

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS
TITULADO **“MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACIÓN E INSTALACIÓN EN NUEVOS
CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE CITA PREVIA POR INTERNET (CTAC)”**, A
CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018115872829921502497**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO
3. ALCANCE DEL SERVICIO
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR
5. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD
6. DOCUMENTACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS
7. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE Y SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS
8. CALIDAD
9. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR
10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS
11. GARANTÍA
12. PLAZO DE EJECUCIÓN
13. MODELO ECONÓMICO Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS
14. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018115872829921502497**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO “MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACIÓN E INSTALACIÓN EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE CITA PREVIA POR INTERNET (CTAC)”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (Artículo 10 Tres - c).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

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

Dentro del precitado ámbito competencial, la Agencia dispone de una solución informática para la prestación del servicio de Cita Previa por internet para los organismos de la Comunidad de Madrid: el software “Quenda-Cita Previa” (en adelante CTAC). Este software permite que los ciudadanos puedan solicitar cita previa a través de Internet y que los gestores cuenten con una agenda propia donde visualizar y gestionar dichas citas.

Para garantizar la operatividad y disponibilidad del software anteriormente citado, resulta necesaria la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento de la solución, en aquellos centros que lo tienen instalado e implantación de la misma en aquellos centros que lo soliciten.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, soporte funcional y actualización de versiones de la licencia corporativa del Sistema Cita Previa por Internet (CTAC) en centros gestores de la Comunidad de Madrid que actualmente lo tienen instalado, así como la incorporación a este Sistema de aquellos centros gestores de la Comunidad de Madrid que lo soliciten, con un máximo de 20, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 101815872829921502497

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

La prestación de los servicios objeto del contrato será sobre la licencia corporativa que da servicio a los centros en los que, a fecha actual, está instalado el Sistema *Cita Previa por Internet (CTAC)*; además deberá realizarse la implantación del sistema en aquellos centros gestores de la Comunidad de Madrid que soliciten este servicio.

Los centros que **actualmente disponen de este servicio** son:

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda:

- Dirección General del Servicio Público de Empleo, en los Servicios de Orientación e Inserción Laboral que se prestan a través de las Oficinas de Empleo.
- Área de emprendedores, de la Unidad de Autónomos, Economía Social y Responsabilidad social de la Empresas.
- Servicio de información socio-laboral, de Dirección General de Trabajo.
- Subdirección General de Gestión Tributaria.
- Dirección General de Industria, Energía y Minas
- Dirección General de Consumo

Consejería de Políticas Sociales

- Secretaría General Técnica

Consejería de Educación, Juventud y Deporte:

- Unidad Técnica de Registros de la Subdirección General de Régimen Jurídico de la Secretaría General Técnica.

Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras

- Dirección General de la Vivienda y Rehabilitación
- Agencia de Vivienda Social

Consejería de Justicia

- Los Registros Civiles, dependientes de la Dirección General de Justicia.

Por otro lado, son susceptibles de solicitar este servicio de cita previa por internet aquellos centros de la Comunidad de Madrid que disponen actualmente de Atención al Ciudadano presencial.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Los servicios a prestar se clasifican en dos grupos de actividades:

- Servicios de Cuota Fija.
- Servicios de Cuota Variable.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018115872829921502497**

4.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Encargos No Planificables).

Son la base de la atención continua que requieren las aplicaciones o sistemas en producción. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

4.1.1 Mantenimiento correctivo:

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de incidencias reportadas debidas a fallos, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del Sistema. Se instalarán los programas (parche) que den solución a los errores registrados por el fabricante. El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento del producto software incluido en este Pliego a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

➤ **Número ilimitado de incidencias.**

➤ **Gestión de incidencias:**

- **Atención telefónica:**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia un número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte funcional y técnico necesario para identificar y resolver los problemas y consultas que se deriven del funcionamiento del software cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato.

Esta **asistencia telefónica** se dará por personal técnico cualificado del adjudicatario, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de la Agencia.

El horario de asistencia telefónica será lunes a viernes de 8:00 a 20:00, laborales en la Comunidad de Madrid.

- **Correo electrónico:**

Adicionalmente se dispondrá de un soporte técnico vía correo electrónico.

- **Soporte web:**

El adjudicatario dispondrá de un espacio web en el que podrán registrarse incidencias peticiones o consultas. La incidencia, petición o consulta, quedará registrada en su sistema de seguimiento y devolverá un número de registro de la misma en el momento de su alta.

- **Tiempo de Respuesta y Niveles de Servicio:**

En las tablas que se recogen a continuación, se definen los Tiempos de Respuesta para cada Nivel de Servicio, así como la definición de cada tipo de Nivel de Servicio.

<u>Tiempo de Respuesta</u>	
S1 = 1 h.	Los anteriores tiempos de respuesta se computarán dentro de la siguiente franja horaria: de lunes a viernes de 8:00 h. a 20:00 h., laborables en la Comunidad de Madrid.
S2 = 4 h.	
S3 = 8 h.	
S4 = 12 h.	

Nivel de Servicio	Definición
S1	<p><u>Impacto crítico en el servicio</u></p> <p>Situación que afecta de manera crítica al sistema principal.</p> <p>Las características de un problema de Gravedad 1 incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio principal no está operativo • El sistema de producción se colapsa • Riesgo de integridad de datos • Fallan las operaciones de copia de seguridad y de recuperación. <p>La Agencia pondrá a disposición del adjudicatario los recursos humanos necesarios para que el adjudicatario resuelva el problema.</p>
S2	<p><u>Impacto considerable en el servicio o la implementación</u></p> <p>El sistema principal se ve seriamente afectado, o se detiene la implementación, y no hay ninguna solución temporal aceptable para el problema presentado.</p>
S3	<p><u>Impacto moderado en el servicio</u></p> <p>El sistema principal sufre una afectación moderada, no se han perdido datos, y el sistema sigue funcionando. El problema se puede solventar temporalmente utilizando una solución temporal apropiada.</p>
S4	<p><u>Ningún impacto en el servicio</u></p> <p>Problemas no críticos, cuestiones generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.</p>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1018115872829921502497

• **Asistencia IN-SITU:**

Intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento en los lugares en que se encuentren instalados los productos objeto de mantenimiento, cuando la incidencia no pueda ser solucionada telefónicamente, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por la Agencia. Ello implicará la sustitución, si fuera necesario, de los componentes o partes afectadas. Siempre que sea posible, esta asistencia se llevará a cabo de forma remota.

- **Tiempo máximo de asistencia in-situ:**

En el caso de incidencias que no puedan ser solucionadas mediante asistencia en remoto, se requerirá a criterio de la Agencia la asistencia in-situ de personal técnico de la empresa adjudicataria. Los tiempos máximos de asistencia in-situ, quedarán determinados según los siguientes niveles de impacto en el funcionamiento del software en la Agencia:

- *Nivel estándar:* Se considerará una incidencia como estándar cuando no suponga la paralización del funcionamiento general de cualquier módulo del software, y el fallo se circunscriba a entornos clientes.
- *Nivel crítico:* Se considerará una incidencia como crítica cuando suponga la paralización de un servicio externo o interno de la Agencia, que afecte a más de un usuario.

Tiempo máximo de asistencia in-situ		
Gravedad	Estándar	48 horas
	Crítico	12 horas

El plazo empezará a contar desde el momento que se requiera por parte de la Agencia la asistencia in-situ. A los efectos del cómputo de dicho plazo sólo se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido entre las 8:00 y las 20:00 horas, de lunes a viernes, laborables en la Comunidad de Madrid.

- El personal encargado de atender y recibir las incidencias deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las incidencias y problemas que se deriven del funcionamiento del software objeto de este contrato.
- El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instaladas las licencias cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a la Agencia, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.
- Ninguna incidencia será cerrada sin contar con la autorización expresa del *Responsable del Servicio* en la Agencia.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a la Agencia las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén bajo contrato.

4.1.2 Soporte Funcional:

Actividades orientadas a resolver dudas funcionales, técnicas o de la utilización del Sistema planteadas por el cliente. En este sentido, el “cliente” no solo será el “usuario” del Sistema, sino las Áreas de la



Agencia que puedan necesitar, en el desempeño de su propia función, la resolución de consultas sobre el Sistema.

El soporte consistirá en el desarrollo de las acciones que se describen a continuación, todas ellas destinadas a evitar incidencias y paradas de los sistemas:

➤ **Elaboración de un Plan de Soporte:**

El adjudicatario elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de la Agencia, un Plan de Soporte, en el cual:

- Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y la Agencia.
- Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
- Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.
- Se recogerán in-situ las necesidades asociadas a las tareas de desarrollo e implementación de soluciones.

➤ **Informes detallados de la configuración en producción.** Con el objeto de garantizar el soporte y mantenimiento descrito en este pliego y el nivel de servicio, el adjudicatario deberá realizar y mantener un informe descriptivo de los medios informáticos y de las peculiaridades técnicas de la instalación en producción del software objeto de este contrato. Dicho informe será de utilidad a la hora de diagnosticar incidencias.

Se llevará a cabo un análisis previo de cualquier incidencia que afecte al Sistema en mantenimiento, siendo las incidencias imputables a infraestructuras necesariamente comunicadas a la Agencia, con el fin de que éste dé parte de las averías.

4.1.3 Mantenimiento Evolutivo Tecnológico: Actualización de versiones.

El adjudicatario se compromete a la actualización de los productos y herramientas, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, y para la solución a problemas existentes en versiones anteriores. Implicará la actualización e instalación de las nuevas versiones que contengan opciones nuevas en sus programas y mejoras (módulos o programas nuevos) relacionados con el producto objeto del mantenimiento.

Por tanto, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, el adjudicatario deberá:

- Informar y poner a disposición de la Agencia las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato. Se facilitará a la Agencia las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de instalación y uso de los productos para su correcta utilización y operatividad. Se deberán seguir los procedimientos técnicos para la implantación de nuevas versiones definidos por la Agencia
- Entregar a la Agencia la documentación de las actualizaciones realizadas.



- Enviar boletines técnicos con información relativa a la utilización del software, nuevos desarrollos y problemas detectados.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos de software objeto de mantenimiento.

Para ello, el personal designado por el adjudicatario realizará las labores de actualización de forma remota y, excepcionalmente y cuando no fuera posible hacerlo así, desplazándose al lugar en el que se hayan de instalar las nuevas versiones del software.

4.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Bajo Demanda o encargos Planificables).

La demanda de los servicios de estas características surge de la necesidad de evolución y adaptación del Sistema a las necesidades de los clientes.

4.2.1 Mantenimiento evolutivo funcional:

Para estos servicios de Cuota Variable se estima una necesidad de un **máximo de 2.000 horas** para el mantenimiento evolutivo sujeto a cambios legales y el mantenimiento evolutivo no sujeto a cambios legales (es decir: peticiones de cliente solicitando mejoras que se definirán y priorizarán con los distintos clientes según las necesidades que les surjan con el uso del Sistema).

SERVICIOS DE EVOLUTIVO FUNCIONAL	
CONCEPTO	Horas
Mantenimiento Evolutivo Funcional	2.000

A) Mantenimiento evolutivo sujeto a cambios legales:

El adjudicatario deberá garantizar la incorporación de todos aquellos cambios legales de ámbito nacional y de la Comunidad de Madrid, mediante las correspondientes actualizaciones del producto o implementaciones que procedan con su documentación asociada, y en general mantener el sistema funcionando conforme a la normativa vigente que le sea aplicable a los Centros incorporados a la plataforma de Cita previa por internet durante todo el contrato.

B) Mantenimiento evolutivo no sujeto a cambios legales:

Concebido como extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad sobre el Sistema para cubrir las necesidades funcionales y organizativas de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa.

Todos los trabajos de Mantenimiento evolutivo (Sujetos a cambios legales y no sujetos a cambios legales) se configurarán en la forma de encargos planificables.

Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas, si la



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1018115872829921502497

naturaleza del mismo lo requiere. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

La aceptación por parte de la Agencia de cualquier entrega vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del adjudicatario de la adecuada documentación que la Agencia defina como básica y que esté localizada y disponible en los repositorios de la Agencia a tal efecto, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.
- Documentación funcional.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Manuales de usuario.
- Guías de explotación del sistema.

De los centros ya implantados, por el momento se han recibido las siguientes peticiones:

- Integración con el *Sistema Gestor de Esperas de ciudadano*: modificación del proceso de integración con el gestor de esperas independiente del modelo estándar de conexión de aplicaciones por webservices.
- Integración en el proceso de alta de usuarios y asignación de perfiles y centros.
- Cambios Informes automáticos: modificaciones en los informes en cuanto a la selección de fechas, generación por centros, nombres de informes y proceso de generación.

4.2.2 Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita Previa por Internet:

Para la incorporación sucesiva de nuevos Centros Gestores de la Comunidad de Madrid, **como máximo veinte**, que soliciten la implantación del servicio de cita previa, será necesario que el adjudicatario lleve a cabo los trabajos que se relacionan a continuación:

- **Personalización de la web pública:**

El Sistema dispone de un portal web donde el ciudadano puede solicitar una nueva cita, consultar sus citas o anularlas. Este portal, de acceso universal, constituye el frontal del Sistema y por ello el de mayor impacto en cuanto a presencia. En este sentido, será necesario una personalización del mismo para los servicios que se incorporen y alinearlos a la identidad corporativa definida por la Comunidad de Madrid. El servicio debe incluir cambio de logotipos, colores y tipografías. Así como la personalización de los formularios de captura de datos y funcionalidades especiales que se requieran para dar servicio al ciudadano.

- **Apoyo a la parametrización:**

El sistema dispone de una configuración compleja para la gestión de perfiles, usuarios, calendarios, centros, puestos y servicios. El adjudicatario deberá disponer de un servicio de acompañamiento (in situ o en remoto) a los administradores en la parametrización de la herramienta según las necesidades del servicio.



- **Soporte a la implantación:**

El adjudicatario prestará un servicio de soporte durante los días posteriores a la puesta en producción del servicio para un nuevo centro. Este servicio podrá ser prestado en remoto o presencial.

Se considerará que un centro se ha incorporado al Sistema de Cita Previa por Internet cuando el Sistema esté en producción para el centro solicitado y haya finalizado el soporte a la implantación.

- **Estimación de esfuerzo para la incorporación de centros al Sistema:**

La siguiente tabla muestra el número máximo de horas previstas para la incorporación nuevos centros al Sistema.

SERVICIOS DE INSTALACIÓN POR CENTRO	
INCORPORACIÓN DE CENTROS	Horas/Centro
Personalización de la web pública	20
Apoyo a la parametrización	24
Soporte a la Implantación	80

CLÁUSULA 5.- 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).



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1018115872829921502497

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1018115872829921502497

con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.

- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternativamente, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no 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 retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al



“Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

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, Modificación, Supresión y Conservación.

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.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018115872829921502497**

CLÁUSULA 6.- DOCUMENTACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ellos 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 condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

CLÁUSULA 7.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de la Agencia, salvo el 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 de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento escrito de la Agencia.

CLÁUSULA 8.- CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos. A tal fin, la Agencia podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 9.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del servicio.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras, que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio, durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los servicios en régimen de turnos

o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia.

El licitador, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Curriculum Vitae del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- 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 los mismos.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, 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 el servicio de mantenimiento y soporte a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas hardware y software que estime pertinentes, y que sean complementarias a los sistemas de información utilizados por la Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

CLÁUSULA 10.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS

El seguimiento y control de la ejecución del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

CLÁUSULA 12.- GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, 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 la Agencia 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.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES (de 1 de julio de 2019 a 30 de junio de 2021)**.

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

CLÁUSULA 14.- MODELO ECONÓMICO Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

13.1.- Modelo Económico:

Dentro de los Servicios requeridos para la ejecución de los trabajos Objeto de este contrato, y según se indica en la Cláusula 4 “Descripción de los Servicios a Realizar” de este documento, se diferenciarán los mismos entre:

SERVICIOS DE CUOTA FIJA: Servicios a ejecutar mediante encargos no Planificables.

- Mantenimiento Correctivo.
- Mantenimiento Evolutivo Tecnológico.
- Soporte Funcional.

SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: Servicios a ejecutar bajo demanda, mediante encargos Planificables.

- Mantenimiento Evolutivo Funcional.
- Incorporación de nuevos Centros.

13.2.- Facturación de los Servicios:

Servicios englobados en la Cuota Fija: Se facturarán mediante una Cuota Mensual.

Servicios englobados en la Cuota Variable:

- Mantenimiento Evolutivo Funcional: Se facturará mediante una Cuota Mensual en función del número de horas realizadas.
- Incorporación de nuevos Centros: Se facturará por la incorporación de un máximo de 5 Centros en el ejercicio 2019, 10 Centros en el ejercicio 2020 y 5 Centros en el ejercicio 2021.

En ambos casos se facturarán por los Servicios efectivamente realizados, y previamente verificados y certificados por la Dirección de la Agencia responsable del contrato.

CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias a la siguiente dirección:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

*DIRECCIÓN DE SERVICIOS A CLIENTES DE PRESIDENCIA, CULTURA, TURISMO,
DEPORTES, ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y EDUCACIÓN*

ICM_AREA_PRESIDENCIA@madrid.org

C/ Embajadores, nº 181 - 28045 - Madrid

Teléfono: 91.580.50.00

Horario: Lunes a Viernes de 10 horas a 14 horas

*El Director de Servicios a Clientes de Presidencia,
Cultura, Turismo y Deportes, Administración Digital y Educación*

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018115872829921502497**