 4</td></tr><tr><td><i>Porcentual</i> % resuelto (v)</td><td>100 >= v > 99</td><td>99 >= v > 97</td><td>97 >= v > 95</td><td>v <= 95</td></tr></table> <p>v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio</p> | | | | | ID | Peso | Factor de Corrección (Ft) | | | | IRS01 | 0,00 | 0,50 | 0,75 | 1,00 | <i>Discreto</i> Nº no resuelto | 5% | <= 1 | 2 | 3 | >= 4 | <i>Porcentual</i> % resuelto (v) | 100 >= v > 99 | 99 >= v > 97 | 97 >= v > 95 | v <= 95 |
| ID | Peso | Factor de Corrección (Ft) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| IRS01 | | 0,00 | 0,50 | 0,75 | 1,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Discreto</i> Nº no resuelto | 5% | <= 1 | 2 | 3 | >= 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Porcentual</i> % resuelto (v) | | 100 >= v > 99 | 99 >= v > 97 | 97 >= v > 95 | v <= 95 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

1.3.1.2 Respuesta de Quejas

Con este indicador se quiere medir las quejas a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este **Pliego de Cláusulas Técnicas**.

| Indicador | Descripción | Peso (W) | Factor de Corrección (F) | | | |
|--------------|---|-------------|--------------------------|-------------|--------------|---------|
| | | | 0 | 1 | 1,5 | 2 |
| IRQ01 | IRQ01= IS = Número de quejas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de respuesta) | 5 | IS = 0 | 3 > IS >= 1 | 10 > IS >= 3 | IS >=10 |

Estarán sujetas a las mismas condiciones que las incidencias, de prioridad Crítica.

1.3.2 ANS sobre Peticiones y Encargos

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los **Encargos** se miden por la puntualidad de las entregas realizadas. El cumplimiento de los ANS se calculará para la entrega de un Encargo.

FIN DEL ANEXO 1

ANEXO 2 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

2.1 Protección de datos personales y Privacidad

2.1.1 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), la *Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales* (LOPDGDD) 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).

2.1.2 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 alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de

responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.

- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que

haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
- o) Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.
- p) 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.
- q) 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.

- r) **Derecho de informar:** El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

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

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

2.1.3 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.

2.1.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

- a) Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Agencia Madrid Digital.

- b) Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Agencia Madrid Digital a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

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

Tratamiento de datos personales

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

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

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en 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: Recogida, Registro, Consulta, Modificación, Supresión, Conservación, Destrucción, Difusión intranet/internet, Transmisión por redes públicas/privadas.

2.1.5 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.

2.2 Seguridad en la utilización de medios electrónicos

2.2.1 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.

2.2.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

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

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de

Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

2.3 Medidas de Seguridad

2.3.1 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.

2.3.2 Confidencialidad y deber de secreto

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

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

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

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

--- FIN DEL ANEXO 2 ---