

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN  
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE  
GESTIÓN DEL REGISTRO DEL DOMINIO “.madrid””, A ADJUDICAR  
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, MEDIANTE PLURALIDAD DE  
CRITERIOS.**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944766612114236203614**

## ÍNDICE

<b>CLÁUSULA 1.-</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.-</b>	<b>GLOSARIO .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 3.-</b>	<b>OBJETO.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 4.-</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>8</b>
	<b>Plataforma Técnica en Modo Servicio .....</b>	<b>9</b>
	<b>Servicio de Registro Compartido.....</b>	<b>10</b>
	<b>Servicios de Directorios de Datos de Registro .....</b>	<b>13</b>
	<b>Servicio de DNS.....</b>	<b>14</b>
	<b>Servicios de Operación de la Plataforma Técnica.....</b>	<b>15</b>
<b>CLÁUSULA 5.-</b>	<b>FASES Y MODELO DEL SERVICIO.....</b>	<b>20</b>
<b>CLÁUSULA 6.-</b>	<b>MODELO DE SOPORTE TÉCNICO-FUNCIONAL Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....</b>	<b>23</b>
<b>CLÁUSULA 7.-</b>	<b>REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>25</b>
	<b>Condicionantes del equipo de trabajo ofertado.....</b>	<b>27</b>
	<b>Constitución inicial del equipo de trabajo.....</b>	<b>27</b>
	<b>Modificaciones en la composición del equipo de trabajo .....</b>	<b>28</b>
<b>CLÁUSULA 8.-</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>28</b>
<b>CLÁUSULA 9.-</b>	<b>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>CLÁUSULA 10.-</b>	<b>PLAZO DE GARANTÍA .....</b>	<b>34</b>
<b>CLÁUSULA 11.-</b>	<b>GESTION DE LA SEGURIDAD .....</b>	<b>34</b>
<b>CLÁUSULA 12.-</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>CLÁUSULA 13.-</b>	<b>CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>	<b>47</b>
<b>CLÁUSULA 14.-</b>	<b>CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO.....</b>		<b>51</b>
	<b>MODELO DE CURRÍCULUM VITAE DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO A PRESENTAR POR EL LICITADOR PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO.....</b>	<b>51</b>

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), la entidad que gobierna los dominios de Internet, es responsable de asignar espacio de direcciones numéricas de protocolo de Internet (IP), identificadores de protocolo y de las funciones de gestión del sistema de nombres de dominio de primer nivel genéricos (gTLD, *generic Top Level Domain*) y de códigos de países (ccTLD, *country code Top Level Domain*), así como de la administración del sistema de servidores raíz. Como asociación privada-pública, ICANN está dedicada a preservar la estabilidad operacional de Internet, promover la competencia, lograr una amplia representación de las comunidades mundiales de Internet y desarrollar las normativas adecuadas a su misión.

ICANN ha acordado abrir la posibilidad de registrar nuevos dominios genéricos de primer nivel, como los actuales .com, .edu, etc., permitiendo a las instituciones, empresas, ciudades, regiones, comunidades, etc., registrar su nombre, como dominio en la Red.

Por otra parte, la Comunidad de Madrid a lo largo de los últimos años ha hecho un enorme esfuerzo para posibilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos que presta a través de Internet, haciendo realidad la implantación entre ciudadanos y empresas de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Hoy día en la Comunidad de Madrid, los nombres de dominio identifican a ésta y a todas sus instituciones en sus conexiones de Internet, cumpliendo una función primordial recogida en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En efecto, el registro y mantenimiento de nombres de dominio, atribuye en exclusiva a la Administración autonómica la facultad de poner a disposición de los ciudadanos las vías de acceso a la Administración Electrónica.

Con fecha 08 de marzo de 2012, la Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno **encomienda a MADRID DIGITAL** la gestión administrativa, técnica, operacional y económica de la presentación de la candidatura de la Comunidad de Madrid para la obtención del dominio genérico de primer nivel (gTLD) **".madrid"**, así como su posterior explotación.

La Comunidad de Madrid, a través de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, MADRID DIGITAL), presentó su candidatura para obtener la delegación de un nuevo gTLD ".madrid", que se hizo efectivo, con la firma del contrato el 5 mayo de 2014. Por ello, una vez asignado este nuevo gTLD, ".madrid", MADRID DIGITAL adquiere la condición de Autoridad de Asignación, consistente en la gestión del registro de nombres de dominio, que

incluye la implantación, mantenimiento y operación de los equipos, aplicaciones y de las bases de datos necesarias para el funcionamiento del sistema de nombres de dominio de internet, bajo el código **“.madrid”**..

En el año 2014, mediante resolución 345/2014 del Consejero Delegado de la Agencia se adjudicó el contrato de servicios denominado *“Servicio de Gestión del Registro del dominio **“.madrid”**”*, expediente ECON/0001332/2014, tramitado mediante procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, a la empresa TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A. (UNIPERSONAL). La fecha fin de contrato está prevista para el 30 de noviembre de 2020.

Por otra parte, con fecha día 1 de enero de 2016, en un contexto de transformación digital de la Administración autonómica, en la que se sigue apostando por la utilización de las Tecnologías de la Información (Tic’s) para mejorar la eficiencia, la agilización de los procedimientos y mejora de la transparencia y el ahorro, se le atribuye a esta Agencia, mediante la Ley 9/2015, 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas - BOCM núm. 311, de 31 de diciembre de 2015, la gestión y explotación de nombres de dominio de internet de la Comunidad de Madrid, con arreglo a los principios de calidad, eficacia, fiabilidad y accesibilidad, y conforme al interés general, constituyéndose la Agencia en autoridad de asignación, registro y resolución de disputas, respecto del dominio del primer nivel **“.madrid”**..

Por tanto, dicha modificación de nuestra ley de creación, se incorpora en el ámbito de nuestra competencia la función de autoridad de registro o de asignación de nombres de dominio bajo el **“.madrid”**. Dicha asignación consiste en la gestión del Registro de nombres de dominio bajo **“.madrid”**, que incluye la implantación, mantenimiento y operación de los equipos, aplicaciones y de las bases de datos necesarias para el funcionamiento del sistema de nombres de dominio en internet.

Esta función conlleva la realización de las tareas y la toma de decisiones que sean precisas para asegurar el buen funcionamiento del sistema, incluyendo la aceptación y denegación motivada de peticiones de asignación de nombres de dominio, y la adaptación de los equipos y procedimientos de gestión de acuerdo con la evolución tecnológica.

La gestión del Registro se efectuará en función del interés general, asegurando su seguridad y con arreglo a los principios de calidad, eficacia, fiabilidad y accesibilidad.

La gestión del Registro otorgará, la asignación de un nombre de dominio bajo el nombre de dominio **“.madrid”**, a cualquier persona física o jurídica y a las entidades sin personalidad que tengan *“intereses o vínculos con la Comunidad de Madrid”*. Dichos conceptos han de

entenderse en un sentido amplio y abarcarán, en principio, a las personas físicas y jurídicas que sin necesidad de estar domiciliadas, residentes o establecidas en la Comunidad de Madrid, dirijan o quieran dirigir sus servicios y productos en el ámbito de la Comunidad de Madrid o tengan vínculos culturales, históricos o sociales con la Comunidad.

Mediante acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, de fecha 9 de enero de 2019, modificó el *Catálogo de Servicios y actividades susceptibles de ser retribuidos mediante Precios Públicos de la Comunidad de Madrid* con el objeto de incluir un nuevo precio público por los servicios de asignación y renovación del recurso limitado de nombres de dominio bajo el código **".madrid"** (B.O.C.M nº 36 de 12 de febrero de 2019), como paso previo para al **lanzamiento oficial al mercado del nuevo dominio territorial de primer nivel ".madrid"**, que finalmente se ha producido con fecha 11 de abril de 2019, **convirtiendo a la Comunidad de Madrid en una de las únicas Administraciones del mundo de obtener un registro oficial de un nuevo gTLD.**

Con fecha 19 de diciembre de 2019, finalizaron las diferentes fases del periodo de lanzamiento, encontrándonos a día de hoy en el periodo de registro libre, donde cualquier administración, organización o entidad, empresa o ciudadano, puede solicitar un nombre de dominio bajo la extensión **".madrid"**.

Se hace necesaria una nueva contratación para dar continuidad al servicio que la Comunidad de Madrid, a través de MADRID DIGITAL, proporciona a los usuarios de los más de 4.000 nombres de dominio activos, proporcionando todos los servicios necesarios para la activación de nuevos registros, renovaciones y en general todas las acciones que se requieren para el mantenimiento del sistema.

Por todo lo expuesto y con el objetivo de dar cumplimiento a las obligaciones asumidas, se hace necesario contratar el servicio de gestión del registro **".madrid"**, incluyendo la puesta a disposición del servicio de la infraestructura técnica y operativa necesaria para la gestión del registro del nuevo gTLD **".madrid"**.

## CLÁUSULA 2.- GLOSARIO

- **Agente de custodia (escrow agente):** Entidad encargada de mantener una copia de la zona completa del dominio para casos en que peligre la continuidad del mismo. Esta entidad

debe ser externa al registro y validada por ICANN, ya que también informará del correcto cumplimiento de este aspecto del contrato.

- **ANS:** Acuerdo de Nivel de Servicio.
- **Cambio:** Acción necesaria para el mantenimiento, actualización o implantación de un servicio que puede afectar a elementos de configuración de la infraestructura a la que se apoya, o procedimientos operativos.
- **Capacidad:** Rendimiento máximo que se puede obtener de un elemento de configuración (CI) o Servicio de TI en el cumplimiento de los Objetivos de Nivel de Servicio acordados. Para algunos tipos de CI, la capacidad puede ser el tamaño o el volumen, por ejemplo, en una unidad de disco.
- **ccTLD:** Un dominio de nivel superior geográfico (ccTLD, por "country-code top-level domain") es un dominio de Internet que se utiliza o está reservado para un país, estado soberano o un territorio dependiente. (Ver TLD)
- **CMS:** Configuration Management System
- **Disponibilidad:** Habilidad de un elemento de Configuración o de un Servicio TI para realizar las funciones acordadas durante los períodos de servicio establecidos. La Disponibilidad la determinan la certeza, extensibilidad, servicio, rendimiento y seguridad.
- **Dirección IP:** Debe interpretarse como las direcciones IPv4 o IPv6 sin distinción alguna entre ambas. Se utilizará IPv4 o IPv6 cuando sea necesario diferenciar una de la otra.
- **DNS:** Se refiere al Sistema de nombres de dominio según se especifica en las RFC 1034, 1035 y RFC relacionadas.
- **DNSSEC:** Extensiones de seguridad del DNS
- **EPP** (Extensive Provisioning Protocol): Protocolo basado en XML que estandariza las comunicaciones entre Registro y Registradores. Define esquemas de los pedidos más típicos y guías para las posibles extensiones a medida de cada caso. Debe entenderse según se especifica en la RFC 5730 y las RFC relacionadas.
- **gTLD:** Un dominio de primer nivel genérico (en inglés: generic top-level domain o gTLD) en teoría los usan las organizaciones de una clase particular (por ejemplo, como para organizaciones comerciales). Tienen tres o más letras. La mayoría de gTLDs son de uso internacional, pero por razones históricas los dominios mil y gov son restringidos al gobierno federal y el ejército de EE.UU. respectivamente. Estos dominios se subclasificándolos en patrocinados sTLD, como .cat, .aero, .coop y .museum, y no patrocinados uTLD, como .biz, .info, .name y .pro. (Ver TLD)

- **ICANN** (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers): Organización encargada de la coordinación del sistema de nombres de dominios de Internet.
- **IDNs**: Definen aquellos nombres de dominio o extensiones que incorporan caracteres adicionales propios de un idioma y que no son genuinos de la tabla ASCII.
- **IPv6**: Protocolo de Internet (IP) que amplía el número de direcciones disponibles del anterior estándar, IPv4, incorporando un conjunto de bits más amplio.
- **Nivel de servicio**: Valor resultante de la medición de un indicador de calidad.
- **Operador del dominio (Domain Operator)**: Entidad encargada del funcionamiento de un dominio de Internet, ya sea de forma parcial, por ejemplo, gestionando el apartado técnico, controlando las políticas, como de forma completa, controlando integralmente todo el proceso de gestión, por encargo del titular del dominio que es el Registro.
- **RDDS (Registration Data Directory Services)**: Sigla inglesa de Servicios de Directorio de Datos de Registro. Se refiere al conjunto de servicios Whois y Whois basados en la web, según se define en el Contrato de ICANN.
- **RECI**: Matriz de responsabilidades que responde a las siglas Responsable, Ejecutor, Consultado, Informado. Registro (Registry): Entidad titular de un dominio de Internet a partir de la delegación hecha por parte de ICANN.
- **Resolución adecuada DNSSEC**: Existe una cadena de confianza DNSSEC válida desde el ancla de confianza raíz hacia un nombre de dominio concreto, como un TLD, un nombre de dominio registrado bajo un TLD, etc
- **RTT (Round-Trip Time)**: Sigla inglesa de Tiempo de Ida y Vuelta, hace referencia al tiempo que transcurre desde el envío del primer bit del primer paquete de la secuencia de paquetes necesarios para efectuar una solicitud hasta la recepción del último bit del último de paquete de la secuencia de paquetes necesarios para recibir la respuesta. La solicitud se interpretará como no respondida si el cliente no recibe la secuencia completa de paquetes necesarios para que se considere que se ha recibido la respuesta.
- **SLR (Service Level Requirement)**: Sigla inglesa de Requisito de Nivel de Servicio. Se trata del nivel de servicio previsto para un parámetro determinado que se sopesa en un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA, Service Level Agreement).
- **Sondas**: Alojamientos de red utilizados para llevar a cabo pruebas (como DNS, EPP, etc.) que están localizados en diferentes ubicaciones de todo el mundo (véase más abajo)

### CLÁUSULA 3.- OBJETO

Contratación del servicio para la gestión del registro del nuevo dominio gTLD “.madrid” así como la gestión y explotación de la infraestructura técnica necesaria, la realización de las tareas y los servicios asociados, desarrollados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La infraestructura técnica que el licitador deberá poner a disposición del servicio, así como la prestación de los trabajos que constituyen el objeto del contrato, se ajustarán al cumplimiento y cobertura de las cláusulas y los requerimientos fijados en el presente pliego y en su correspondiente anexo.

Adicionalmente, el servicio solicitado en este pliego deberá cumplir con el contrato firmado por la Comunidad de Madrid (MADRID DIGITAL) con ICANN (en adelante, Contrato de ICANN), cuyo contenido se puede encontrar en la dirección Web <https://www.icann.org/resources/agreement/madrid-2014-05-01-en>, así como cualquier modificación que se produzca en el mismo durante la ejecución del contrato.

Atendiendo lo señalado en el párrafo anterior, los operadores económicos que vayan a presentar oferta, no podrán llevar a cabo actividades de registrador, ni de revendedor de nombres de dominios. Esta prohibición también será de aplicación a las empresas subcontratistas, con las que en su caso, quieran concurrir en la licitación, tal y como así se establece en la Especificación 9.2 del contrato con ICANN.

### CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de gestión del dominio requerido deberá soportar todos los servicios establecidos actualmente en el Contrato de ICANN, y aquellas obligaciones que ICANN pueda requerir a lo largo de la ejecución del contrato.

Para la correcta prestación del servicio, el adjudicatario dispondrá de todos los recursos necesarios: humanos, hardware, software (licencias, servicios, configuración), hardware (entornos de desarrollo y producción) e ingeniería (instalación, configuración, parametrización, rendimiento, etc.) para la prestación del servicio.

Adicionalmente, deberá incluir todos los servicios adicionales requeridos por MADRID DIGITAL, que se detallan en el presente pliego

El adjudicatario asumirá la prestación de todo el servicio que se contrata y la dirección de sus

recursos humanos, dentro del marco contenido en los pliegos tanto técnicos como jurídicos, que rigen el presente expediente.

### Plataforma Técnica en Modo Servicio

El servicio incluirá la puesta a disposición de MADRID DIGITAL, de la infraestructura técnica necesaria (en adelante, plataforma técnica) que permita el soporte completo necesario para la gestión del sistema de registro de dominio **“.madrid”**, incluyendo todos los requisitos técnicos (Hardware y Software) que se señalan en este pliego. La plataforma ofertada por el licitador deberá permitir el registro de **hasta 150.000 dominios**, a lo largo de toda la ejecución del contrato.

La plataforma técnica estará diseñada para cumplir con los objetivos de una alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad del servicio solicitado en este pliego. El licitador describirá en su propuesta cómo alcanza esos objetivos con la solución ofertada.

En ese sentido, la plataforma técnica estará basada en una infraestructura redundante, sin un punto único de fallo, tanto de hardware como de software, con dos instancias ubicadas cada una en sendos Centros de Proceso de Datos (CPD) diferentes.

Cada instancia tendrá la posibilidad de proporcionar todos los servicios requeridos en este pliego, o un conjunto de ellos, quedando la otra réplica de respaldo de los servicios que está proporcionando la primera.

Las arquitecturas de los diferentes componentes de la plataforma técnica tendrán, al menos, las siguientes características:

- Servidores: montados en chasis tipo blade, con redundancia de alimentación y conectividad de red.
- Red: sistema redundante n+1 en cada CPD.
- Almacenamiento: configuración redundante activo-activo y con replicación duplicada de datos en cada CPD.
- Software de los servicios: configuración redundante activo-pasivo.

Los CPD deberán estar ubicados en dos localizaciones geográficas distintas dentro de la Unión Europea, a una distancia suficiente uno de otro que permitan continuar con la prestación del servicio aun en caso de catástrofe. Cada CPD tendrá una disponibilidad de servicio del 99,9%, al margen de la disponibilidad de la infraestructura de la plataforma técnica.

Todos los licitadores deberán presentar una **DECLARACIÓN RESPONSABLE** en el **SOBRE Nº1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**, en la que señalen que la solución ofertada cumplirá los requisitos mínimos establecidos en este pliego, así como los plazos establecidos en él, y garantizará la plena vigencia de la misma durante toda la ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el **apartado 6 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas**.

La plataforma técnica deberá incluir un soporte completo para los nombres de dominio internacionalizados, IDN (Internationalized Domain Names), para variantes como etiquetas (labels) Igaods al nombre ASCII correspondiente, según se recoge en el "Exhibit A" del Contrato de ICANN.

El servicio del adjudicatario deberá incluir el soporte para DNSSEC (Domain Name System Security Extensions), de acuerdo con las mejores prácticas actuales y los requisitos definidos por ICANN.

La plataforma técnica soportará en su totalidad IPv6, según los requisitos de ICANN y los estándares de la industria.

A lo largo de la ejecución del expediente, podrá ser necesaria la integración de la plataforma técnica con otros sistemas existentes en la CM. Estas integraciones se deberán realizar con el protocolo y mecanismo más adecuado a cada uno de los sistemas, garantizando el mejor funcionamiento. Para ello, el licitador describirá en su oferta las posibilidades de integración que dispone la solución ofrecida con otros sistemas de información.

El adjudicatario deberá hacerse cargo, entre otros, de todos aquellos servicios que representen operaciones esenciales para las siguientes tareas: la recepción de los datos de los registradores sobre el registro de nombres de dominio y servidores de nombres, el envío de información a los registradores del estado de los servidores de zona para el TLD, la distribución de archivos de zona del TLD, la actividad de los servidores del DNS (Domain Name System) del registro, etc.

A continuación, se describen estos servicios requeridos.

### **Servicio de Registro Compartido**

El servicio de registro compartido estará basado en un Sistema de Registro Compartido (SRS,

Shared Registry System) deberá administrar los registros de dominio, implementando el ciclo de vida completo de un registro, teniendo la capacidad de configurar todos los estados EPP, tal y como vienen descritos en los correspondientes Request for Comments “RFC” publicados por IETF. También se encargará de gestionar la información de los Agentes Registradores, que actúan en nombre de los Registrantes o solicitadores de dominio.

El SRS implementará las mejores prácticas y procedimientos ampliamente usados en la gestión de TLD, que actualmente están operativos en otros dominios similares. En este sentido, será completamente compatible con EPP (Extensible Provisioning Protocol). Asimismo deberá contar con las configuraciones específicas de que dispone actualmente .madrid, tal y como se detalla en el presente pliego.

El SRS propuesto por los licitadores deberá haber superado las pruebas de acreditación técnica (PDT, Pre-Delegation Testing) para nuevos dominios dentro del Programa de nuevos gTLDs de ICANN del 2012, así como prestado el servicio de gestión en, al menos, 5 TLD, delegados por ICANN dentro de este programa.

La mesa de contratación, podrá requerir a las empresas licitadoras que acrediten esta situación. Al efecto, todos los licitadores deberán presentar una DECLARACIÓN RESPONSABLE en el SOBRE Nº1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, en la que señalen que el SRS propuesto ha superado las pruebas de acreditación técnica (PDT) para nuevos dominios dentro del Programa de nuevos gTLDs de ICANN del 2012, así como prestado el servicio de gestión en, al menos, 5 TLD, delegados dentro del programa de nuevos gTLDs de ICANN del 2012, de conformidad con lo establecido en el apartado 7 de la Cláusula 12 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario permitirá el acceso compartido, y en condiciones de igualdad, para crear “objetos” a los Agentes Registradores autorizados. Estos objetos incluyen, pero no se limitan a: dominios, contactos, servidores DNS y datos de Elegibilidad (ENS, Eligibility and Name-Selection), incluyendo “ENS ID” y datos que demuestren la elegibilidad de los propietarios de nombres indicados.

Un objeto sólo puede ser modificado o eliminado por su Agente Registrador. Los objetos pueden ser transferidos entre los Agentes Registradores como resultado de un cambio de Registrador de conformidad con el procedimiento establecido por ICANN.

MADRID DIGITAL proporcionará y mantendrá actualizado, durante la vigencia del contrato, al adjudicatario del contrato, de un listado de los Agentes Registradores acreditados por esta  
ECON/000050/2020

Agencia. El adjudicatario estará obligado acreditar a los nuevos Agentes Registradores que MADRID DIGITAL vaya incluyendo en dicho listado a lo largo de la ejecución del contrato, tanto en OT (pruebas), como en producción, así como dar de baja a aquellos que Agentes Registradores que hayan perdido la acreditación con la Autoridad de Registro. El adjudicatario dispondrá del plazo máximo establecido en la CLÁUSULA 8ª del presente pliego, para llevar a cabo los cambios solicitados por MADRID DIGITAL, a partir de la fecha de comunicación del listado.

El SRS implementará las Políticas de Registro que sean actualizadas por MADRID DIGITAL a lo largo de la ejecución de este contrato. La Política de Registro podrá variar a lo largo de la ejecución de este expediente, según lo determine MADRID DIGITAL, estando el adjudicatario obligado a realizar las acciones oportunas para que se tengan en cuenta durante la gestión del registro de dominios, en el plazo máximo establecido en la CLÁUSULA 8ª del presente pliego.

El adjudicatario garantizará que la plataforma SRS cumple con el Contrato de ICANN referente a la interconexión con la base de datos del Trademark Clearinghouse, a fecha de inicio de la ejecución de este contrato.

La interfaz de comunicación entre el SRS y los Agentes Registradores soportará las siguientes alternativas:

- Implementación de la arquitectura cliente/servidor basada en el protocolo EPP.
- Acceso web a través de un panel de control para la gestión de dominios. Aun no siendo un requerimiento de ICANN, se considera un requerimiento básico para ofrecer una mejor calidad de servicio a los Agentes Registradores. Este panel de control debe permitir la realización y gestión de todas las operaciones con equivalente EPP.

El SRS deberá cumplir con el Contrato de ICANN y con los estándares de la industria establecidos (por ej., RFC). La arquitectura de la plataforma técnica del SRS deberá permitir la escalabilidad operativa de los componentes que integran el sistema propuesto por el adjudicatario. El software utilizado deberá estar diseñado para ejecutarse simultáneamente en múltiples sistemas. Si a largo plazo la actividad del registro aumenta, la escalabilidad se realizará ampliando el sistema con procesadores y/o máquinas adicionales.

El SRS deberá estar dimensionado para funcionar con una carga de alrededor del 10% durante las operaciones normales. Inicialmente, el sistema debe ser capaz de manejar la carga adicional resultante de un número mayor de dominios. A fin de hacer frente a picos inesperados de carga, el adjudicatario deberá asegurar que al menos el 100% de capacidad restante estará

disponible todo el tiempo.

El adjudicatario dotará al SRS con, al menos, dos instancias que almacenen su base datos y la infraestructura técnica que lo soporte, cada una en un CPD distinto.

Debido a la obligatoriedad de que la Autoridad de Asignación, es decir, MADRID DIGITAL, disponga de un Agente de Custodia de Datos (Data Escrow) con el objetivo de garantizar la protección de los datos de los registrantes, el adjudicatario del contrato deberá transmitir y depositar de forma periódica, una copia de seguridad de los datos de registro del gTLD **“.madrid”**. Dicho Agente de Custodia de Datos será comunicado por MADRID DIGITAL una vez formalizada la adjudicación del contrato.

El adjudicatario enviará esos contenidos de la base de datos del SRS al Servicio de Custodia de Datos, según lo establecido en el Contrato de ICANN.

El SRS permitirá la gestión de tickets para la gestión de las incidencias que pudieran surgir en la operativa diaria a los Agentes Registradores o a MADRID DIGITAL.

El adjudicatario proporcionará una réplica del SRS que deberá ser puesta a disposición de los Agentes Registradores para la realización de pruebas encaminadas a la comprensión de la operativa de registro e integración con sus sistemas. Este sistema debe estar disponible de forma permanente con la última actualización de funcionalidades soportada por el SRS.

### Servicios de Directorios de Datos de Registro

Para dar cumplimiento a la obligación de dar publicidad de los datos de registro, el adjudicatario del contrato deberá proporcionar acceso público de los datos de registro a través de un **Servicio de Publicación de Datos de Registro (en adelante, RDDS)**, de conformidad con los requerimientos establecidos por ICANN, en la Especificación 4 del Contrato de Registro para el servicio whois (puerto 43 e interficie web) así como el servicio RDAP, según las políticas aprobadas por ICANN.

Para dar cumplimiento a la obligación de dar publicidad de los datos de registro, el adjudicatario del contrato deberá proporcionar acceso público de los datos de registro a través de un Servicio de Publicación de Datos de Registro (en adelante, Whois), de conformidad con los requerimientos establecidos por ICANN.

El servicio Whois proporcionado por el adjudicatario permitirá efectuar consultas en una base de datos, en modo petición/respuesta, para determinar el propietario de un nombre de dominio

o una dirección IP (Internet Protocol) en Internet. Estas consultas se podrán realizar usando una interfaz de línea de comandos, a través del puerto 43, y bajo una interfaz web. El servicio implementará las medidas necesarias para limitar las consultas repetitivas y automatizadas y evitar, así, la extracción de datos de forma masiva.

El servicio Whois deberá estar dimensionado para funcionar con una carga de alrededor del 10% durante las operaciones normales. Inicialmente, el sistema debe ser capaz de manejar la carga adicional resultante de un número mayor de dominios. A fin de hacer frente a picos inesperados de carga, el adjudicatario deberá asegurar que al menos el 100% de capacidad restante estará disponible todo el tiempo.

El adjudicatario dotará al servicio Whois con, al menos, dos instancias que almacenen su base datos y la infraestructura técnica dedicada que lo soporte, cada una en un CPD distinto.

### **Servicio de DNS**

Adicionalmente a la plataforma técnica, el adjudicatario dotará un servicio de DNS, que funcionará de acuerdo a los estándares de la industria, y se adaptará a ellos a medida que estos varíen a lo largo de la ejecución de este expediente. Además, los Servidores de Nombres deberán estar distribuidos en, al menos, 4 servidores Anycast Cloud:

- Cloud 1 y 2: Europa, Asia y Norteamérica.
- Cloud 3 y 4: Europa, Asia, Norteamérica, Sudamérica y África.

Para reducir el riesgo de caída de los DNS, la plataforma deberá estar desplegada en múltiples entornos de hardware, ubicados físicamente en:

- Asia: Al menos 2 localizaciones geográficas distintas.
- Europa: Al menos 3 localizaciones geográficas distintas.
- Norteamérica: Al menos 3 localizaciones geográficas distintas.
- Sudamérica: Al menos 1 localización geográfica.
- África: Al menos 1 localización geográfica.

Debido a que el número de dominios irá en aumento a medida que se vayan registrando, se incrementarán, a su vez, las consultas a la plataforma de DNS. Por lo tanto; la ampliación de los DNS deberá gestionarse, al menos, de la siguiente forma:

- El adjudicatario deberá empezar a operar con un ancho de banda suficiente en cada localización para gestionar la cartera proyectada de dominios. De ser necesario,

aumentará la conectividad adecuadamente.

- Añadir sistemas para las localizaciones existentes o, cuando sea necesario, enrutar las nuevas localizaciones en Anycast Cloud.

Esta plataforma deberá estar interconectada por proveedores de servicios de internet (ISP, Internet Server Provider) de nivel 1 (Tier-1 carriers).

Los Servidores de Nombres para el funcionamiento del dominio **“.madrid”** serán compatibles con IPv6, de acuerdo con los requisitos de ICANN y los estándares de la industria.

El adjudicatario generará los ficheros de Zona, al menos, una vez al día, y como máximo cada diez minutos. Esta frecuencia de actualización de la zona podrá variar de forma dinámica según lo establezca MADRID DIGITAL.

### Servicios de Operación de la Plataforma Técnica

El adjudicatario se encargará de realizar los siguientes servicios de operación sobre la plataforma técnica:

➤ Servicios técnicos de configuración y customización del **.madrid**

Además de los servicios ya mencionados en el contrato de ICANN, el dominio **.madrid** dispone actualmente, y por tanto, requiere, la prestación de los siguientes servicios:

- Validación de elegibilidad: un campo de texto para proporcionar la intención de uso del nombre de dominio por parte del titular. Este campo actualmente se especifica a través de la extensión EPP Launch phase como parte de augmentedMark. Ejemplo actual del comando EPP >domain:create> que utiliza el campo >augmentedMark> para enviar información del intended use"

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<epp xmlns="urn:ietf:params:xml:ns:epp-1.0">

  <command>
    <create>

<domain:create xmlns:domain="urn:ietf:params:xml:ns:domain-1.0"> <domain:name>example.madrid</domain:name>
<domain:period unit="y">2</domain:period>
<domain:ns>

<domain:hostObj>ns1.irondns.net</domain:hostObj>
```

```
<domain:hostObj>ns2.irondns.net</domain:hostObj> </domain:ns> <domain:registrar>CONTACT-1</domain:registrar> <domain:contact
type="admin">CONTACT-1</domain:contact> <domain:contact type="tech">CONTACT-1</domain:contact> <domain:contact
type="billing">CONTACT-1</domain:contact> <domain:authInfo>

    <domain:pw>zS2fB#CR[1QgI#$0</domain:pw>
    </domain:authInfo>
    </domain:create>
    </create>
    <extension>

<launch:create xmlns:launch="urn:ietf:params:xml:ns:launch-1.0"> <launch:phase name="somelaunchphase">custom</launch:phase>
<ext:augmentedMark xmlns:ext="http://xmlns.corenic.net/epp/mark-ext-1.0">

<smd:encodedSignedMark xmlns:smd="urn:ietf:params:xml:ns:signedMark-1.0">
PD94bWwgdmVyc2lvbj0iMS4wLjB1bmNvZGluZz0iVVRGLTgiPz4KPHNtZDpzaWduZWRNYXJrIHht
bG5zOnNtZD0idXJuOmldGY6cGFyYW1zOnhtbDpuc2pzaWduZWRNYXJrLTEuMCIgaWQ9II82YzMw
...

VnFhUT08L2RzOlglMDIDZSJ0aWZpY2F0ZT48L2RzOlglMDIEYXRhPjwvZHM6S2V5SW5mbz48L2Rz
OlNpZ25hdHVyZT48L3NiZDpzaWduZWRNYXJrPg==

</smd:encodedSignedMark>
<ext:applicationInfo>Arbitrary text goes here.</ext:applicationInfo> <ext:applicationInfo type="example-type-1">Example
Content</ext:applicationInfo> <ext:applicationInfo type="example-type-2">other example content</ext:applicationInfo>

    </ext:augmentedMark>
    </launch:create>
    </extension>
    </command>

</epp>
```

- Fases específicas de creación de dominios (domain:create) y de solicitud (application domain: create) así como la creación de dominios en estado pendingCreate. En este último de caso el ciclo de vida del dominio debe ajustarse a la fecha de validación, afectando al cargo al registrador, al AGP.
- Sistema de tickets tanto para incidencias generales como específicas de los dominios. Este sistema de tickets debe permitir la creación del dominio, y el inicio de su ciclo de vida.
- Herramienta de gestión: Dicha herramienta debe permitir, la vista del conjunto de solicitudes o dominios, con los campos de información relevante que determine el Registro. Dicha herramienta de visión y análisis conjunto, deberá también permitir, la aprobación o denegación de solicitudes, o dominios pendientes de validación desde la propia herramienta, como alternativa a la acción sobre las páginas individuales de cada solicitud o dominio. Esta herramienta deberá estar operativa al inicio de la ejecución del contrato.
- Creación de usuarios múltiples con diferentes niveles de privilegios para los

registradores (solo lectura, solo operaciones financieras, gestión global). El Registro dispondrá de usuarios que permitan la ejecución de todas las funciones, incluyendo la impersonación de los registradores.

➤ *Servicio de Gestión Económica*

- Facturación a los Agentes Registradores: Siguiendo las indicaciones de MADRID DIGITAL, el adjudicatario deberá disponer de la capacidad para la emisión y envío de facturas o estados de cuentas, con una periodicidad mensual, con o sin la comunicación del saldo vivo a cada Agente Registrador. El modelo de factura será definido por MADRID DIGITAL. El sistema de facturación deberá ser compatible con los modos pre-pago y post-pago y admitir límites de crédito máximo y mínimo. El adjudicatario dará soporte a MADRID DIGITAL para definir la Política de facturación que guíe la actividad del Registro, correspondiendo a este último la aprobación final de cualquier modificación, así como la provisión de los datos y ficheros necesarios para el caso de que MADRID DIGITAL decida emitir las facturas desde sus propios sistemas.
- Actualización de los depósitos de fondos de los Agentes Registradores en el SRS: Procesamiento y actualización de las aportaciones realizadas por los Agentes Registradores a la cuenta disponible para realizar operaciones facturables. El adjudicatario dará soporte a MADRID DIGITAL para definir la Política Económica que guíe la actividad, correspondiendo a este último la aprobación final de cualquier modificación. Dichos depósitos dispondrán de un campo de texto libre para que el Registro pueda añadir las notas correspondientes. Los registradores dispondrán de un listado de transacciones a tiempo real que podrá ser exportado en formato csv con filtros para permitir su adecuada gestión. El Registro podrá activar y desactivar el acceso de los registradores tanto a facturación como a transacciones de forma puntual o continuada.

➤ *Servicio de Implementación y Aplicación de la Política de Registro*

- Diseño y actualización de la Política de Registro: El adjudicatario dará soporte y propondrá a MADRID DIGITAL mejoras en el modelo de Política de Registro que dé cobertura a toda la operación del registro de dominios. MADRID DIGITAL le proporcionará la Política de Registro por la que se registrará dicha operación, pudiendo

variarla a lo largo de la ejecución de este expediente. El adjudicatario, en el ejercicio de la actividad, gestionará junto a MADRID DIGITAL las controversias que se pudieran dar, según quede establecido en dicha Política de Registro.

- Información de las actualizaciones de ICANN: el adjudicatario tendrá la responsabilidad de informar a MADRID DIGITAL de las nuevas obligaciones que puedan surgir como consecuencia de los cambios en las políticas de ICANN, así como de implementar dichas obligaciones en la plataforma de registro.
- Implantación operativa de las reglas de Registro: El adjudicatario será el responsable de la implementación de las reglas de funcionamiento para la validación de los dominios, según quede recogido en la Política de Registro. Estas reglas quedarán recogidas en el sistema SRS.
- Validación de solicitudes: Cuando sea necesario por la configuración del proceso de registro, el adjudicatario será el encargado de gestionar, en un primer nivel, las validaciones de las solicitudes conforme a la Política de Registro definida. Así mismo, participará a petición de MADRID DIGITAL, en la deliberación del establecimiento de criterios de asignación o denegación de nombres de dominio, en aplicación de la Políticas del Registro.

➤ *Servicio de Soporte e Informes de Actividad*

- Soporte a las auditorías: El adjudicatario deberá dar todo el soporte necesario ante los procesos de auditoría y certificación, que pueda requerir ICANN y a aquellos que, adicionalmente, MADRID DIGITAL determine.
- Contacto identificado frente a ICANN: El adjudicatario será el punto de contacto, en modalidad 24x7 (24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año), para cuestiones técnicas en los casos en que sea requerido por ICANN.
- Reporte de actividad a ICANN: El adjudicatario del contrato deberá facilitar los informes solicitados por ICANN y en los plazos establecidos por el mismo. El adjudicatario deberá cumplir con el reporte de actividad en tiempo y forma, conforme a los requerimientos establecidos por ICANN. Básicamente, esos informes son los que se detallan a continuación:
  - Informe de transacciones por Agente Registrador.
  - Informe de actividad de las funciones de registro.

Durante la ejecución del contrato, se podrá solicitar a petición de ICANN o de MADRID DIGITAL, informes adicionales relacionados con el objeto del expediente. Por otra parte, el adjudicatario deberá remitir a MADRID DIGITAL de forma simultánea copia de la documentación remitida a ICANN.

El incumplimiento de los plazos o de los niveles de servicios establecidos por ICANN será penalizado de acuerdo a lo establecido en la CLÁUSULA 9.- del presente Pliego.

➤ *Servicio de Atención al Canal de Distribución (Agentes Registradores)*

- Soporte al Canal Distribución (Agentes Registradores): En cumplimiento del Contrato de ICANN, MADRID DIGITAL tendrá que poner a disposición un servicio de atención a los Agentes Registradores en español e inglés que permita una correcta resolución y atención de las incidencias en la operación. El soporte ofrecido al Canal Distribución será realizado a través de correo electrónico y teléfono. Por lo tanto, el adjudicatario pondrá a disposición de MADRID DIGITAL un sistema de soporte al Canal de Distribución para la atención directa a los Agentes Registradores acreditados o a potenciales Agentes Registradores. Este soporte se ofrecerá en la modalidad 11x5, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 19:00 horas.

MADRID DIGITAL se reserva el derecho de modificar los procedimientos de actuación e informes requeridos, o añadir nuevos procedimientos o informes, según las necesidades de estos servicios, para lo cual informará de dicha modificación al adjudicatario, y será atendido según los ANS establecidos.

➤ *Otros servicios adicionales:*

El adjudicatario del contrato, cuando MADRID DIGITAL lo requiera, deberá dar el correspondiente apoyo técnico en los diferentes “meetings” anuales, que regularmente organiza ICANN. Dicho apoyo consistirá en la personación de algún miembro del equipo del adjudicatario, con la suficiente experiencia en estos encuentros.

Se personará, junto con el equipo de MADRID DIGITAL, que se haya desplazado a estos encuentros, para asistir a las diferentes reuniones y convocatorias a las que MADRID DIGITAL debe acudir como Autoridad de Registro.

Esta asistencia deberá ser en español e inglés, y en ningún caso podrá suponer un coste adicional a MADRID DIGITAL.

## CLÁUSULA 5.- FASES Y MODELO DEL SERVICIO

La ejecución del contrato estará dividida en las siguientes fases:

### ➤ **Fase de Migración y Puesta en Marcha del Servicio**

Se entiende por fase de migración y puesta en marcha del servicio, el de convivencia entre los adjudicatarios prestadores del servicio saliente y entrante, de cara a:

- La traslación del conocimiento y detalle del servicio y sus especificidades.
- La conformación de los procedimientos.
- La configuración de las herramientas de soporte del servicio.
- La migración y traslación del inventario de activos.

### **La duración de esta fase de puesta en marcha del servicio será de 1 mes.**

Este plazo se considerará periodo de estructuración, formación, toma de contacto y puesta en marcha de la plataforma técnica y los equipos prestadores del servicio contratado, con objeto de que estén plenamente operativos al finalizar ese periodo.

La no disponibilidad del servicio por parte del adjudicatario al término de esta fase facultará a MADRID DIGITAL para instar la resolución del contrato.

Actualmente, existe una plataforma técnica que está dando soporte a este servicio de gestión del dominio “.madrid”.

**El adjudicatario de este expediente deberá realizar la migración de la información existente en las bases de datos de dicha plataforma, para dar continuidad al servicio, garantizando que no se produzca ninguna interrupción o pérdida del servicio y/o información.**

**Para ello, al inicio de esta fase, es decir desde el primer día de la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá tener disponible la totalidad de la infraestructura técnica necesaria para la prestación del servicio.**

También, proporcionará la siguiente información:

- Arquitectura de la plataforma técnica.
- Plan de pruebas de la plataforma técnica a realizar con ICANN.
- Plan de Operación, incluyendo:
- La plataforma de monitorización.
- La herramienta de registro y seguimiento de incidencias.
- La herramienta de gestión, que debe permitir la vista del conjunto de solicitudes o dominios, con los campos de información relevante que determine el Registro
- Manual de Procedimiento y Organización de los servicios de soporte técnico-funcional a Agentes Registradores y de resolución de incidencias.
- Plan de Seguridad.
- Plan de Mantenimiento Correctivo.
- Plan de Emergencias críticas o desastres o Plan de Continuidad.

Adicionalmente, el adjudicatario proporcionará un curso de formación, con una duración mínima de 40 horas, al personal que MADRID DIGITAL determine, hasta un máximo de 10 personas, con el objetivo que MADRID DIGITAL sea capaz de gestionar la plataforma técnica, tanto desde un punto de vista técnico como funcional en todo el ámbito que engloba el servicio solicitado en este pliego. El temario del curso incluirá, al menos, teoría y situación actual de la gestión de dominios en Internet, DNS, Whois, arquitectura, operación y monitorización de la plataforma técnica, etc.

Por la realización de los trabajos relacionados en este apartado, relativos a la fase de Migración y Puesta en Marcha del Servicio, el adjudicatario recibirá una compensación económica por importe máximo de **23.404,26.-€** IVA no incluido, que se abonará mediante un único pago, a la finalización de esta fase, al que se le aplicará el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación, salvo que el adjudicatario entrante y saliente sea el mismo, caso en el cual no percibirá cantidad económica alguna por este concepto, al no tener que realizar estos trabajos.

Por tanto el importe de esta fase no entrará en el cálculo de la valoración económica, criterio nº 1.

➤ **Fase de Pleno Servicio**

Durante la fase de pleno servicio, el adjudicatario proporcionará el servicio en los términos y condiciones indicados en este pliego técnico.

Es a partir del inicio de la Fase de Pleno Servicio, cuando entrará en vigor en su plenitud, todas los niveles de servicio establecido en este Pliego de Cláusulas Técnica, en concreto en la Cláusula 8 Acuerdos de niveles de Servicio y Penalizaciones.

**La duración de esta fase será de 23 meses.**

➤ **Fase de Transición de Salida**

A la finalización del expediente, el adjudicatario deberá realizar todas las labores necesarias para garantizar la transferencia tecnológica y del conocimiento del servicio. Para ello, deberá presentar a MADRID DIGITAL, para su aprobación, un Plan de Transferencia, en el que, con todo detalle, se expongan los contenidos técnicos y funcionales de las actividades llevadas a cabo a lo largo del expediente. Dicho Plan de Transferencia será entregado por el adjudicatario **DOS MESES** antes de la finalización del contrato para su validación por MADRID DIGITAL.

**Un mes** antes de la finalización del contrato, o el último mes de la última prórroga, se pondrá en marcha el plan aprobado para realizar la transferencia tecnológica y del conocimiento.

Esta fase de transición de salida del adjudicatario saliente se corresponderá con la fase de puesta en marcha del adjudicatario entrante.

El adjudicatario se compromete a garantizar la completa y correcta operatividad del servicio prestado, al amparo del expediente, durante el periodo de transición de salida requerido a la finalización del contrato, que permita el cambio de dicho adjudicatario del servicio.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Migración de los datos existentes en la plataforma técnica de este expediente a la nueva plataforma técnica que MADRID DIGITAL determine. El adjudicatario colaborará de forma proactiva para asegurar que se realiza esta migración de la forma más eficiente posible. Para ello, la plataforma técnica deberá permitir la exportación a un fichero de datos, en soporte electrónico, de toda la información relevante para dar continuidad al servicio.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente expediente a MADRID DIGITAL o a quien MADRID DIGITAL designe.

- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por MADRID DIGITAL o un nuevo contratista una vez finalizado el expediente, en especial las referentes a la extracción de datos.
- El adjudicatario facilitará la documentación totalmente actualizada relacionada con el servicio de la plataforma técnica.

Por ello, deberá:

- Notificar a MADRID DIGITAL de los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del servicio, tanto sea la de MADRID DIGITAL como la de un tercero designado por MADRID DIGITAL.
- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.

#### **CLÁUSULA 6.- MODELO DE SOPORTE TÉCNICO-FUNCIONAL Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

Es relevante la importancia que el servicio solicitado en este pliego tiene para la percepción del buen funcionamiento de la solución implantada, por ello consideramos que los recursos del equipo que realizará las actividades de soporte técnico-funcional y la gestión de las incidencias derivadas del servicio, transmitan una imagen de seriedad, eficiencia, buen hacer y corrección en las formas del servicio prestado, con independencia de los perfiles y de la naturaleza de las incidencias objeto de consulta.

En consecuencia, este servicio debe atender y resolver cualquier duda o problema que tengan los Agentes Registradores o el personal de MADRID DIGITAL, en cuanto al uso de la plataforma técnica, que les permita ejecutar correctamente las tareas necesarias o acceder a las diferentes funcionalidades de la plataforma técnica.

Para ello, es necesario implantar un modelo de soporte técnico-funcional y de gestión de incidencias que esté basado, como mínimo, en las siguientes tareas:

- Resolver incidencias de tipo funcional, tanto en el uso de la plataforma como de los contenidos, implicando la resolución de dudas sobre el manejo de la herramienta,

errores de programación o funcionamiento que sean detectados, problemas de permisos de acceso, etc.

- Resolver incidencias técnicas de los Agentes Registradores o el personal de MADRID DIGITAL para el uso de la plataforma, como puede ser por problemas de incompatibilidad del software de cliente, problemas de red, de disponibilidad del servicio o caída del mismo, etc.
- Registrar todas las incidencias que se producen, mediante diversos canales de comunicación, y proceder a su clasificación por nivel y tipo.

Para proporcionar estas tareas, el adjudicatario dispondrá de un servicio de atención, con el objetivo de proporcionar los conocimientos y habilidades necesarias a los mismos para garantizar el buen uso de la plataforma técnica, realizando un soporte técnico funcional que velará tanto por mantener la vigencia tecnológica y disponibilidad de la plataforma técnica como el correcto uso de la misma.

Las características, orientativas, de este modelo de servicio serán:

- Modelo de ventanilla única: todas las comunicaciones se realizan a través de una única cuenta de correo, un único número de teléfono de soporte, una única Web, con acceso multidispositivo.
- Todas las incidencias habrán de ser es priorizadas de acuerdo con su naturaleza e importancia, en razón a una escala de priorizaciones definida.
- En el caso de incidencias críticas o urgentes, el adjudicatario dispondrá de un servicio en la modalidad 24x7 (24 horas al día, 7 días a la semana y los 365 días del año), que permita la atención y resolución de las mismas.

El objetivo es obtener un total seguimiento de las incidencias, ofreciendo información detallada acerca del estado del servicio, generando resúmenes de incidencias, informes y estadísticas por varios criterios organizativos con el fin de realizar un seguimiento de los procesos, realizar tareas de control o *reporting* y documentar adecuadamente las acciones realizadas.

La plataforma técnica permitirá definir un flujo de trabajo de tal forma que permita a los responsables del proyecto, y a quienes MADRID DIGITAL autorice, a consultar y comprobar el estado de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en la CLÁUSULA 9.- del presente pliego, pudiendo así estar permanentemente informado de todos los problemas existentes y poder tener capacidad en la toma de decisiones de forma rápida y eficaz.

## CLÁUSULA 7.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancias del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

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

El equipo de trabajo del adjudicatario utilizará los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista. No obstante, si fuese necesario por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, MADRID DIGITAL proporcionaría a los miembros del equipo adscrito a la ejecución del servicio los medios que estime oportunos para la ejecución de los trabajos y obligaciones demandadas.

El adjudicatario para configurar su oferta técnica en relación con la organización y descripción de los equipos de trabajo, deberán tener en cuenta como mínimo, las siguientes consideraciones:

- El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio**, como responsable e interlocutor del contrato ante MADRID DIGITAL. Así mismo, el adjudicatario también designará un **Jefe de Proyecto**, que será el técnico de mayor nivel, responsable del desarrollo de la ejecución y del resultado de los trabajos operativos. Ambos responsables, deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües de castellano e inglés. En caso de incluir personas que no cumplan este perfil, el adjudicatario deberá proporcionar, a petición de MADRID DIGITAL, intérpretes que faciliten la comunicación.
- El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio y del Jefe de Proyecto y con la periodicidad que MADRID DIGITAL determine, informará sobre la planificación de

trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. Asimismo, durante la ejecución del contrato, será necesario que el equipo de trabajo del adjudicatario mantenga reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de Comunidad de Madrid o con las personas que designe MADRID DIGITAL.

En particular, el *Responsable del Servicio* 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.
- Diariamente, impartir con exclusividad al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a MADRID DIGITAL de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de 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 adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, el adjudicatario pueda destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la CM.
- Hacer entrega a MADRID DIGITAL de los productos desarrollados por su equipo.

Por su parte, al menos el Jefe de Proyecto designado por el adjudicatario, dará el apoyo técnico presencial en los diferentes “meetings” anuales, que regularmente organiza ICANN, tal y como se señala en la Cláusula 3ª del presente pliego.

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

El adjudicatario deberá garantizar y justificar la capacidad de disponer de un número de personas suficiente para abordar todas las tareas que se recogen en el presente pliego con el objetivo de implantar el servicio propuesto y su desarrollo solicitado.

Los **REQUISITOS** en cuanto a **TITULACIÓN** de los perfiles anteriores que se considera

adecuado para la prestación de los servicios requeridos en este proyecto son:

- **Responsable del Servicio:** Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto, Licenciado o Grado. Deberá demostrar haber gestionado al menos durante los cuatro últimos años proyectos de dimensiones y características similares al objeto del contrato.
- **Jefe de Proyecto:** Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto, Licenciado o Grado. Deberá demostrar haber gestionado al menos durante los cuatro últimos años proyectos de dimensiones y características similares al objeto del contrato.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación deberá, aportar a MADRID DIGITAL el Currículum Vitae del Responsable del Servicio y Jefe de Proyecto, según el modelo incluido en el **Anexo “Modelo de Curriculum Vitae”** del presente pliego. Se entregará debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de ellos (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional), de tal forma que quede acreditado el cumplimiento de los requisitos mínimos detallados en la presente cláusula, todo ello de conformidad con lo establecido en la Cláusula 15 “ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN” del Pliego de Cláusulas Administrativas.

### Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

Durante la ejecución del contrato, MADRID DIGITAL podrá verificar los conocimientos y cualificación profesional del equipo de trabajo.

No obstante, la falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en los apartados siguientes, facultará a MADRID DIGITAL para instar la resolución del contrato.

### Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo de trabajo, que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

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

### **Modificaciones en la composición del equipo de trabajo**

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde al Director de Proyecto designado por MADRID DIGITAL, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Ahora bien, si fuera la empresa adjudicataria la que propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, y se autorizará si se cumplen las condiciones expuestas en el apartado anterior para la autorización de cambios puntuales en la constitución inicial del equipo de trabajo.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del equipo de trabajo, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario.

### **CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un seguimiento periódico y normalizado en su ejecución por parte de MADRID DIGITAL, con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos.

De cara a alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento en un **nivel estratégico** orientado a la evolución del contrato y la mejora de los servicios, que se encargará de velar porque la estrategia y objetivos de la contratación de servicios estén alineados con los de MADRID DIGITAL, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.

Atendiendo a la estructura señalada, se establecerá un **Comité de Dirección del Contrato**.

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

MADRID DIGITAL designará un **Responsable del contrato**, que será su máximo representante en el Comité de Dirección del contrato.

Serán funciones de dicho comité:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Plan de Proyecto y validar sus resultados.
- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por MD.
- Asegurar que la ejecución de los trabajos planificados se ajusta al marco contractual.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance de los trabajos planificados, haciendo especial hincapié en los hitos establecidos.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos de lo planificado (contenido y plazos).
- Determinar 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.
- El Responsable del Contrato determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso concreto, al objeto de aplicar la correspondiente penalidad por incumplimiento de los niveles de servicios que serán elevadas al Órgano de Contratación de MADRID DIGITAL.

Los acuerdos adoptados en el seno del comité serán de obligado cumplimiento para las partes. El adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas de cada una de las reuniones siguiendo el formato establecido por MADRID DIGITAL, y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de cada comité, la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma de los asistentes. Las actas no tendrán validez formal hasta su firma por todos los asistentes.

El seguimiento económico y los aspectos derivados de los procesos de la facturación quedan exclusivamente en el ámbito de MADRID DIGITAL y el adjudicatario.

El Comité de Dirección del Contrato celebrará reuniones con la periodicidad y la ubicación que MADRID DIGITAL determine, a las cuales obligatoriamente han de asistir figuras directivas por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar

decisiones en relación con la gestión del proyecto y con los servicios prestados por el adjudicatario.

No obstante lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones de los mismos.

El ciclo de reuniones de estos comités se iniciará en el momento de la formalización del contrato y finalizará con la conclusión del mismo. MADRID DIGITAL podrá convocar cuantas reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que lo hagan necesario.

Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este comité, el adjudicatario cuando MADRID DIGITAL lo determine, entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del servicio.

MADRID DIGITAL determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio. Además, MADRID DIGITAL podrá revisar y ajustar el modelo de seguimiento en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. El adjudicatario podrá proponer modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas y otras), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes se decidirá en el comité del contrato y se realizarán en los plazos establecidos en la CLÁUSULA 9.-.

#### **CLÁUSULA 9.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES**

Debido a la criticidad tanto de la plataforma técnica, así como de los servicios asociados, para mantener una plena disponibilidad de todo el sistema, el adjudicatario del contrato deberá atenerse al cumplimiento de los niveles de servicios solicitados por ICANN.

Los acuerdos de nivel de servicio (en adelante, ANS) son entendidos como el nivel de prestación del servicio mínimo exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores, estableciéndose los valores mínimos requeridos y el seguimiento periódico.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento.

El no cumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrán la aplicación de penalizaciones que se indican a continuación, y de conformidad con lo establecido en el Pliego

de Cláusulas Administrativas:

<b>NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS POR ICANN</b>			
	<b>Parámetro</b>	<b>SLR (datos mensuales)</b>	<b>Penalización</b>
DNS	Disponibilidad del servicio del DNS	0 minutos de tiempo de inactividad = disponibilidad del 100%	500 € por cada minuto de inactividad
	Disponibilidad del servidor de nombres del DNS	≤ 432 minutos de tiempo de inactividad (≈ 99%)	100 € por cada minuto adicional de inactividad
	RTT de resolución del DNS a través de TCP	≤ 1.500 ms (milisegundo), para al menos el 95% de las consultas	10 € por cada ms adicional
	RTT de resolución del DNS a través de UDP	≤ 500 ms, para al menos el 95% de las consultas	10 € por cada ms adicional
	Tiempo de actualización del DNS	≤ 60 minutos, para al menos el 95% de las sondas	100 € por cada minuto adicional
RDDS	Disponibilidad de RDDS	≤ 864 minutos de tiempo de inactividad (≈ 98%)	100 € por cada minuto adicional
	RTT de consulta de RDDS	≤ 2.000 ms, para al menos el 95% de las consultas	10 € por cada ms adicional
	Tiempo de actualización del RDDS	≤ 60 minutos, para al menos el 95% de las sondas	100 € por cada minuto adicional
EPP	Disponibilidad del servicio del EPP	≤ 864 minutos de tiempo de inactividad (≈ 98%)	100 € por cada minuto adicional
	RTT de comando de sesión del EPP	≤ 4.000 ms, para al menos el 90% de los comandos	10 € por cada ms adicional
	RTT de comando de	≤ 2.000 ms, para al menos el 90%	10 € por cada ms

<b>NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS POR ICANN</b>			
	<b>Parámetro</b>	<b>SLR (datos mensuales)</b>	<b>Penalización</b>
	consulta del EPP	de los comandos	adicional
	RTT de comando de transformación del EPP	≤ 4.000 ms, para al menos el 90% de los comandos	10 € por cada ms adicional

Donde se debe tener en cuenta lo siguiente, tal y como se indica en el Contrato de ICANN:

**DNS:** Se refiere al Sistema de nombres de dominio según se especifica en las RFC 1034, 1035 y RFC relacionadas.

**Resolución adecuada DNSSEC:** Existe una cadena de confianza DNSSEC válida desde el ancla de confianza raíz hacia un nombre de dominio concreto, como un TLD, un nombre de dominio registrado bajo un TLD, etc.

**EPP:** Sigla inglesa de Protocolo de aprovisionamiento extensible, debe entenderse según se especifica en la RFC 5730 y las RFC relacionadas.

**Dirección IP:** Debe interpretarse como las direcciones IPv4 o IPv6 sin distinción alguna entre ambas. Se utilizará IPv4 o IPv6 cuando sea necesario diferenciar una de la otra.

**Sondas:** Alojamientos de red utilizados para llevar a cabo pruebas (como DNS, EPP, etc.) que están localizados en diferentes ubicaciones de todo el mundo (véase más abajo).

**RDDS (Registration Data Directory Services):** Sigla inglesa de Servicios de Directorio de Datos de Registro. Se refiere al conjunto de servicios Whois y Whois basados en la web, según se define en el Contrato de ICANN.

**RTT (Round-Trip Time):** Sigla inglesa de Tiempo de Ida y Vuelta, hace referencia al tiempo que transcurre desde el envío del primer bit del primer paquete de la secuencia de paquetes necesarios para efectuar una solicitud hasta la recepción del último bit del último de paquete de la secuencia de paquetes necesarios para recibir la respuesta. La solicitud se interpretará como no respondida si el cliente no recibe la secuencia completa de paquetes necesarios para que se considere que se ha recibido la respuesta.

**SLR (Service Level Requirement):** Sigla inglesa de Requisito de Nivel de Servicio. Se trata del nivel de servicio previsto para un parámetro determinado que se sopesa en un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA, *Service Level Agreement*).

Adicionalmente, se definen los siguientes niveles de servicio:

<b>NIVELES DE SERVICIO MISCELÁNEOS</b>		
<b>Ítem</b>	<b>Nivel de Servicio Exigido</b>	<b>Penalización</b>
Entrega de los informes requeridos por ICANN	Mensual, entregados en los primeros 20 días naturales del mes siguiente	100 € por cada día de retraso
Entrega de los informes adicionales a ICANN	Mensual, entregados en los primeros 7 días naturales del mes siguiente	100 € por cada día de retraso
Actualización del listado de Agentes Registradores	7 días naturales	500 € por cada día de retraso
Cambios en el SRS de la Política de Registro	7 días naturales	500 € por cada día de retraso
Entrega del Plan de Transferencia	2 meses antes de la finalización del contrato	100 € por cada día de retraso
Tiempo de adecuación a procedimientos administrativos y operativos	7 días naturales	100 € por cada día de retraso
Tiempo de adaptación a cambios en informes	7 días naturales	100 € por cada día de retraso

Las penalizaciones se impondrán previo acuerdo adoptado en el seno del Comité de Dirección del Contrato. Se harán efectivas las penalizaciones mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago deban abonarse al adjudicatario.

Cada vez que las penalizaciones superen un múltiplo del 5% del precio de adjudicación del presente pliego, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalizaciones.

## CLÁUSULA 10.- PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía del contrato de **DOS MESES**, cuyo cómputo se iniciará finalizado el cierre de cada una de las fases, una vez recepcionado y conforme el proyecto con sus entregables.

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

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

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

Todos los gastos ocasionados para la solución de las incidencias, serán sin coste para MADRID DIGITAL.

## CLÁUSULA 11.- GESTION DE LA SEGURIDAD

### Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), 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.

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

### **Obligaciones 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 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 considerado 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 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 MADRID DIGITAL por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a 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 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 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 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 MADRID DIGITAL o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por 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 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 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 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 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 MADRID DIGITAL, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- n) Colaborar con MADRID DIGITAL en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de
- (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e

intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

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

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de MADRID DIGITAL, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de MADRID DIGITAL a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia MADRID DIGITAL toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por 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 MADRID DIGITAL y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibiles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de

secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de 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 MADRID DIGITAL no contemplados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia MADRID DIGITAL, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

#### **Obligaciones de MADRID DIGITAL para la prestación del servicio**

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

#### **Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones**

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

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

- a) Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Agencia Madrid Digital.
- b) Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente

pliego, el cual será puesto a disposición de la Agencia Madrid Digital a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Agencia Madrid Digital de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Agencia Madrid Digital la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Agencia Madrid Digital a dicha solicitud por el 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](http://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, Conservación, Destrucción y Transmisión por redes públicas/privadas.

### **Deber de Información**

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por 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 MADRID DIGITAL , C/Embajadores, 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico [protecciondatosmadriddigital@madrid.org](mailto:protecciondatosmadriddigital@madrid.org)

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

## **Seguridad en la Gestión de Medios Electrónicos**

### **Normativa**

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

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

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

### **Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad**

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

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

### **Medidas de Seguridad**

#### **Documentación de seguridad**

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

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

de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

### **Confidencialidad y deber de secreto**

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

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

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

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

### **Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a la Agencia**

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

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

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

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



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

### **Propiedad de los trabajos**

Los contratistas no adquieren ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de MADRID DIGITAL, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

Los contratistas no podrán utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, y no podrán transmitirla sin el consentimiento expreso y escrito de MADRID DIGITAL.

Finalizado el presente contrato, los desarrollos software, herramientas y licencias incluidas en el alcance de los servicios del presente pliego pasarán a ser propiedad de MADRID DIGITAL.

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por los contratistas como consecuencia de la ejecución de los contratos serán propiedad de MADRID DIGITAL, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

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

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

La duración del contrato será desde el día siguiente al de formalización del contrato hasta la finalización de los **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el 1 de noviembre de 2020

hasta el 31 de octubre de 2022, con la distribución que se muestra en la CLÁUSULA 4.- FASE Y MODELO DE SERVICIO.

- ☐ Fase de Migración y Puesta en Marcha del Servicio: **será de un mes**, correspondiente a los trabajos señalados en la Cláusula 5 Fases y Modelo de Servicio para esta fase, desde inicio de la ejecución del contrato.
- ☐ Fase de Pleno Servicio: **será de 23 meses**, correspondiente a los trabajos señalados en la Cláusula 5 Fases y Modelo de Servicio para esta fase, desde la finalización de la fase de migración y puesta en marcha del servicio.
- ☐ Fase de Transición de Salida: los trabajos correspondientes a esta fase y detallados en la Cláusula 5 Fases y Modelo de Servicio del presente pliego se desarrollarán durante **el último mes de la fase de Pleno servicio**, o el último mes de la última prórroga.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado porque no se pudiera contar con la disponibilidad del equipo necesario para la atención del servicio, MADRID DIGITAL quedará facultada para instar la resolución del contrato.

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

Con carácter obligatorio la oferta deberá presentarse en formato compatible con las herramientas instaladas en Madrid Digital (aplicaciones de ofimática de Microsoft).

La documentación técnica una Propuesta técnica, que deberá entregarse obligatoriamente, y cuya estructura y formato se especifica a continuación.

La propuesta técnica (correspondiente a los criterios no cuantificables mediante fórmulas) consistirá en un único documento que no podrá exceder en ningún caso de las 120 páginas a una sola cara con espaciado de interlineado múltiple 1,15 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 pt, y con márgenes de al menos 2,5 cm. La limitación indicada no incluye los Anexos que el adjudicatario considere oportunos añadir a la propuesta técnica.

El idioma utilizado en toda la documentación aportada tiene que ser castellano.

La oferta completa deberá explicar la aportación de valor a cada uno de los criterios de adjudicación.

Todas aquellas mejoras sobre los requisitos mínimos exigidos que el licitador comprometa en su oferta no supondrán un coste adicional al importe del contrato.

Dicha propuesta se ceñirá a los apartados que se definen a continuación:

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el artículo 133 del LCSP, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, los licitadores deberán identificar qué aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial.

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

### PROPUESTA TÉCNICA DE LOS LICITADORES

La oferta presentada deberá responder al siguiente índice:

- 1- Detalle de su modelo de servicio, incluyendo todos los recursos necesarios – humanos y técnicos (hardware y software (licencias, servicios, configuración, entornos de desarrollo y producción, instalación, configuración, parametrización, rendimiento, etc.)) para la prestación del servicio, que, mejoren los mínimos detallados en el apartado 2.1 de la Cláusula 4ª “Descripción del Servicio, del Pliego de Prescripciones Técnicas, detallando específicamente, lo siguiente:
  - ✓ La robustez de la plataforma técnica de operaciones y transacciones de los dominios sobre los cuales se da servicio, a partir de los mínimos establecidos, que mejore el cumplimiento de los objetivos de una alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad del servicio solicitado en este pliego, detallando:
    - La arquitectura de los elementos que la conforman
    - La ubicación y características de los CPDs requeridos
    - La descripción del panel de control para la gestión de dominios, a través de un acceso Web, para los Agentes Registradores.
    - El modelo que se establecerá para los Agentes Registradores, en fase de pruebas.
    - El sistema de gestión de tickets que dispone la propia plataforma, para que los Agentes Registradores, remitan las correspondientes incidencias, peticiones o consultas técnicas.

- ✓ En relación a los servicios de customización, los licitadores deberán detallar
  - La propuesta de herramienta de gestión, que debe permitir la vista del conjunto de solicitudes o dominios, con los campos de información relevante que determine el Registro
  - La herramienta propuesta para la gestión de tickets.
- ✓ En relación al servicio de DNS propuesto, se detallará.
  - La propuesta del licitador en relación a su propuesta de despliegue en múltiple entornos de hardware, que minimice un posible riesgo de caída de los DNS.
  - Propuesta de la ampliación del sistema de los DNS, sin coste, para cuando se produzca el aumento de número de dominios que se vaya registrado.

## 2- Organización del Equipo de Trabajo

- Diagrama organizativo con la distribución del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones. Los perfiles asociados a cada uno de los puestos detallando el porcentaje de dedicación. Así mismo, los licitadores deberán hacer una descripción de la estructura de los equipos de trabajo, indicando los roles con referencia a los perfiles asignados, detallando la participación y cobertura del equipo propuesto en el contrato.
- Detalle de la experiencia del personal que se vaya asignar al proyecto, para el apoyo técnico en los diferentes “meetings” anuales, que regularmente organiza ICANN, de conformidad con lo señalado en apartado “Otros servicios adicionales” de la Cláusula 4 “Descripción del Servicio” del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Propuesta de medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercutan en la estabilidad del equipo.

No se tomarán en consideración las aportaciones de mejoras de carácter genérico que no sean de aplicación a los objetivos y alcance de este contrato.

Ninguna de las mejoras ofertadas supondrá un incremento en las condiciones económicas del contrato.



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

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

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

***info.dominios@comunidad.madrid***

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto:

- **Consulta Pliego Servicio de gestión del registro del dominio “.madrid”.**

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

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

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

Por su parte la Agencia, se compromete a responder a las mismas, en los términos indicados en la CLAÚSULA 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

*El Jefe de Área de Coordinación Jurídica  
de la Agencia para la Administración Digital.*

*Luis Gamo Sanz.*

## ANEXO

### AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DEL DOMINIO .MADRID”

#### MODELO DE CURRICULUM VITAE DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO A PRESENTAR POR EL LICITADOR PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO

<b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b>
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL:</b>
<b>TITULACIÓN:</b>
<b>FORMACIÓN:</b>
<b>ACTIVIDAD PROFESIONAL:</b>
(Especificando, como mínimo, empresa, meses/años de participación en el proyecto, descripción del mismo y/o actividades desarrolladas, y cliente para el que se ha ejecutado)

#### NOTAS:

1.- La empresa propuesta como adjudicataria, **con carácter previo a la adjudicación**, deberá aportar este documento, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, para cada uno de los miembros del Equipo propuesto, indicando el perfil al que se adscribe, así como, toda aquella documentación que MADRID DIGITAL estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

Fecha y firma del licitador

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944766612114236203614**