

Pliego de Prescripciones Técnicas

**“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE ECCL
PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA
CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA
COMUNIDAD DE MADRID”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963137062175503828073**



ÍNDICE

CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2 - OBJETO	4
CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE	4
CLÁUSULA 4 - ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOFTWARE	4
CLÁUSULA 5 - DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	6
CLÁUSULA 6 - CONTROL DEL SERVICIO.	9
CLÁUSULA 7 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD	12
CLÁUSULA 8 - HORARIO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	13
CLÁUSULA 9 - INFRAESTRUCTURAS	13
CLÁUSULA 10 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	14
CLÁUSULA 11 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE Madrid Digital	15
CLÁUSULA 12 - PLAZO DE GARANTÍA	15
CLÁUSULA 13 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS	15
CLÁUSULA 14 - PLAZO DE EJECUCIÓN	15
CLÁUSULA 15 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	16
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	17
ANEXO II. CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	24
ANEXO III. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	25
ANEXO IV. MODELO DE CURRICULUM VITAE	31



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE ECCL PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante **Madrid Digital**), tras la entrada en vigor de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre de 2005 de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), tiene asignada, entre otras funciones la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

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

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

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

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

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, la aplicación **SAP** es la solución informática en el área de la gestión de Económico Financiera, Logística y Contratación que da servicio de manera centralizada en una única plataforma (en adelante plataforma **NNHH**) a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad.

Para dar respuesta a la constante evolución del producto citado y garantizar el soporte y la continua disponibilidad del mismo, se considera necesario acudir a la contratación del servicio objeto del presente contrato.



CLÁUSULA 2 - OBJETO

Servicio de **Mantenimiento de la plataforma SAP que da servicio al área de gestión Económico Financiera, Logística y Contratación en Centros dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid**, garantizando así la operatividad de la misma, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego y Anexos.

CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO SOFTWARE

El **producto software** objeto del Servicio es el siguiente:

- **SAP (ECC 6.0)**

El ámbito funcional y de desarrollo comprende los siguientes módulos / áreas funcionales y de desarrollo:

ÁMBITO FUNCIONAL/ MÓDULO	
1.-	Área Funcional Consola de Recepción de facturas logísticas integrada con S.I. Nexus
2.-	Área Funcional Financiera (módulo FI, integración con MM)
3.-	Área Funcional de Controlling (módulo CO)
4.-	Área Funcional de Compras y Almacenes (módulo MM, Incluida Gestión de reservas)
5.-	Área Funcional de Contratación (Desarrollo GEX-AP)
6.-	Área Funcional de Mantenimiento de Planta (módulo PM)
7.-	Área de Desarrollos a medida e Integración Netweaver PI con otros sistemas (Interfaces) y diferentes entorno de programación (Java, Abap, Idocs, web Dynpro, HTML)

Tabla 1 – Ámbito funcional/ Módulo

Así mismo estarán incluidos dentro del ámbito del contrato, las siguientes ubicaciones actuales:

CENTROS:
Hospital del Tajo
Hospital Infanta Sofía- Norte
Hospital Infanta Leonor-Vallecas
Hospital Infanta Cristina- Sur
Hospital del Henares
Hospital del Sureste
Hospital Puerta de Hierro-Majadahonda
Servicio Madrileño de Salud (Servicios Centrales-SERMAS)

CLÁUSULA 4 - ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOFTWARE

Con carácter general de acuerdo a los estándares vigentes en **Madrid Digital**, los servicios de mantenimiento del Sistema de Información objeto del pliego se estructurarán de la siguiente manera:

El objetivo es proporcionar un servicio de Mantenimiento del Sistema de Información objeto del contrato. **La responsabilidad de este servicio será del Adjudicatario**, y se hará siempre bajo el control y supervisión de **Madrid Digital**.

El objetivo de este servicio es la resolución de incidencias, peticiones y consultas y muy



especialmente de las labores de mantenimiento y evolución (evolutivos legales, evolutivos funcionales, correctivos, etc.) del Sistema de Información objeto del contrato durante la vigencia del mismo.

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

El conjunto de servicios que el Adjudicatario deberá realizar y garantizar se clasifican de la siguiente manera:

1. Servicios de mantenimiento No-Planificables.

Agrupar las líneas de servicio que, por su naturaleza, no pueden planificarse en el tiempo. El Adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

- **Mantenimiento Correctivo.** Agrupa las diversas acciones a realizar en el software (programas, interfaces, consola de facturas, formatos idoc, web de proveedores, parametrización, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, que no supongan añadir una nueva funcionalidad al sistema.
- **Consultas:** Agrupa las acciones orientadas a **resolver las dudas** funcionales, técnicas o de utilización planteadas por los usuarios acerca de la aplicación informática.
- **Gestión de usuarios, perfiles y roles de acceso:** incluyen las actividades necesarias para el alta, modificación y mantenimiento de los usuarios, así como de la gestión, creación, actualización de los perfiles y roles de acceso al sistema.

2. Servicios de mantenimiento Planificables.

Agrupar las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo mediante un Encargo. El Adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios. La operativa de canalización de necesidades y control de este servicio planificable se realizará dentro del Comité de Dirección, cuya composición y funcionamiento se detalle en la cláusula 6 del presente pliego. Dentro de esta categoría de servicio se distinguen las siguientes tipologías de mantenimiento planificable para la realización de Encargos.

- **Mantenimiento Evolutivo Adaptativo.** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- **Mantenimiento Evolutivo Perfectivo.** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Mantenimiento Evolutivo Preventivo.** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.
- **Mantenimiento Evolutivo Legal.** Cambios legales de ámbito nacional o regional que impliquen modificaciones de parametrización o nuevos desarrollos que sean necesarios para adaptarse a la normativa vigente.



- **Desarrollo Evolutivo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa.
- **Actividades de valor añadido:** Dentro de esta categoría se incluyen las siguientes actividades: apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto SAP, asistencias de carácter periódico en la utilización de procesos complejos y/o masivos, labores de cierre mensual o trimestral o anual, realización de tutorías que se demanden desde la Consejería de Sanidad relacionadas con el uso del Sistema de Información.

Sin disminución de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas (mantenimiento planificable o no planificable), **la aceptación por parte de Madrid Digital de cualquier entrega**, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del Adjudicatario, de la adecuada documentación que **Madrid Digital** defina como básica y que ésta esté localizada y disponible en los repositorios definidos por **Madrid Digital** a tal efecto.

3. Gestión del Servicio ante Madrid Digital

El adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos. Asimismo asumirá, dentro del marco fijado por esta Agencia, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan. Las actividades a realizar serán las siguientes:

- Mantener de forma actualizada en todo momento el repositorio que contiene documentados todos los cambios realizados al estándar y parches de producto referente al menos en :
 - Documentación funcional.
 - Documentación técnica (modelo de datos, módulos técnicos, seguridad...).
 - Manuales de usuario
- Utilización de las herramientas de gestión de incidencias y pasos a producción que estén en uso en **Madrid Digital** en el momento de la formalización del contrato, o de aquellas que **Madrid Digital** decida utilizar en el futuro.
- Actualización y seguimiento de las incidencias y su comunicación al usuario.

CLÁUSULA 5 - DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario pondrá a disposición de **Madrid Digital** un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, que a continuación se detallan.

1. **Director del Servicio:** será el responsable del Servicio ante **Madrid Digital**, participa en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico en el ámbito del Comité de Dirección que periódicamente se convoquen.
2. **Jefe del Servicio:** El Jefe del Servicio designado por el adjudicatario, será el Responsable operativo del Servicio ante Madrid Digital. Este Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal de Madrid Digital designado por la Dirección de la Agencia, realizando las siguientes funciones:
 - **Coordinar el apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias



que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.

- **Gestionar la planificación** de la puesta en producción de nuevas funcionalidades o módulos.
 - **Supervisar y controlar el trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e **informar a Madrid Digital** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
 - **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento del sistema.
 - **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
 - Asistencia y participación al **Comité de Dirección** que se convoque.
 - **Elaboración de las actas de reunión:** será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las actas de los comités y de todas las reuniones de trabajo mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o comité. En un plazo no superior a 30 días laborables, el acta será remitida para su aprobación a **Madrid Digital**.
 - **Redacción de las actas** del Comité de Dirección y seguimiento de los acuerdos alcanzados.
 - **Entrega de los informes periódicos** de la Gestión de Mantenimiento definidos como entregables en la cláusula 6 del presente pliego.
 - **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
3. **7 Coordinadores Funcionales/Desarrollo:** Por cada área funcional módulo descrito en la CLAUSULA 3 “DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS SOFTWARE” del presente pliego, el Adjudicatario deberá asignar un interlocutor, hasta un máximo de 7. Cada coordinador dentro de su ámbito funcional deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas:
- **Asegurar el Conocimiento Funcional y Técnico** específico de las soluciones implantadas en su área y de los cambios y evoluciones que, como consecuencia de la actividad ordinaria de mantenimiento, se produzcan en la misma.
 - **Asistencia, participación y coordinación funcional y técnica** en el Comité de Dirección que se convoque en su área.
 - **Coordinación Funcional y Técnica** de su área con el responsable que Madrid Digital designe en cada caso.
 - **Coordinación del análisis de requerimientos técnicos, funcionales** y de gestión del sistema de información, velando por su completitud así como por la coherencia de las partes.
 - **Apoyo** a los equipos de desarrollo.
 - **Ejecución** de las actividades de valor Añadido.
4. **Equipo de Mantenimiento:** El Adjudicatario deberá de disponer de un Equipo Humano con capacidad funcional y técnica suficiente para realizar las tareas asociadas a los Servicios definidos en la Cláusula 4 “ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOFTWARE”. Será responsabilidad del Adjudicatario dimensionar el equipo de trabajo de tal manera que garantice la correcta prestación del Servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos. Asimismo, deberá garantizar la gestión de un equipo variable que se



adecue a las demandas de servicios planificables que vaya solicitando Madrid Digital en función de las necesidades de cada momento.

Requisitos del Equipo de Trabajo

Los Requisitos en cuanto a **PERFILES PROFESIONALES MÍNIMOS** que se considera adecuado para la prestación de los servicios requeridos son:

- **1 Director de Servicio**, con la categoría de Director de Proyectos / Gerente.
- **1 Jefe del Servicio** con la categoría de Jefe de Proyecto.
- **6 Coordinadores funcionales** con las categorías de **Consultor Funcional Senior en Sap**.
- **1 Coordinador de desarrollo**.
- **Equipo variable** a dimensionar por los Coordinadores funcionales que se adecue a las demandas de servicios planificables con las categorías de **Consultor Funcional Junior en Sap**.

Los Requisitos en cuanto a **TITULACIÓN MÍNIMA** de los perfiles anteriores que se considera adecuado para la prestación de los servicios requeridos en este proyecto son:

- **Director / Gerente:** Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto, Licenciado o Graduado
- **Jefe de Proyecto:** Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Consultor Funcional Senior:** Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente.
- **Analista Senior:** Titulación Universitaria de Diplomado, primer ciclo de Licenciatura o equivalente

Los Requisitos en cuanto a **ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA** de los perfiles anteriores que se considera adecuada para la prestación de los servicios requeridos son:

- **Director / Gerente.**
Haber realizado tareas de dirección **de proyectos de implantación de Sistemas de Información o de Gestión de Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional** durante al menos **6 años**, habiéndose realizado esta actividad en los **últimos 4 años** y tener al menos **3 años** de experiencia en proyectos de implantación de **ERP's**. Esos tres años de experiencia en ERP's, deberán haberse desarrollado en **proyectos en el Ámbito Sanitario** al menos durante **2 años**.
- **Jefe de Proyecto.**
Haber realizado tareas de jefatura **de proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional**, habiéndose realizado esta actividad al menos en los **últimos 4 años** y dentro del ámbito de los **ERP's**. Asimismo, al menos **2 años** se deberán haber desarrollado en **proyectos o contratos de mantenimiento y soporte funcional en el Ámbito Sanitario**.
- **Consultor Funcional Senior/ Analista Senior en Sap**
Haber participado como consultor en **proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional**, en al menos una de las áreas funcionales/desarrollo **Sap** referidas en la cláusula 3 del presente pliego durante los **últimos 4 años. 2 años** como mínimo de esa experiencia específica de 4 años se deberá haber desarrollado en alguna de las áreas **Sap** referidas **en proyectos o**



contratos de mantenimiento en el Ámbito Sanitario.

CLÁUSULA 6 - CONTROL DEL SERVICIO.

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por **Madrid Digital**, quien podrá revisar y ajustar el modelo y las herramientas que lo soportan, durante el periodo de vigencia del contrato.

ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO.

Con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, **se establecerán una serie de niveles de servicio** mínimos, señalados en el ANEXO II "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO", del presente pliego.

Estos niveles de servicio inicialmente establecidos con sus correspondientes penalizaciones para el caso de incumplimientos, podrán ser susceptibles de variarse durante el periodo de ejecución del servicio a través del Comité de Dirección, entre **Madrid Digital** y el adjudicatario.

MODELO DE RELACIÓN.

El Modelo establecido por **Madrid Digital** se estructura en **dos niveles de relación y gestión**:

- **Estratégico:** el contratista es el encargado de velar por que 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.
- **Operativo:** el contratista, con los equipos de trabajo asignados a la ejecución del servicio, se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

Para la gestión del contrato y su seguimiento, se establece un **Comité de Dirección**, que se encargará de los dos niveles de relación y gestión descritos:

Nivel estratégico

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

- Monitorizar el avance global del Servicio
- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio
- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.

Nivel Operativo:

En este nivel se estudiarán y evaluarán los cambios funcionales normalmente asociados a



Servicios de Mantenimiento Planificable que afecten la Plataforma, a saber:

- Detección y canalización de las necesidades evolutivas surgidas desde los diferentes Centros y áreas de negocio.
- Definición y aceptación de requerimientos para la realización del mantenimiento evolutivo.
- Aceptación de la valoración en horas y plazos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento planificable.
- Establecer y supervisar el Procedimiento de aceptación de encargos no Planificables: una vez realizada la entrega del encargo por parte del adjudicatario, será el usuario y el promotor del encargo quien compruebe la calidad y bondad de la actuación o del desarrollo
- Aprobación de la certificación mensual de servicios donde se incluirá la facturación tanto de la cuota fija como de la cuota variable.
- Aprobación de las penalizaciones según los criterios descritos en el Anexo II del presente pliego de cláusulas técnicas.

El Comité se reunirá como mínimo semestralmente o dentro de los 15 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes y estará formado al menos por los siguientes integrantes:

- Responsable/s del Contrato de Madrid Digital.
- Responsable del Servicio del adjudicatario en la figura del **Director del Servicio**.
- Personal del Servicio de **Madrid Digital** si así se estima necesario.
- El Jefe del Servicio del adjudicatario.
- Responsable/s del Area de Negocio (Servicio Madrileño de Salud, responsables de los Centro) si se estima necesario.

Durante la ejecución del contrato, será necesario que el equipo de trabajo del adjudicatario adscrito a la ejecución del contrato, previa autorización y supervisión de **Madrid Digital**, mantenga reuniones con los responsables de diversas unidades organizativas de **Madrid Digital**, o con personal de la Consejería de Sanidad, o con las personas relacionadas con el ámbito funcional o técnico del contrato que designe **Madrid Digital**, sin número limitado a priori, para la consecución de los objetivos planteados en el presente pliego.

FASES DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

En relación al Servicio Mantenimiento se considerarán diferentes **fases de tiempo en la ejecución del contrato**.

Estos periodos serán de especial consideración a los efectos de la medición de ANS y de la aplicación en su caso de penalizaciones según se determina en el ANEXO III "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES" del presente pliego.

Se distinguen los siguientes periodos:

1. Fase de Transición (o fase de entrada al Servicio)

Esta fase se iniciará con una reunión del Comité de Dirección, en donde se planificarán las actividades, calendarios de reuniones, plazos, flujos de trabajo, herramientas, etc., que componen el contenido y la metodología de este periodo y los siguientes periodos del Servicio de Mantenimiento.



El objetivo es que los equipos de Mantenimiento del Adjudicatario vayan tomando, de manera gradual, conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, así como de los estándares que quedarán fijados en la reunión inicial del Comité de Dirección.

El Adjudicatario, en la finalización de esta fase, deberá poseer el conocimiento necesario para ser capaz de realizar todas las tareas del Servicio de Mantenimiento.

Para que el Adjudicatario contribuya adecuadamente con este objetivo, deberá adquirir, actualizar, mantener, ampliar y transferir los siguientes conocimientos al equipo de Mantenimiento:

- Documentación funcional de los módulos de los Sistemas de Información.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Metodología y estándares en uso relativos al mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
- Procedimientos de trabajo y modelos de relación del servicio.
- Lista de responsables funcionales y expertos de **Madrid Digital** y del adjudicatario.
- Un **informe de seguimiento de la Fase de Transición**. Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de prestar el Servicio, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento.

Esta **fase tendrá una duración de 1 mes desde** el inicio del servicio. Terminada esta fase se pasará al siguiente periodo de Pleno Servicio.

Durante la fase de transición de entrada el adjudicatario no recibirá compensación económica alguna, y por tanto, no emitirá factura por ningún concepto.

2. Fase de pleno Servicio.

El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer, por parte de adjudicatario, los servicios de Mantenimiento en toda su amplitud.

Tanto el adjudicatario, como **Madrid Digital** podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo (indicadores, procedimientos, herramientas, estándares, estructura del equipo de mantenimiento, etc.) que estimen oportuno. Para ello, el cambio (o cambios) propuesto se documentará en un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos o el problema/riesgo a mitigar, y que será la base para la toma de decisión conjunta de la conveniencia o no de adecuación del modelo.

Se incorporarán de mutuo acuerdo las adaptaciones al modelo que se consideren oportunas en virtud de las experiencia conjunta adquiridas durante los primeros meses de rodaje.

La relación de entregables asociados a esta fase será al menos la siguiente:

- **Informe mensual de seguimiento operativo** de Incidencias, peticiones y consultas, donde se detallarán todos aquellos aspectos necesarios para su correcto análisis, y que permitan planificar acciones de mejora en la consecución del Servicio.
- **Informe mensual de análisis de los acuerdos de niveles de Servicio**, en los que detallará su nivel de cumplimiento.
- Cualquier informe solicitado por **Madrid Digital**, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar el servicio.

Esta **fase tendrá una duración de 23 meses** a contar desde la finalización de la Fase de



Transición.

3. Fase de Finalización del Servicio.

La Fase de Finalización del Servicio se extiende **durante el último mes del contrato** (incluido en la fase de pleno servicio).

El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al prestador entrante (Madrid Digital, u otros) del Servicio del conocimiento necesario para su prestación **ante un cambio de adjudicatario o sistema de información**.

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante este Periodo de finalización del Servicio establecido al efecto, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.

Para ello, el adjudicatario deberá **ejecutar un Plan de Devolución**, sin coste adicional en cuota fija o cuota variable, donde se deberán garantizar al menos los siguientes aspectos:

- Facilitar la Documentación totalmente actualizada relacionada con los Servicios (i.e., manuales de configuración, de operativa, escalados, manuales de usuario, etc.).
- Acceso a consulta a las personas responsables del adjudicatario de los equipos que dan servicio a **Madrid Digital**.
- Poner a disposición de **Madrid Digital** un equipo de personas clave para asistir a Madrid Digital dentro del servicio y el esfuerzo razonable para su dirección y coordinación.
- 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.
- Identificación de las dependencias clave para cada área.
- Soporte para la preparación de un plan de actividades propuestas.
- Cualquier otra actividad razonablemente requerida por **Madrid Digital** para el soporte en la ejecución del Plan de Devolución.

La relación de entregables asociados a esta fase será al menos la siguiente:

- Al inicio de comienzo de esta fase se entregará **un plan de devolución** donde se reflejen los hitos y plazos a realizar durante el Periodo de Finalización del Servicio
- **Un Informe ejecutivo final** donde se detallará la evolución y conclusión del Periodo de Devolución, un análisis de los riesgos a corto y medio plazo de la futura prestación del Servicio.

CLÁUSULA 7 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD

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

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias



y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida **Madrid Digital**. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de **Madrid Digital**, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en una aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo, cuando así lo acuerde el Comité de Control de Cambios, que elimine el problema base.

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

Se realizará un **Proceso de Aceptación de las entregas para los mantenimientos y desarrollos** donde se validará y verificará entre otros temas:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.

El proceso de aceptación identificará, en su caso, las desviaciones producidas, señalando la gravedad de las mismas. Esto condicionará la aceptación o rechazo del evolutivo. Asimismo el resultado se analizará en relación a los ANS, de forma que si no se consiguen los valores mínimos fijados, además de las penalizaciones a las que hubiera lugar, el adjudicatario deberá ejecutar las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto.

Para la aceptación formal y definitiva del producto, y en relación a los niveles de servicio relativos a cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva por **Madrid Digital**.

CLÁUSULA 8 - HORARIO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

El Adjudicatario deberá tener el servicio disponible dentro de la franja horaria de 8 h. a 18:00 h., laborables, de lunes a viernes.

En caso de que, por necesidades críticas del servicio debidamente justificadas por parte de **Madrid Digital**, los servicios contratados requirieran la ejecución de los mismos en sábados o festivos, o fuera de la franja horaria establecida anteriormente, esta Agencia no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

CLÁUSULA 9 - INFRAESTRUCTURAS

En esta Cláusula se especifican las condiciones que el adjudicatario deberá cumplir respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad) en el desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio.

Entornos locales de desarrollo:

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios desde las instalaciones habituales de su Fábrica de Software, utilizando una Red de Área Local (LAN) integrada con mecanismos de acceso a los entornos de trabajo de la Comunidad de Madrid. La provisión de la infraestructura local necesaria (Hardware y Software) para la prestación del servicio será responsabilidad del adjudicatario.

La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de desarrollo de Madrid Digital serán comunicadas al adjudicatario, que deberá adecuar su Factoría Software para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el presente pliego de cláusulas técnicas.



Las licencias de desarrollo para el puesto cliente en las instalaciones del adjudicatario, serán proporcionadas por el adjudicatario

Software de Base:

El software en puesto cliente o en puesto servidor en las instalaciones del Adjudicatario será responsabilidad del Adjudicatario (de igual forma que se ha especificado en el apartado relativo a las Comunicaciones).

Comunicaciones:

El adjudicatario conectará su factoría software mediante una línea punto a punto con las instalaciones de la Comunidad de Madrid.

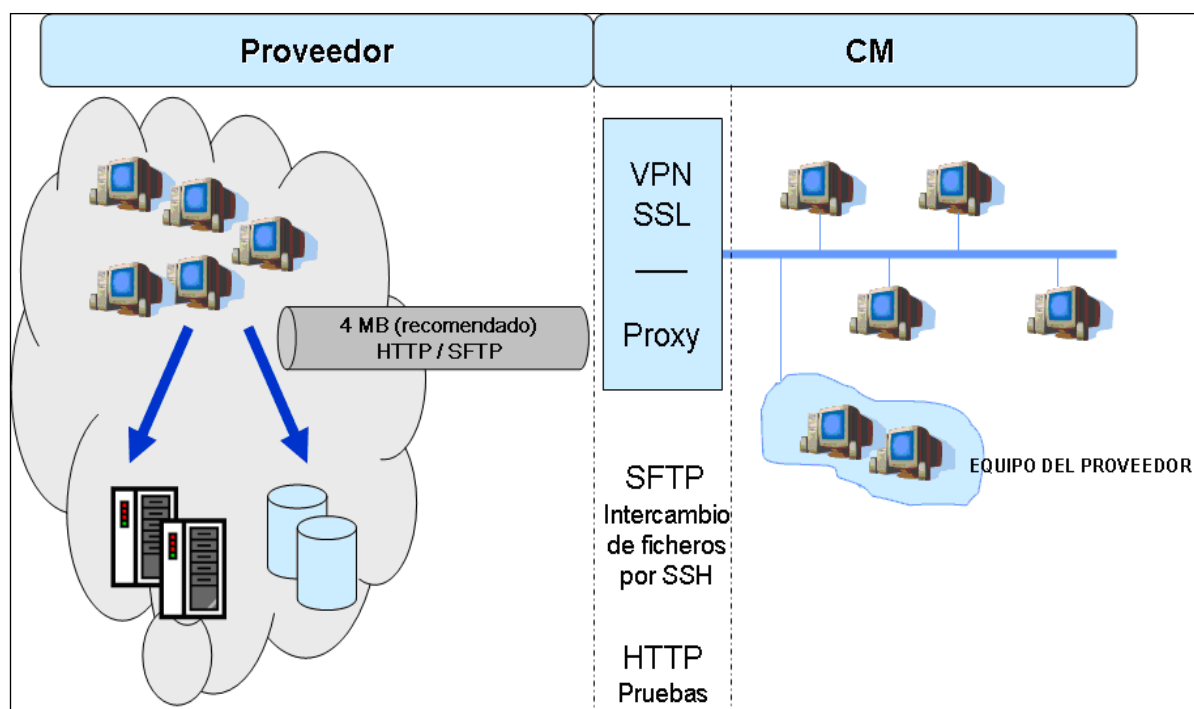


Tabla 2 – Gráfico Esquema de Comunicaciones

A excepción de la infraestructura propia que Madrid Digital tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) **estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.**

CLÁUSULA 10 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

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



autorización expresa de Madrid Digital.

CLÁUSULA 11 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE Madrid Digital

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

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

CLÁUSULA 12 - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **3 MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de **Madrid Digital**, sean necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información.

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

CLÁUSULA 13 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS

En el presente apartado se describe el formato y contenido según el cual deberá elaborarse la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores.

La **Oferta Técnica** requerida se deberá incluir en el **Sobre Nº 2** según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La propuesta técnica consistirá en un **único documento**, que deberá ir acompañado de un índice y que no podrá exceder en ningún caso de las **50 páginas** a una sola cara, con espaciado de interlineado 1,5 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 pt.

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

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

CLÁUSULA 14 - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES comprendidos entre el 1 de noviembre de 2019 y el 31 de octubre de 2021.**

- **Fase de transición:** 1 mes, comprendido entre el 1 de noviembre y el 30 de noviembre de 2019.



- **Fase de pleno servicio:** 23 meses, comprendidos entre el 1 de diciembre y el 31 de octubre de 2021.
- **Fase de Devolución del servicio:** (incluida dentro de la Fase de Pleno Servicio) que abarcará el último mes de ejecución del contrato

CLÁUSULA 15 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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

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

MD_SER_SIC_NNHH@madrid.org

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

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

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

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



ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Protección de datos personales y Privacidad

Normativa

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

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

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

Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

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

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

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

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

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

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario



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

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



En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

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

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

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



la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

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

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

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

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

Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

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



Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

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

Tratamiento de datos personales

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

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

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

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Conservación, Transmisión por redes públicas/privadas.

Deber de Información

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



Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

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

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

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

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

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

Seguridad en la utilización de medios electrónicos

Normativa

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

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

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

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

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

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



Medidas de Seguridad

Documentación de seguridad

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

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

Confidencialidad y deber de secreto

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

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

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

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



ANEXO II. CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de **Mantenimiento** que el adjudicatario debe garantizar, se configura de la siguiente manera:

SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CUOTA FIJA

Todos los servicios asociados en este apartado, se computaran como una **Cuota Fija mensual**. Durante el primer mes del contrato, en la Fase de Transición (o periodo de entrada al Servicio), no se devengará ni cuota fija ni cuota variable. Durante los siguientes 23 meses dicha cuota será lineal. El concepto por el que se facturarán estos servicios recibe el nombre de **Servicios incluidos en la Cuota Fija**.

Se incluyen todas las actividades relativas a los siguientes Servicios definidos en la CLAUSULA 4 “**ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOFTWARE**” del Pliego técnico.

- Servicios de mantenimiento No-Planificables (apartado 1)
- Gestión del Servicio ante Madrid Digital (apartado 3)

SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CUOTA VARIABLE

Todos los servicios asociados en este apartado, se configurarán en encargos planificables, que el Adjudicatario tendrá que satisfacer, en función de las necesidades que marque **Madrid Digital**. Realizado el encargo por parte del Adjudicatario, y **una vez superado el Proceso de Aceptación** (de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6ª del Pliego Técnico) teniendo la conformidad de la Dirección encargada de la Inspección de la ejecución del Servicio.

Dicho encargos implicarán el volumen de horas estimadas que se señalan a continuación para los siguientes Servicios de Mantenimiento definidos en la CLAUSULA 4 “**ALCANCE DEL SERVICIO DE ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOFTWARE**” repartidos por anualidades en función del servicio a prestar.

- Servicios de mantenimiento Planificables (apartado 2).

Reparto Horas por Anualidades		
2019	2020	2021
333	4.000	3.334

El precio/hora que se tomará en consideración para calcular el importe de los encargos Planificables asociados al presente servicio, será el que se deduzca de aplicar al importe estimado que se indica a continuación, el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación, de conformidad con lo establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Jurídicas:

40,80.- € (IVA no incluido)

Los encargos planificables se realizan en función de necesidades, no existiendo compromiso de asignación. En el caso de no consumirse la totalidad de las horas establecidas para la cuantificación de los servicios a Coste Variable, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el contratista.



ANEXO III. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento, que debe cumplir el contratista, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados en el presente ANS, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalizaciones de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación.

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

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un **Plan de Acciones Correctivas** para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS. El contratista informará a **Madrid Digital** de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

Con independencia de los ANS y penalizaciones iniciales establecidos en este Anexo, si ambos, Madrid Digital y el adjudicatario, manifiestan expresamente su consentimiento, se podrá eliminar y modificar los ANS y penalizaciones existentes e incluso definir unos nuevos ANS y penalizaciones, todo ello según el nuevo acuerdo que se alcance. El documento que incluya la nueva definición de niveles de servicio se estudiará y aprobará por el Comité de Seguimiento del Contrato y pasará a ser parte integrante del contrato.

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

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, evaluarán y penalizarán **mensualmente**.

En la prestación de los servicios y en las penalizaciones se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las incidencias.

Madrid Digital clasifica cualquier **incidencia** que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes **niveles de criticidad**:



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

Tabla 3 – Niveles de Criticidad de las incidencias

• **Definiciones.**

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

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

1. Niveles de Servicio de Actividades No-Planificables:

Los tiempos de resolución que el adjudicatario para cada nivel de criticidad debe cumplir son:

NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
CRÍTICO	≤ 4 horas naturales
NORMAL	≤ 5 días laborables

Tabla 4 – Los tiempos de resolución incidencias y Consultas

El cómputo de los **días laborables** se realizará teniendo en cuenta la hora de la comunicación de la incidencia. **El tiempo** de resolución se entiende como el plazo transcurrido desde la



comunicación de una incidencia al adjudicatario. Se considerarán no resueltas las incidencias y consultas si posteriormente a la comunicación de su resolución se verifica que no ha sido así, y por tanto el tiempo de resolución seguirá computándose hasta su real resolución.

Para las incidencias y consultas de nivel CRÍTICO

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a Madrid Digital.
- A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio en la CLAUSULA 8 “HORARIO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO” del presente pliego.

Para las incidencias y consultas de nivel de criticidad Normal

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en la CLAUSULA 8 “HORARIO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO” del presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
- La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución.

1.1. Los niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas son:

Indicador	Descripción del Indicador	W Peso	F Factor Corrector			
			0 (sin penalización)	1	1,5	2
IRS01	IRS01= v = Número de incidencias de nivel alto de criticidad abiertas en el periodo evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por Madrid Digital .	0,50	v = 0	3 > v >= 1	10 > v >= 3	v >= 10
IRS02	IRS04= v = % de incidencias de nivel normal de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que no han sido resueltas en plazo y aceptadas por Madrid Digital .	0,10	10 > v >= 0	15 > v >= 10	20 > v >= 15	v >= 20



Tabla 5 – Indicadores niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

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

Donde:

A es el 20% del importe mensual de Cuota Fija, es decir:

$$A = 0,20 * \text{Importe de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija Mensual.}$$

W Peso del indicador.

F Factor de corrección.

La Penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por A.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la factura del adjudicatario. Con carácter general las **paradas planificadas** no incurrirán en penalización siempre que hayan sido aprobadas por **Madrid Digital**.

1.2. Reclamaciones de Incidencias: Incidencias, peticiones y consultas.

Son las Incidencias, peticiones y consultas reclamadas frente al total que hayan estado abiertas en el periodo evaluado. Se evaluará mensualmente.

Se considera incidencias, peticiones y consultas reclamadas aquellas que son requeridas su resolución por el usuario de nuevo tras ser reportadas la primera vez y no ser solucionadas.

Indicador	Descripción	Valores	Penalidad por incumplimiento
IRI	Porcentaje de reclamaciones	IRI < 5%	Sin penalidad
		5% <= IRI < 10%	
		10% <= IRI < 15%	
		15% <= IRI < 20%	
		20% <= IRI	

Tabla 6 – Indicadores niveles de servicio reclamaciones de Incidencias

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$$\text{Penalización} = A * PI$$

Donde:

A es el 20% del importe correspondiente a la cantidad económica mensual de Cuota Fija, es decir:

$$A = 0,20 * \text{Importe económico de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija Mensual.}$$



PI es el % de penalización aplicable por el incumplimiento de los ANS de este apartado.

La Penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por el 12% de A.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura del adjudicatario. En caso de que pasen varios meses antes del siguiente hito de facturación, se sumarán las penalizaciones de todos los meses anteriores y se descontarán del siguiente hito de facturación.

2. Niveles de Servicio Actividades Planificable.

Se controlará la fecha de entrega real de la prestación respecto a la fecha planificada que fue acordada.

A cada actividad planificable, **Madrid Digital** le asignará una prioridad: Crítica o Normal.

Los cambios Legales se consideraran en todos los casos como Evolutivos con prioridad Crítica. Salvo los cambios legales que siempre tendrán prioridad crítica o que **Madrid Digital** comunique al adjudicatario otra cosa distinta, **la prioridad por defecto de las actividades planificables será la prioridad normal.**

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

Tiempo de retraso(t) en días naturales	Penalidad Prioridad Crítica	Penalidad Prioridad Normal
$3 < t < 15$	10 %	2 %
$15 \leq t < 30$	15 %	5 %
$30 \leq t$	20 %	10 %

Tabla 7 – Penalización encargos planificables

Las penalizaciones se aplicarán, según la tabla anterior al adjudicatario por cada prestación retrasada.

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales de este apartado es:

$Penalización = \sum A * PPR$

Donde:

A es el importe correspondiente coste total acordado para la petición de mantenimiento.

A = correspondiente coste total acordado para la petición de mantenimiento

PPR es el % de penalización aplicable a cada prestación retrasada según su prioridad y tiempo acumulado de retraso, según la tabla anterior.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe a la siguiente factura del adjudicatario.

1. Cálculo de la Penalización Total del Periodo medido:

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



siguientes valores:

- La suma del total de las penalizaciones aplicables.
- El **20%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo controlado.

En el caso de la penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, supere el 20%, la diferencia entre la penalización y el tope del 20% sumará como penalización al periodo siguiente a medir.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963137062175503828073**

ANEXO IV. MODELO DE CURRICULUM VITAE.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil mínimos, que se ha detallado en la **Cláusula 5 “Descripción del equipo de trabajo”**, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación.

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador del Currículum Vitae de los recursos que prestarán los servicios (Director de servicio, jefe de Servicio, Coordinadores funcionales, Coordinador técnico) con la firma de la persona que ostente la representación del licitador. El contenido del Currículum Vitae se detallará de forma obligatoria cumplimentando la plantilla que se proporciona con la información anteriormente indicada, que deberá proporcionarse en formato digital Excel.

El Curriculum Vitae a aportar de cada uno de los miembros del Equipo propuesto requerido deberá especificar en un fichero Excel la siguiente información:

Hoja Identificación: Contendrá la lista de todas las personas del equipo. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo requerido. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- ⇒ **1. IDENTIDAD:**
 - DNI
 - Nombre
 - Apellidos
- ⇒ **2. CUALIFICACIÓN**
 - Grado Académico: indicar el grado.
 - Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.
 - Formación: formación adicional que pueda ser de interés.
- ⇒ **3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR**
 - Equipo Requerido/Adicional
 - Denominación Perfil, identificar el perfil de los establecidos en el pliego

1. IDENTIDAD			2. CUALIFICACIÓN			3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR	
DNI	Nombre	Apellidos	Grado Académico	Título	Formación	Equipo	Denominación Perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		Equipo Base Requerido	Responsable del servicio
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		Equipo Base Adicional	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		Equipo Base Adicional	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		Equipo Base Adicional	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		Equipo Base Adicional	Indicar denominación del perfil

Hoja Proyectos: Debe contener el detalle de los proyectos en los que han participado las personas del equipo incluido en la hoja de identificación, Por tanto, el licitador debe cumplimentar por cada persona del equipo incluido en la hoja de identificación al menos una fila en esta hoja, y tantas filas como considere relevante. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- ⇒ **4.- DESCRIPCIÓN DE PROYECTOS RELEVANTES EN LOS QUE HA PARTICIPADO**
 - Empresa



- Cliente
- Proyecto
- Descripción.
- Fecha Inicio del proyecto: Mes/Año
- Duración proyecto: Nº meses.
- Volumen Usuarios
- Equipo de proyecto: Nº de personas FTE a tiempo completo.
- Importe total del proyecto: euros sin IVA.

1. IDENTIDAD		4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO							
DNI	Empresa	Cliente	Proyecto	Descripción: Objeto, alcance funcional y tecnológico e infraestructuras del proyecto.	Fecha Inicio del proyecto (Mes/Año)	Duración proyecto (Nº meses)	Volumen Usuarios	Equipo de proyecto (Nº de personas FTE a tiempo completo)	Importe total del proyecto (euros sin IVA)

⇒ **5. EXPERIENCIA PROFESIONAL OBTENIDA EN EL PROYECTO**

- Actividad
- Perfil/Puesto
- Fecha Inicio en el perfil: Mes/Año
- Nº de meses de la actividad en el perfil
- Módulos Funcionales & Tecnologías / Infraestructuras Sistemas
- Gestión de Equipos: Nº personas gestionadas, si aplica.

Hoja Experiencia 1: Debe contener el detalle de toda la experiencia profesional relevante, obtenida en los proyectos anteriormente especificados, de las personas del equipo incluido en la hoja de identificación. Por tanto, el licitador debe cumplimentar por cada persona del equipo incluido en la hoja de identificación al menos una fila en esta hoja, y tantas filas como considere relevante. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

1. IDENTIDAD		4.PROYECTO	5. EXPERIENCIA PROFESIONAL OBTENIDA EN EL PROYECTO				
DNI	PROYECTO	Actividad	Perfil / Puesto	Fecha Inicio en el perfil (Mes/Año)	Nº de meses de la actividad en el perfil	Módulos Funcionales & Tecnologías / Infraestructuras Sistemas	Gestión de Equipos (Si aplica, Nº personas gestionadas)

Hoja Experiencia 2: debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja, el detalle de toda la experiencia relevante para los criterios de adjudicación de los pliegos (criterio número 3 – experiencia del equipo en centros hospitalarios)



1. IDENTIDAD		5. EXPERIENCIA CENTROS HOSPITALARIOS
DNI	Numero de meses de experiencia como Jefe de Proyecto, Consultor o Analista de Sistemas de Información para la Gestión ECCL en centros hospitalarios públicos españoles	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia según se valora en los criterios de adjudicación
	Indicar nº meses	Texto explicativo
	Indicar nº meses	Texto explicativo
	Indicar nº meses	Texto explicativo

(*1) En un mismo proyecto, puede haber trabajado en diferentes perfiles.

(*2) Funcionalidad y Tecnología se refiere a los módulos funcionales y tecnologías con los que ha trabajado por cada proyecto.

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

Fdo.: Ignacio Bellido Fernández-Montes

