

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO Y
SOPORTE DE FORMULARIOS TELEMÁTICOS POR
CONVOCATORIA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
ABIERTO, CON PLURALIDAD DE CRITERIOS**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907724490885362968439**



INDICE:

| | |
|---|-----------|
| CLÁUSULA 1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD | 5 |
| 1.1 ANTECEDENTES: | 5 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD: | 6 |
| CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO | 7 |
| CLÁUSULA 3.- AMBITO DE ACTUACIÓN POR LOTES | 8 |
| 3.1 REQUERIMIENTOS ORGANIZATIVOS GENERALES | 8 |
| 3.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS | 8 |
| 3.2.1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS LOTE 1 – Servicio diseño, construcción y publicación de formularios electrónicos. | 8 |
| 3.2.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS LOTE 2 –Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM. | 9 |
| 3.3 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES: | 9 |
| 3.3.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES LOTE 1 – Servicio de diseño y construcción de formularios electrónicos | 9 |
| 3.3.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES LOTE 2 - Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM. | 10 |
| CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGABLES | 11 |
| 4.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGABLES LOTE 1 - Servicio de diseño y construcción de formularios electrónicos. | 11 |
| FASE 1: LANZAMIENTO DEL PROYECTO Y RECEPCIÓN DE CONOCIMIENTO | 13 |
| FASE 2: TRABAJOS DE SERVICIO | 14 |
| SEGUIMIENTO DE SERVICIO | 16 |
| 4.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGABLES LOTE 2 - Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM. | 16 |
| FASE 1: LANZAMIENTO DEL PROYECTO Y RECEPCIÓN DE CONOCIMIENTO | 19 |
| FASE 2: TRABAJOS DE SERVICIO Y TRABAJOS ADICIONALES DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y SOPORTE ESPECIALIZADO GFORMS | 19 |
| SEGUIMIENTO DE SERVICIO | 20 |
| CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL CÓDIGO | 20 |
| CLÁUSULA 6.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 21 |
| 6.1 Definiciones | 21 |
| 6.2 Tramitación de incidencias y tiempos de resolución. | 21 |
| CLÁUSULA 7.- EQUIPO DE TRABAJO | 22 |
| 7.1 CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EQUIPOS DE TRABAJO | 22 |
| 7.2 LOTE 1: EQUIPO DE TRABAJO ESPECÍFICO | 23 |
| 7.3 LOTE 2: EQUIPO DE TRABAJO ESPECÍFICO | 23 |
| 7.4 Condiciones de los perfiles | 24 |
| 7.4.1 Responsable del servicio (TODOS LOS LOTES) | 24 |



| | | |
|--|---|-----------|
| 7.4.2 | ARQUITECTO DE CONTENIDOS (TODOS LOS LOTES)..... | 25 |
| 7.4.3 | ANALISTA-PROGRAMADOR SENIOR (LOTE 1) | 26 |
| 7.4.4 | PROGRAMADOR SENIOR (LOTE 1) | 26 |
| 7.4.5 | JEFE DE PROYECTO GFORMS (LOTE 2)..... | 27 |
| 7.4.6 | ANALISTA-PROGRAMADOR GFORMS (LOTE 2) | 27 |
| 7.4.7 | TÉCNICO DE SISTEMAS GFORMS (LOTE 2) | 28 |
| CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR | | 28 |
| 8.1 | Disponibilidad de medios | 28 |
| 8.2 | Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio | 28 |
| 8.3 | Documentación | 29 |
| CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS | | 29 |
| CLÁUSULA 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS | | 30 |
| CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS | | 31 |
| CLÁUSULA 12.- CALIDAD DEL SERVICIO | | 31 |
| CLÁUSULA 13.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS | | 31 |
| CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN | | 31 |
| CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS | | 32 |
| ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD | | 33 |
| Protección de datos personales y Privacidad | | 33 |
| | Normativa | 33 |
| | Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento | 33 |
| | Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio | 37 |
| | Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones | 37 |
| | Tratamiento de datos personales | 37 |
| | Deber de Información | 38 |
| Seguridad en la utilización de medios electrónicos | | 39 |
| | Normativa | 39 |
| | Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad | 39 |
| Medidas de Seguridad | | 39 |
| | Documentación de seguridad | 39 |
| | Confidencialidad y deber de secreto | 40 |
| ANEXO 2 (LOTE 1).- CASO HTML. EJEMPLO DE FORMULARIO HTML CON GFORMS CM, E INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA SU DESARROLLO | | 41 |
| ANEXO 3 (LOTE 1). CASO PDF. EJEMPLO DE FORMULARIO PDF, E INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA SU DESARROLLO | | 44 |
| ANEXO 4.- ESTIMACION DE CARGA DE TRABAJO LOTE 1 (Fase 2).- Servicios de Diseño y Construcción de formularios electrónicos. | | 49 |



| | |
|--|----------------|
| ANEXO 5. INFORMACIÓN SOBRE FRAMEWORK ATLAS. | 50 |
| ANEXO 6. REQUISITOS PLATAFORMA GFORMS CM | 52 |
| ANEXO 7. EXPERIENCIA DEL EQUIPO ADSCRITO AL CONTRATO.... | ¡Error! |
| Marcador no definido. | |
| ANEXO 8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES..... | 53 |



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “SERVICIO Y SOPORTE DE
FORMULARIOS ELECTRÓNICOS DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON PLURALIDAD DE
CRITERIOS**

| |
|--|
| CLÁUSULA 1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD |
|--|

1.1 ANTECEDENTES:

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital, resumido “MD”), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene 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, según el Artículo 10, Tres, c:

- 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.

La ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece el uso preferente de la tramitación electrónica y en general de la Administración Electrónica.

En línea con este contexto legal, la Comunidad de Madrid (en adelante CM) mantiene líneas estratégicas prioritarias de impulso y mejora continua la Administración Electrónica.

La Comunidad de Madrid dispone para ciudadanos y empresas formularios electrónicos para el acceso electrónico a la totalidad de procedimientos administrativos, exceptuando aquellos para los que se ofrecen servicios electrónicos dedicados.

En la actualidad, la CM cuenta con un parque permanentemente actualizado en torno a **4.000 formularios y anexos en formato electrónico**, ofrecidos a los ciudadanos para su tramitación electrónica, sobre un volumen aproximado de 1000 procedimientos administrativos.



- Aproximadamente el 85% de formularios se ofrecen en **tecnología PDF**.
- El porcentaje restante se ofrecen en **tecnología HTML**, **definidos sobre el servicio GFORMS CM**, recientemente implantado para la mejora de la usabilidad y accesibilidad del servicio, considerando su compatibilidad multi-dispositivo.

Este conjunto de formularios (en ambos formatos) requiere de una actualización permanente, en función de las necesidades de nuevas convocatorias de procedimientos estacionales y, en menor medida, ante necesidades de cambio de procedimientos permanentes.

Asimismo, **el servicio requiere asegurar el funcionamiento de la plataforma GFORMS CM, sobre la que residen los servicios de diseño y publicación de formularios en formato HTML**, para lo que es necesario complementar el mismo con capacidad para el mantenimiento correctivo y evolutivo de esta plataforma.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La **actualización de los formularios electrónicos se realiza a instancias de las necesidades e indicaciones de cada Centro Directivo de la CM**, cada uno competente en la gestión de sus procedimientos administrativos.

Las actualizaciones coinciden mayormente con la publicación de **nuevas convocatorias de procedimientos estacionales**. Aunque, con menor peso, también se requieren **actualizaciones en formularios de procedimientos permanentes** ante cambios ocasionales en forma y/o contenido. Ambos cambios motivados por los Órgano responsable.

De manera excepcional, el servicio considera también la posibilidad de **modificación masiva de todos los formularios**; situación que se produce ante instrucciones administrativas aplicables a todos los formularios/procedimientos, justificadas por cambios legales de carácter general.

El procedimiento establecido para la creación o modificación de formularios electrónicos considera la intervención de distintos Órganos de la Comunidad de Madrid, entre ellos Madrid Digital atendiendo su competencia digital:

1. En primera instancia, los Órganos competentes de la gestión de procedimientos administrativos identifican la necesidad y requiere la creación o modificación de sus formularios electrónicos.
2. La Dirección General de Gobierno Abierto, competente en materia de calidad de los servicios, instruye y aprueba, en contenido y forma, los formularios electrónicos antes de su construcción y posterior publicación.
3. **Madrid Digital atiende los trabajos de diseño, construcción y publicación de formularios** conforme a las instrucciones precisas establecidas por los Órganos anteriores.

Los trabajos técnicos atendidos por Madrid Digital se realizan sobre las **dos tecnologías disponibles de formularios electrónicos PDF y HTML** (a través de plataforma GFORMS CM). Para una y otra, respectivamente, se consideran las siguientes operativas de actuación:

- El proceso de diseño y construcción de formularios PDF se atiende con la herramienta Adobe Acrobat, junto con otras herramientas auxiliares de diseño de base de datos que permiten la publicación de formularios usados en la



Comunidad de Madrid, y su adecuada integración con el sistema de Registro Electrónico.

- En el caso de formularios HTML, su diseño y construcción se atiende a través de la plataforma GFORMS CM, complementado con tareas de configuración sobre el sistema Inventario de Procedimientos CM - IPAE.

El mantenimiento del parque de formularios y el servicio que habilita su publicación son críticos para el cumplimiento de los requerimientos legales de la Administración Electrónica en la Comunidad de Madrid, con plazos exigentes de desarrollo y publicación en muchos casos.

En este sentido, y con esta justificación, **es necesario garantizar ambos servicios** en las exigentes condiciones de tiempo de respuesta y calidad que se requieren, alcanzando esta garantía tanto a la **operativa de diseño, construcción y publicación de formularios** como a los **sistemas sobre los que ésta se apoya**. Para lo cual, se requieren equipos específicamente capacitados y dedicados:

- Un equipo de técnicos específicamente capacitados y dedicados a la atención del **proceso de diseño y construcción de formularios**, comenzando por la gestión de la demanda de peticiones recibidas por la CM y continuando con los trabajos técnicos de diseño, construcción y publicaciones de formularios, con indiferencia de la tecnología a utilizar en cada caso.
- Un equipo de técnicos específicamente capacitados y dedicados al **mantenimiento y soporte de la plataforma GFORMS CM**, de forma que se aseguren los procesos anteriores con los niveles funcional, de rendimiento y de fiabilidad que las necesidades de la Comunidad de Madrid exigen.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

Servicios de diseño, construcción y publicación de formularios electrónicos (en formato HTML o PDF) asociados a Convocatorias y Procedimientos Administrativos publicados en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, así como los servicios informáticos especializados de mantenimiento, evolución y soporte de la plataforma GFORMS CM sobre la que técnica y funcionalmente se apoyan los procedimientos administrativos de referencia.

La prestación de estos servicios se configura en **DOS LOTES**:

- **Lote 1: Servicios de diseño, construcción y publicación de formularios electrónicos** (en formato HTML o PDF, según casos) asociados a Procedimientos Administrativos publicados en Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
- **Lote 2: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM.**



CLÁUSULA 3.- AMBITO DE ACTUACIÓN POR LOTES

Todas las definiciones, requerimientos y consideraciones de cualquier tipo expresadas en este documento se entenderán referidas a **todos los Lotes**, salvo que **expresamente se refieran a un Lote en particular**.

3.1 REQUERIMIENTOS ORGANIZATIVOS GENERALES

Los licitadores deberán garantizar la posibilidad de trabajar tanto desde instalaciones propias de MD o de la Comunidad de Madrid, como de trabajar en remoto, mediante conexión VPN según especificaciones técnicas de MD.

3.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

En el caso de que los licitadores aporten elementos de software propio que consideren necesarios o convenientes para estos trabajos, se garantizará que no supongan coste o condicionamientos técnicos que afecten de forma significativa (que suponga incompatibilidad técnica) a la arquitectura de sistemas de la Red Institucional de la Comunidad de Madrid.

En caso de desarrollarse elementos técnicos necesarios para este trabajo por parte del adjudicatario, estos elementos deben ser compatibles con sistemas de desarrollo y producción vigentes en la Red Institucional de la Comunidad de Madrid, preferentemente en entorno JAVA-ORACLE.

Consultar web <http://www.madrid.org/arquitecturasw>, como referencia en cuanto a compatibilidad de entornos de desarrollo con la Red Institucional de la Comunidad de Madrid.

En general, **si la puesta en marcha del servicio exige además el desarrollo de cualquier módulo o conector informático específico** que no se aporte previamente, este desarrollo se hará preferentemente (a elección de MD si es viable técnicamente) en **entorno de desarrollo estandarizado** por MD: **Framework ATLAS** para nuevos módulos o elementos técnicos. Ver ANEXO 5.

3.2.1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS LOTE 1 – Servicio diseño, construcción y publicación de formularios electrónicos.

Los trabajos técnicos atendidos por el adjudicatario en el marco de este servicio se ajustarán a los requisitos técnicos de diseño y construcción establecidos por Madrid Digital para cada una de las tecnologías:

- PDF: **Diseño y construcción de formularios en tecnología pdf** mediante herramientas de edición de este formato, además de otras tecnologías complementarias (ver ANEXO 3):
 - Adobe Acrobat Profesional, como editor de formularios rellenables en formato PDF (corresponderá al adjudicatario la adquisición de las licencias de esta herramienta).
 - Código específico para validaciones de tipo local (DNI, Formato de fechas, campos desplegados...), normalmente JavaScript, SQL o similares.



- PL/SQL para actuaciones puntuales contra base de datos.
- Herramienta específica de paso a producción de formularios desarrollados (integración con sistema de Registro y publicación en comunidad.madrid)
- **HTML: Diseño y construcción de formularios sobre la plataforma GFORMS CM**, tomando los componentes comunes proporcionados por la propia solución y definido componentes singulares propios de cada formulario considerando requisitos técnicos de la plataforma (utilización de elementos de formulario GFORMS, definición de reglas – validación, visualización -, integración con fuentes externas,...). Ver ANEXO 2.

3.2.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS LOTE 2 –Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM.

Los trabajos técnicos del trabajo correspondiente a este Lote se ajustarán a **requisitos y metodología técnica de la propia plataforma GFORMS CM**. Ver ANEXO 6.

Si adicionalmente al mantenimiento de la plataforma, para la evolución de la misma fuera necesario el desarrollo de módulos técnicos complementarios, se considerarán los requisitos técnicos de carácter general expuestos anteriormente.

3.3 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:

3.3.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES LOTE 1 – Servicio de diseño y construcción de formularios electrónicos

Como se indica en CLAUSULA 1.2, hay dos contextos de requisitos funcionales para el diseño y construcción de formularios electrónicos:

- Diseño, construcción y publicación de formularios PDF editable mediante herramienta de ADOBE ACROBAT, conforme a la normativa funcional CM, cuyo resumen, al efecto de servir de guía orientativa para este pliego, se presenta en el Anexo 3.
- Diseño, construcción y publicación de formularios HTML mediante la plataforma GFORMS CM, conforme a la normativa funcional CM, cuyo resumen, al efecto de servir de guía orientativa para este pliego, se presenta en el Anexo 2.

Además de los requisitos funcionales anteriores, propios de los procesos de diseño, construcción y publicación, el servicio alcanza también requisitos funcionales para cubrir el resto de procesos:

- Proceso de gestión de la demanda y de la producción: Recepción y gestión de encargos, Categorización de la demanda y Control y seguimiento del proceso de gestión de la demanda. Todo ello apoyado sobre los medios para atender la gestión de la demanda proporcionados por Madrid Digital (Sistema ARS-Remedy, correo electrónico).
- Proceso de gestión de órdenes de trabajo: Registro y gestión de órdenes de trabajo, Control y seguimiento del proceso de Gestión de Órdenes de Trabajo y Comunicación con Gestores. Todo ello apoyado sobre los medios para atender la gestión de órdenes de trabajo proporcionados por Madrid Digital (Sistema Mantis).



- Proceso de pruebas de formularios electrónicos: Realización de pruebas de cumplimentación y presentación en Registro de formularios electrónicos en entornos de validación del servicio.
- Proceso de gestión de configuración de las instrucciones operativas que rigen los procesos de diseño y construcción de formularios.
- Proceso de gestión del conocimiento.
- Proceso de seguimiento y control del servicio.
- Proceso de gestión y atención de incidencias de funcionamiento (Críticas y NO críticas).

3.3.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES LOTE 2 - Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM.

La CM dispone de la plataforma GFORMS CM para el diseño y publicación de formularios electrónicos, conforme a la configuración que presenta el siguiente gráfico:



Para la misma, se requiere disponer de un servicio que asegure su correcto funcionamiento y su continua mejora en línea con las necesidades del servicio.

Este aseguramiento del servicio requiere de la atención de los siguientes procesos:

CORRECTIVO Y SOPORTE:

- Mantenimiento correctivo de la plataforma GFORMS CM.
- Soporte evolutivo de versiones de la plataforma GFORMS CM.
- Gestión de la configuración GFORMS CM.

- Soporte especializado GFORMS CM.
- Seguimiento y control del servicio de Mantenimiento y soporte.

EVOLUTIVO:

- Mantenimiento evolutivo de la plataforma GFORMS CM.

Salvo indicación explícita en contra, estos procesos se mantendrán, realizarán y estarán disponibles durante toda la duración del contrato.

| |
|--|
| CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGABLES |
|--|

4.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGABLES LOTE 1 - Servicio de diseño y construcción de formularios electrónicos.

Los trabajos a realizar consistirán en ejecutar el **ciclo completo de solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, información, comunicación, prueba y publicación** (para su invocación desde sistemas de Registro Electrónico) de **formularios electrónicos en formato HTML o PDF** asociados a convocatorias y procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid, a solicitud de cada Unidad gestora competente, para cada formulario solicitado.

Siguiendo con los requerimientos recogidos la CLÁUSULA 3.3.1, se detallan los trabajos a realizar por el equipo adjudicatario PARA CADA FORMULARIO encargado por gestores competentes:

1. Proceso de gestión de la demanda - Recepción de encargos.

Se reciben por correo electrónico desde unidades de gestión o por parte de coordinadores denominados “Técnicos de Administración Electrónica” (TAE), personal dependiente de la unidad competente en Administración Electrónica de la Comunidad de Madrid.

Los encargos referidos a incidencias se recepcionarán a través de la herramienta de gestión de incidencias de la CM.

Durante el proceso de recepción se establecerán comunicaciones con los gestores CM, si fuera necesario (ver Proceso Comunicación con gestores CM)

2. Proceso de gestión de órdenes de trabajo – Registro de orden de trabajo resultante de la petición recibida

Recepcionado el encargo del formulario, se registrará la orden consecuente en el sistema de gestión de órdenes de trabajos del servicio Oficinas de Formularios – Sistema Mantis, o similar-. En este registros se tipificará el encargo conforme a criterio de prioridad determinado por las características de la petición (prioridad CM, incidencia ciudadano,...).

3. Proceso de comunicación con Gestores CM para atender los contrastes de información que pudieran requerir los procesos anteriores o siguientes:

- En el proceso de Recepción de Demanda, se atenderá la comunicación necesaria para asegurar la correcta y completa instrucción de las peticiones recibidas.



- En el proceso de Construcción, se complementará la comunicación inicial ante cualquier situación que se requiera, para asegurar el adecuado diseño y construcción conforme a las instrucciones recibidas.
 - A la finalización del proceso de Construcción, confirmación y aceptación del trabajo por parte de CM antes de su publicación.
4. Proceso técnico de diseño y construcción de formularios electrónicos – Diseño y construcción/reconstrucción de los formularios afectados recogidos en la orden de trabajo

Los trabajos técnicos de construcción se realizarán conforme a las especificaciones recibidas de CM, al amparo de los requisitos técnicos recogidos en el apartado 3.2.1 de este pliego y sobre las guías de definición de formularios electrónicos proporcionadas por MD (Ver Anexos 2 y 3).

- En formato HTML, utilizando herramienta GFORMS CM para el diseño y construcción de formularios, y la aplicación IPAE (Inventario de procedimientos) para registrar información de los procedimientos (ej. Documentación requerida). Ver ANEXO 2 (LOTE 1).
 - En formato PDF, utilizando la herramienta de edición de documentos en este formato. Ver ANEXO 3 (LOTE 1).
5. Proceso de pruebas de formularios electrónicos - Pruebas de los formularios desarrollados.

En el mismo contexto de alcance la orden de trabajo en la que se han atendido los trabajos de construcción/reconstrucción, antes del cierre de la orden y de la entrega del producto resultante, se deben realizar pruebas completas de funcionamiento, validaciones y comportamiento de los formularios, conforme a guía y condiciones establecidos por MD (que incluyen la validación de archivos XFDF/XML generados cuando se envía un formulario a Registro. Esta validación implica revisar, durante su desarrollo, el tipo de fichero tipo XML que se genera con el rellenado de cada clase de formulario, y que contiene listas de CAMPOS con sus VALORES, para ser leídos desde aplicaciones que recojan dichos datos).

La validación se deberá confirmar con los Gestores y al TAE interesados la finalización del desarrollo de cada encargo, pidiendo su prueba y confirmación para paso a producción (ver proceso Comunicación con Gestores CM)

6. Proceso técnico de publicación – Publicación de los formularios implicados en la orden de ejecución.

Confirmada la validación, se atenderán los trabajos de publicación en todos los entornos MD, conforme a los procesos definidos para la tecnología que aplique al formulario (PDF o HTML)

- La publicación de formularios HTML se realizará mediante exportación-importación GFORMS de formularios desde el entorno de diseño al entorno sobre el que publicar, a expensas de que Madrid Digital implante otra herramienta para el paso entre entornos.
 - La publicación de formularios PDF se realizará mediante proceso propio de CM y con ayuda de herramientas de diseño de base de datos, registrando los datos del formulario diseñado en el entorno sobre el que aplique publicar.
7. Proceso de gestión de configuración de las instrucciones operativas que rigen los procesos de diseño y construcción de formularios, los cuales deberán



actualizarse a los cambios y mejoras que pudieran ser necesarias a lo largo del tiempo de prestación del servicio.

8. Proceso de gestión del conocimiento, a través del cual, ante necesidades operativas excepcionales del servicio o a la finalización del contrato, se dirigirán sesiones de traspaso de conocimiento a equipos complementarios a la propia Oficina de formularios.
9. Proceso de seguimiento y control – Cierre de la orden de ejecución.
A la finalización de los trabajos que ha alcanzado la orden de ejecución se deberá registrar toda la información necesaria para el su cierre y posterior explotación a través del proceso de seguimiento y control.
10. Proceso de gestión y atención de incidencias de funcionamiento que puedan afectar a formularios desarrollados.

En la atención y resolución de incidencias se considerarán dos niveles de importancia, que determinarán su prioridad:

- Crítica:
- No crítica

La tipificación y resolución de incidencias atenderá a los acuerdos de nivel de servicio recogidos en la CLÁUSULA 6.

Se emitirá un informe semanal con la situación del servicio de cada uno de los procesos que lo componen.

Los trabajos necesarios para que el servicio pueda cumplir el objeto previsto (**desarrollo de formularios telemáticos**) se realizarán en subsiguientes FASES:

FASE 1: LANZAMIENTO DEL PROYECTO Y RECEPCIÓN DE CONOCIMIENTO

Duración máxima: MEDIO MES.

La finalización de esta fase debe tener lugar, **como máximo, en medio mes a contar desde el día de inicio de los trabajos.**

En esta fase, MD pondrá a disposición del contratista la información detallada necesaria para que el equipo se familiarice con el proceso de desarrollo de formularios, interlocutores, y el **ciclo completo de solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, información, comunicación, prueba y publicación de formularios telemáticos, tanto en formato HTML como en formato PDF.**

Asimismo, instalará los puestos de trabajo apropiados en la sede de MD, en caso de que el trabajo se realice en dicha sede.

Agrupar los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Recepción y **estudio de información y elementos** aportados por MD.
- **Pruebas** organizativas y técnicas para el funcionamiento del equipo de trabajo.
- Elaboración del **Documento de Plan de Trabajos** en el que figuren, como mínimo, los siguientes contenidos:
 - Descripción del Trabajo.



- Equipo de Trabajo (organización, roles y responsabilidades).
- Metodología de trabajos del equipo, en función de la información y elementos aportados por MD.
- Plan de Calidad.
- Análisis de riesgos y medidas preventivas y paliativas.
- Modelo de Seguimiento, en base a lo establecido en la Cláusula 9 del presente pliego.
- Exposición del contenido del Documento de Plan de Trabajo y presentación de los componentes clave de su equipo de trabajo, con indicación de los distintos roles, en la **reunión de lanzamiento del proyecto** que será convocada por MD.

Entregables de esta fase:

- **Documento de Plan de Trabajo** (el contratista debe mantener actualizado este documento a lo largo de todo el proyecto).

La facturación en esta fase se realizará a su finalización.

FASE 2: TRABAJOS DE SERVICIO

Duración: 23 meses y medio.

Durante esta segunda fase se atenderán los procesos requeridos por el servicio, expuestos anteriormente.

Entregables de esta fase:

- **Para cada formulario solicitado, resultados de su desarrollo:**
 - Versión de formulario HTML o PDF (conforme al criterio que guíe cada petición en cada caso) probada (incluyendo evidencia) y publicada en todos los entornos CM.
 - Formatos y elementos generados durante el desarrollo (Word, PDF estático, imágenes, etc.).
 - Documentación técnica y de seguimiento, logs o anotaciones, correos...
 - Cualquier otro elemento necesariamente asociado al desarrollo de cada formulario.

Se tenderá a desarrollar formularios en versión HTML, salvo excepciones o necesidades especiales, por lo que se estima que EN TORNO AL 80% de formularios a desarrollar (Construcciones o Reconstrucciones) SE REALICEN EN VERSIÓN HTML. Se aporta información sobre volumen previsible de trabajo de desarrollo de formularios en ANEXO 4.

A partir de información contrastada en trabajos anteriores sobre esfuerzo relativo según el tipo de actuación que se realice en un formulario, se establece el concepto de ESFUERZO ESTIMADO POR ACTUACIÓN. Esta medida afectará a la facturación de trabajos, tanto en versión HTML como en PDF, y se concreta en lo siguiente:

LOTE 1 - Servicios de Diseño y Construcción y Publicación de formularios electrónicos
FASE 2: TRABAJOS DE SERVICIO



| ESFUERZO ESTIMADO POR ACTUACIÓN | Horas/ Actuación |
|---------------------------------|---------------------|
| DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN | 3,00 |
| RECONSTRUCCIÓN Y PUBLICACIÓN | 1,00 |

La estimación indicada se refiere a la cantidad de horas empleadas por cada perfil TÉCNICO implicado en actuaciones de Construcción o Reconstrucción. Incluye porcentajes razonados de tiempos de arquitectura de contenidos, y personal técnico.

A esta estimación de horas de esfuerzo por cada actuación, que contempla tiempos de perfiles técnicos, se le añade en los cálculos de valoración un pequeño porcentaje de tiempo de “soporte de jefatura de proyecto”, para cubrir también en esta fase de Servicio la dedicación puntual a tareas organizativas o de control periódico.

Las estimaciones se realizaron sobre carga real de trabajo durante un año. Obviamente, la carga de trabajo mensual es variable en el tiempo.

Esta carga mensual variable **deberá atenderse de forma flexible teniendo en cuenta la ESTACIONALIDAD de este trabajo**, con picos en determinados periodos (entre marzo y mayo, entre septiembre y octubre, y puntualmente en diciembre). Será necesario que **los equipos técnicos puedan dimensionarse para cargas de trabajo mayores o menores que esta carga media en picos estacionales**, liberándose recursos durante periodos valle (sobre todo, desde mediados de junio a final de agosto).

- **SEMANALMENTE, información resumen de avance de trabajos** (conforme al procedimiento de seguimiento y control que se establezca en el Plan de proyecto al inicio del servicio):
 - Excel con lista de formularios desarrollados o atendidos
 - Cuadro resumen acumulado con estimación de horas empleadas
- **MENSUALMENTE, información de certificación de formularios y trabajos realizados para FACTURACIÓN** (conforme al procedimiento de seguimiento y control que se establezca en el Plan de proyecto al inicio del proyecto).
- **OCASIONALMENTE**, ante tareas propias del proceso “Gestión de conocimiento” con las que se imparta formación a otros equipos, los entregables requeridos en las mismas serán los propios de la formación impartida, Material formativo y la impartición de las propias sesiones.
- **A la finalización definitiva de esta fase:**
 - Conjunto de formularios en curso en el momento de finalización de la fase.
 - Documentación sobre el Trabajo realizado.
 - Reuniones de traslado de conocimiento, a fijar por MD.
 - Informe de cierre del Trabajo.



La facturación en esta fase se realizará por PAGOS MENSUALES, que se calcularán en función de los VOLUMENES DE TRABAJO EN EL MES (actuaciones ejecutadas en el mes), detallándose en una **relación mensual de trabajos atendidos**, que presentará el adjudicatario a la Dirección competente de MD, para su aprobación previa a cada pago mensual.

Esta relación, que debe ser recibida mensualmente por MD, debe incluir, en cada caso, evidencia de formularios desarrollados (construidos, reconstruidos, pasados a producción), y justificación de horas y esfuerzo empleados en estos trabajos de desarrollo, o de cualquiera otro de los incluidos en este pliego.

Se adjunta ANEXO 4, con indicaciones de **estimación sobre este trabajo de desarrollo (construcción y reconstrucción) de formularios** tanto para caso PDF como HTML.

SEGUIMIENTO DE SERVICIO

El seguimiento y control de este servicio se efectuará conforme a lo indicado en Clausula 9.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGABLES LOTE 2 - Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM.

El servicio correspondiente al lote 2 alcanza las tareas de los procesos que se indican en el apartado anterior 3.3.2 Requisitos funcionales – LOTE 2. Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM.

Se describen a continuación dichas tareas para cada proceso.

CORRECTIVO Y SOPORTE:

➤ Mantenimiento correctivo de la plataforma GFORMS CM.

Este proceso alcanza las tareas de resolución de incidencias en cualquier de los componentes de la plataforma así como de la implementación de componentes.

Se consideran dos sub-procesos de mantenimiento correctivo:

- Mantenimiento correctivo reactivo: Mantenimiento resultante a instancia de un mal funcionamiento detectado por la CM en alguno de los procesos de diseño-construcción, publicación u operación del servicio (procesos o elementos que sean parte de la plataforma GFORMS CM).
- Mantenimiento correctivo proactivo: Mantenimiento resultante a instancia de errores detectados en los procesos de análisis proactivo (análisis semanal de log, análisis periódico de informes de monitorización).

En la atención y resolución de incidencias se considerarán dos niveles de importancia, que determinarán su prioridad:



- Crítica
- No crítica

La tipificación y resolución de incidencias atenderá a los acuerdos de nivel de servicio recogidos en la CLÁUSULA 6.

El procedimiento para la gestión y atención del mantenimiento correctivo de la plataforma GFORMS CM se establecerá con precisión en la fase inicial del servicio. Como antesala y sin mayor detalle, se apuntan sus fases:

- Registro de incidencia
- Atención y solución de incidencia
- Reporte de solución
- Seguimiento y control del proceso

Corresponderá al adjudicatario la realización de todos los trabajos bajo este proceso, exceptuando el registro de incidencias en el sistema ante casos detectados por CM, que se atenderá por los equipos de soporte CM:

- Análisis de incidencia y diseño de resolución
- Resolución técnica de incidencia
- Registro y seguimiento de incidencias a través de los sistemas que se establezcan para tal finalidad.
- Documentación de la situación producida y de las soluciones implementadas.

El proceso de mantenimiento correctivo contempla también el análisis proactivo por parte del proveedor del correcto funcionamiento del servicio, tal y como se especifica en el apartado 3.3.2. Con tal propósito, la prestación del servicio considerará el análisis semanal de los ficheros de actividad de la plataforma GFORMS CM (ficheros de log, y cualquier otra fuente que se considere válida para el análisis) y la derivación de los consecuentes trabajos correctivos antes situaciones necesarias; así como la consolidación documental de este análisis y actuaciones en un informe dedicado.

Las versiones software resultantes del mantenimiento correctivo se alinearán con los procedimientos de gestión de la configuración establecidos por MD para la plataforma GFORMS CM.

➤ **Soporte evolutivo de versiones de la plataforma GFORMS CM.**

Este proceso debe incluir actualizaciones de versión de la plataforma a instancia de evoluciones promovidas por el proveedor para la mejora funcional y técnica del producto.

La prestación del servicio en este proceso por parte del proveedor alcanzará las siguientes tareas:

- Liberación de versiones evolutivas de la herramienta GFORMS CM.
- Documentación y soporte técnico relativo a las nuevas funcionalidades.
- Soporte para despliegue y re-instalación de la nueva versión.
- Soporte de formación, si fuera necesario por el alcance de la nueva versión.

El servicio alcanza un mínimo de 2 actualizaciones de versión al año, independientes de las actuaciones motivadas por ajustes correctivos del proceso anterior.

Las versiones software resultantes del mantenimiento correctivo se alinearán con los procedimientos de gestión de la configuración establecidos por MD para la plataforma GFORMS CM.

➤ **Soporte especializado GFORMS CM**



Este proceso alcanza la atención de información requerida por otros procesos GFORMS MD que, sin corresponder al alcance de este lote, podrían requerir conocimiento especializado del producto y de su personalización e implantación en MD. Así, se anticipan posibles necesidades de soporte en los procesos:

- Mantenimiento y soporte de infraestructura de despliegue GFORMS (por ejemplo, ante problemas de infraestructura, necesidades de redimensionamiento, de despliegue o parametrización de módulos técnicos...)
- Soporte para Diseño y construcción de formularios. (por ejemplo, ante necesidad de orientación en soluciones de diseño GFORMS, ante incidencias de diseño de formularios,...)

Al igual que en los anteriores procesos, el procedimiento para el acceso y la atención del soporte especializado GFORMS se acordará en la fase inicial del servicio.

➤ **Gestión de la configuración GFORMS CM**

Este proceso complementa los dos anteriores. Se requiere al proveedor atender las condiciones de gestión de configuración del software determinadas por MD en los entregables de software resultantes de los procesos de mantenimiento.

➤ **Seguimiento y control del servicio de Mantenimiento y soporte CORRECTIVO.**

El servicio requiere el seguimiento y control del mismo por parte del proveedor a fin de medir su prestación respecto a las condiciones del servicio, así como para tomar medidas que permitan reconducirlo en caso de desviación.

A través del proceso de seguimiento y control se emitirá un informe mensual que recoja la actividad y el estado de cada uno de los procesos que conforman el servicio (Mantenimiento correctivo, Soporte especializado...)

EVOLUTIVO:

➤ **Mantenimiento evolutivo de la plataforma GFORMS CM.**

Ante una necesidad evolutiva por parte de la CM, la gestión de la misma con el proveedor seguirá las siguientes etapas, cuyo detalle preciso se deberá acordar entre ambas partes al inicio del servicio:

- Especificación de la necesidad por parte de la CM.
- Estudio técnico por parte del proveedor, del que resultará propuesta técnica y estimación (horas de esfuerzo y plazo de construcción).
- Aceptación o Rechazo por parte de la CM.
- Ante aceptación, construcción por parte del proveedor y entrega en el plazo establecido.
- Pruebas y validación por parte de la CM.
- Implantación por parte del proveedor.

Conforme a los requisitos recogido en este documento, en la fase inicial de este servicio se establecerá el procedimiento para la gestión del mantenimiento evolutivo, el cual parte de la capacidad determinada por las condiciones del servicio, con consumo no



comprometido por MD, sólo ante necesidades justificadas del servicio y previa aprobación por MD de cada encargo o actuación de mantenimiento evolutivo de GFORMS CM.

Las versiones software resultantes del mantenimiento evolutivo se alinearán con los procedimientos de gestión de la configuración establecidos por MD para la plataforma GFORMS CM.

➤ **Seguimiento y control del servicio de Mantenimiento y soporte EVOLUTIVO.**

El servicio requiere el seguimiento y control del mismo por parte del proveedor a fin de medir su prestación respecto a las condiciones del servicio, así como para tomar medidas que permitan reconducirlo en caso de desviación.

A través del proceso de seguimiento y control se emitirá un informe mensual que recoja la actividad y el estado de cada petición o actuación relativa a soporte evolutivo del producto.

Los trabajos necesarios para que el servicio pueda cumplir el objeto previsto (**Mantenimiento, Evolución y Soporte de la plataforma GFORMS CM**) se realizarán en subsiguientes FASES:

FASE 1: LANZAMIENTO DEL PROYECTO Y RECEPCIÓN DE CONOCIMIENTO

Duración máxima: MEDIO MES.

La finalización de esta fase debe tener lugar, **como máximo, en medio mes a contar desde el día de inicio de los trabajos.**

En esta fase, MD pondrá a disposición del contratista la información técnica detallada necesaria para que el equipo se familiarice con la plataforma GFORMS CM.

Durante esta fase se definirá el Plan de Proyecto que guiará la ejecución y gestión del servicio, sobre la base de las condiciones recogidas en el presente pliego.

Agrupar los siguientes trabajos por parte del contratista:

- Recepción y **estudio de información y elementos** aportados por MD.
- Elaboración del **Documento de Plan de Proyecto (organización, comunicación, seguimiento...).**
- Exposición del contenido del Documento de Plan de Proyecto y presentación de los componentes clave de su equipo de trabajo, con indicación de los distintos roles, en la **reunión de lanzamiento del proyecto** que será convocada por MD.

Entregables de esta fase:

- **Documento de Plan de Proyecto** (el contratista debe mantener actualizado este documento a lo largo de todo el proyecto).

La facturación en esta fase se realizará a su finalización.

FASE 2: TRABAJOS DE SERVICIO Y TRABAJOS ADICIONALES DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y SOPORTE ESPECIALIZADO GFORMS.

Duración: 23 meses y medio.

Agrupar los siguientes trabajos por parte del contratista, todos ellos conforme a las condiciones recogidas en el presente pliego:

CORRECTIVO Y SOPORTE:



- Análisis y resolución de las incidencias de la plataforma GFORMS CM reportadas por MD.
- Análisis proactivo de la estabilidad y fiabilidad de la plataforma GFORMS CM y resolución de las incidencias detectadas.
- Soporte técnico especializado para atender situaciones requeridas por MD.

EVOLUTIVO:

- Análisis y ejecución de aquellas peticiones de evolución de plataforma GFORMS CM indicadas por MD.

Entregables de esta fase:

- Componentes software, ajustes de configuración, instrucciones, documentación y contenidos de formación requeridos para la resolución de cada incidencia.
- Componentes software, ajustes de configuración, instrucciones, documentación y contenidos de formación requeridos ante nuevas versiones de la plataforma.
- Componentes software, ajustes de configuración, instrucciones, documentación y contenidos de formación requeridos para cada una de las evoluciones de plataforma atendidas.
- Informe descriptivo de cada una de las actuaciones de soporte especializado requerido.
- Informe semanal del nivel de estabilidad de la plataforma a instancia del análisis de la misma (log de actividad, bbdd, monitorización...)
- Informe semanal de estado de situación de servicio – Recopilatorio de mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo y soporte especializado.

SEGUIMIENTO DE SERVICIO

El seguimiento y control de este servicio se efectuará conforme a lo indicado en Clausula 9.

| |
|---|
| CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL CÓDIGO |
|---|

MD cuenta con una Unidad de Calidad que ofrece los servicios de certificación de código estático en el cumplimiento de la normativa propia, y el servicio de pruebas de rendimiento. Ambos servicios están a disposición de los proveedores de MD desde el inicio del desarrollo y persiguen el objetivo de anticipar errores de código y problemas de rendimiento. Ver en <http://www.madrid.org/arquitecturasw>.

La utilización de esta herramienta de certificación **es de uso obligado** para el proveedor adjudicatario, en caso de desarrollar código adicional entregable para MD (por ejemplo, para migrar o exportar automáticamente contenido de repositorios, o si se aporta un desarrollo Java para apoyo del seguimiento del contrato, o similares), pero **NO SERÁ OBLIGATORIA PARA LOS FORMULARIOS DESARROLLADOS** durante la fase de SERVICIO en el LOTE 1.



CLÁUSULA 6.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta. Ésta 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 funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

6.1 Definiciones

Para la tramitación de incidencias y peticiones dentro de los servicios recogidos en ambos lotes, se aplicarán las siguientes definiciones:

- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición por parte de Madrid Digital y la llamada de confirmación por parte del adjudicatario, y deberá incluir las siguientes acciones:
 - Confirmación de la petición de soporte.
 - Priorización de la petición dentro de la tabla de categorías de incidencias/peticiones.
 - Asignación de número de referencia a la incidencia/petición y de un técnico para tratamiento de la solicitud.
- **Tiempo de resolución:** será el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición por parte de Madrid Digital y una de las siguientes respuestas por parte del adjudicatario:
 - Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas de producto, se encuentren o no descritas en la documentación actual del producto/usuario.
 - Las indicaciones precisas/recomendaciones dirigidas a la resolución del asunto.
 - La creación de un nuevo parche como solución temporal o definitiva del asunto.
 - La ejecución del cambio de configuración solicitado.

6.2 Tramitación de incidencias y tiempos de resolución.

Los servicios del presente contrato incluyen la resolución de las posibles incidencias surgidas tanto en formularios electrónicos como en la plataforma GFORMS CM. Estas incidencias se dividirán en las siguientes categorías:

- Incidencias **CRÍTICAS:** Incidencias que bloquean la operativa del servicio, afectando a la práctica totalidad de usuarios del mismo. Se incluyen igualmente en esta categoría las situaciones que, sin ser



bloqueantes, provocan un impacto alto en el proceso de presentación del formulario afectado.

Tendrán en todo caso la consideración de críticas, todas aquellas situaciones provenientes de ciudadanos que bloquen su operativa de relación electrónica con la administración.

- Incidencias **NO CRÍTICAS**: El resto de incidencias.
- Los tiempos de respuesta y resolución exigidos para cada categoría de incidencia, respecto al horario de soporte contratado, serán los siguientes:

| CATEGORÍA INCIDENCIA | LOTE | TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMO | TIEMPO DE RESOLUCIÓN MÁXIMO |
|----------------------|--------|----------------------------|-----------------------------|
| CRÍTICA | LOTE 1 | 1 hora | 2 horas |
| | LOTE 2 | 1 hora | 4 horas |
| NO CRÍTICA | LOTE 1 | 1 hora | 8 horas |
| | LOTE 2 | 1 hora | 24 horas |

Ver ANEXO 8, en el que se desarrolla el funcionamiento de penalidades para caso de incumplimiento de estos ANS.

CLÁUSULA 7.- EQUIPO DE TRABAJO

7.1 CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EQUIPOS DE TRABAJO

El adjudicatario de cada Lote asumirá la organización de los trabajos que se contrata, dentro del marco fijado por MD, y por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan el equipo prestador del servicio, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

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

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

El contratista adjudicatario de cada Lote designará un *Responsable del Servicio* ante Madrid Digital.

El licitador propuesto como adjudicatario de cada Lote, con carácter previo a la adjudicación, deberá aportar **Currículum Vitae de los miembros del equipo de**



trabajo adscritos a la ejecución del servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando sus cualificaciones profesionales (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

El incumplimiento de las obligaciones citadas en los sub-apartados siguientes sobre perfiles, parcial o totalmente, facultará a Madrid Digital para instar la resolución del contrato.

7.2 LOTE 1: EQUIPO DE TRABAJO ESPECÍFICO

Se considera necesario que el equipo técnico encargado de DESARROLLO DE FORMULARIOS tenga como mínimo los siguientes perfiles:

| PERFILES | CARACTERÍSTICAS | TITULACIÓN |
|---|---|---|
| Jefe de Proyecto y Responsable del Servicio | Se requiere que el Responsable del Servicio propuesto haya desempeñado las funciones de Responsable de Servicio, descritas En CLÁUSULA 7.4.1. durante al menos 1 año. | Titulación UNIVERSITARIA |
| Arquitecto de Contenidos | Se requiere que el Arquitecto de Contenidos propuesto haya desempeñado las funciones descritas En CLÁUSULA 7.4.2. durante al menos 1 año | Titulación de FP de Grado Superior como mínimo. |
| Analista-Programador senior | Se requiere que el Analista-Programador senior propuesto haya desempeñado las funciones descritas En CLÁUSULA 7.4.3. durante al menos 1 año | Titulación de FP de Grado Superior como mínimo. |
| Programador senior | Se requiere que el Programador senior propuesto haya desempeñado las funciones descritas En CLÁUSULA 7.4.4. durante al menos 1 año | Titulación de FP de Grado Superior como mínimo. |

Los componentes más técnicos de este equipo (exceptuando al Responsable del Servicio) deben estar disponibles y operativos en horario de trabajo (como mínimo, de lunes a viernes, entre las 9:00 hasta las 17:00), y durante todo el plazo del contrato, de forma que en caso de no disponibilidad de alguno de sus miembros, pueda ser sustituido de forma inmediata por un perfil equivalente.

7.3 LOTE 2: EQUIPO DE TRABAJO ESPECÍFICO

Se considera necesario que el equipo técnico encargado de DESARROLLO DE FORMULARIOS tenga como mínimo los siguientes perfiles:



| PERFILES | CARACTERÍSTICAS | TITULACIÓN |
|--|--|---|
| Jefe de Proyecto GFORMS y Responsable del Servicio | Se requiere que el Responsable del Servicio propuesto haya desempeñado las funciones de Responsable de Servicio, descritas en la CLÁUSULA 7.4.1, Y LAS ESPECÍFICAS de carácter más técnico para Lote 2, descritas en la CLÁUSULA 7.4.5. durante al menos 1 año | Titulación UNIVERSITARIA |
| Arquitecto de Contenidos | Se requiere que el Arquitecto de Contenidos propuesto haya desempeñado las funciones descritas En CLÁUSULA 7.4.2. durante al menos 1 año | Titulación de FP de Grado Superior como mínimo. |
| Analista-Programador GFORMS | Se requiere que el Analista-Programador GFORMS propuesto haya desempeñado las funciones descritas En CLÁUSULA 7.4.6. durante al menos 1 año | Titulación de FP de Grado Superior como mínimo. |
| Técnico de Sistemas GFORMS | Se requiere que el Técnico de Sistemas GFORMS propuesto haya desempeñado las funciones descritas En CLÁUSULA 7.4.7. durante al menos 1 año | Titulación de FP de Grado Superior como mínimo. |

Los componentes de este equipo deben atender y satisfacer como mínimo los compromisos indicados en Cláusula 6 (Acuerdos de Nivel de Servicio), de forma que en caso de no disponibilidad de alguno de sus miembros, pueda ser sustituido de forma inmediata por un perfil equivalente.

7.4 Condiciones de los perfiles

A continuación se indican las condiciones que deben cumplirse para cada perfil necesario en cada LOTE.

7.4.1 Responsable del servicio (TODOS LOS LOTES)

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario de cada Lote, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, 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 servicios objeto del contrato, en



todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.

- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

7.4.2 ARQUITECTO DE CONTENIDOS (TODOS LOS LOTES)

- Orientación al cliente en la utilización del servicio de desarrollo de formularios. Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Análisis técnico y funcional de contenidos de cada formulario.
- Análisis de normalización de cada formulario y mantenimiento de normativas de normalización y nomenclatura.
- Conocimiento de entornos HTML, XML y ADOBE PROFESIONAL (Writer) para diseño de PDF.
- Conocimiento de herramienta GFORMS, o en su defecto, de sistemas similares para la definición y generación de formularios en formato HTML que permitan almacenar y reutilizar bloques comunes (grupos, campos, validaciones...), así como gestionar la publicación de formularios.
- Utilización y parametrización de herramientas HTML y PDF para configuración de formularios.
- Elaboración de accesos a los SSII según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Elaboración y mantenimiento de documentación de normalización que regule y facilite la definición de formularios.
- Mantenimiento y organización de repositorios de bloques y elementos normalizados (cabeceras, bloques comunes, validaciones, grupos de campos reutilizables...) para formularios de la CM.
- Diseño y ejecución de pruebas unitarias y de integración.
- Diseño y ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Realizar materiales de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de apoyo a los usuarios en las ocasiones que MD determine como necesarias.



- Gestión y elaboración de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc. Gestión y ejecución de los pasos a producción.

7.4.3 ANALISTA-PROGRAMADOR SENIOR (LOTE 1)

- Orientación al cliente en la implantación del servicio de desarrollo de formularios. Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Análisis técnico y funcional. Análisis de impacto de los desarrollos en el modelo funcional y técnico.
- Análisis, diseño y configuración de modelos de datos en bases de datos relacionales.
- Análisis, diseño, programación avanzada, parametrización y configuración de interfaces de usuario: transacciones, informes, etc.
- Análisis, diseño programación, parametrización y configuración de procesos, componentes software.
- Conocimiento de entornos HTML, XML y ADOBE PROFESSIONAL (Writer) para diseño de PDF.
- Conocimiento de herramienta GFORMS CM, o en su defecto, de sistemas similares **y de similar base tecnológica** (Java, Oracle, HTML) para la definición y generación de formularios en formato HTML que permitan almacenar y reutilizar bloques comunes (grupos, campos, validaciones, formularios previos...), así como gestionar la publicación de formularios.
- Altas/bajas/modificaciones de datos masivos o particulares, cuando lo autorice MD.
- Elaboración de accesos a los SSII según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Elaboración de documentación funcional y técnica.
- Diseño y ejecución de pruebas unitarias y de integración.
- Diseño y ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Realizar materiales de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de apoyo a los usuarios en las ocasiones que MD determine como necesarias.
- Gestión de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc. Gestión y ejecución de los pasos a producción.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.

7.4.4 PROGRAMADOR SENIOR (LOTE 1)

- Configuración de modelos de datos en bases de datos relacionales.
- Programación avanzada, parametrización y configuración de interfaces de usuario: transacciones, informes, etc.
- Programación, parametrización y configuración de procesos, componentes software.
- Conocimiento de entornos HTML, XML y ADOBE PROFESSIONAL (Writer) para diseño de PDF.
- Conocimiento de herramienta GFORMS CM, o en su defecto, de sistemas similares **y de similar base tecnológica** (Java, Oracle, HTML) para la definición y generación de formularios en formato HTML que permitan almacenar y reutilizar bloques comunes (grupos, campos, validaciones, formularios previos...), así como gestionar la publicación de formularios.



- Elaboración de documentación técnica.
- Ejecución de pruebas unitarias y de integración.
- Ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Realizar materiales de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Realizar o participar en tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de apoyo a los usuarios en las ocasiones que MD determine como necesarias.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.

7.4.5 JEFE DE PROYECTO GFORMS (LOTE 2)

Adicionalmente a las condiciones generales como Responsable del Servicio, el JEFE DE PROYECTO GFORMS deberá cumplir las siguientes, de tipo técnico:

- Conocimiento experto de la estructura técnica, modelo de datos y componentes de la plataforma GFORMS CM.
- Conocimiento funcional experto en el diseño y funcionamiento de la plataforma GFORMS CM.
- Conocimiento y experiencia de trabajo en sistemas basados en motores de reglas.
- Conocimiento experto de procedimientos de despliegue e implantación de la plataforma GFORMS CM.
- Experiencia en la gestión de versiones evolutivas de la plataforma GFORMS CM.

7.4.6 ANALISTA-PROGRAMADOR GFORMS (LOTE 2)

- Conocimiento experto y experimentado en tareas de diseño y construcción de soluciones sobre la plataforma GFORMS CM.
- Conocimiento y experiencia en entorno de desarrollo similar al utilizado en Madrid Digital (ver cláusula 3.2).
- Conocimiento y experiencia de trabajo en sistemas basados en motores de reglas.
- Análisis técnico y funcional. Análisis de impacto de los desarrollos en el modelo funcional y técnico.
- Análisis, diseño y configuración de modelos de datos en bases de datos relacionales.
- Análisis, diseño, programación avanzada, parametrización y configuración de interfaces de usuario: transacciones, informes, etc.
- Análisis, diseño programación, parametrización y configuración de procesos, componentes software.
- Elaboración de documentación funcional y técnica.
- Diseño y ejecución de pruebas unitarias y de integración.
- Diseño y ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Realizar materiales de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de apoyo a los usuarios en las ocasiones que MD determine como necesarias.
- Gestión de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc. Gestión y ejecución de los pasos a producción.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.



7.4.7 TÉCNICO DE SISTEMAS GFORMS (LOTE 2)

- Conocimiento experto y experimentado en diseño, implantación y soporte de arquitecturas sistemas de servicios definidos sobre la plataforma GFORMS CM.
- Conocimiento y experiencia en sistemas de entorno Java, Bases de Datos Oracle y despliegue de estos procesos en redes informáticas.
- Conocimiento y experiencia de trabajo en la implementación de sistemas basados en motores de reglas.
- Diseño y propuesta de configuraciones de sistema para la implementación de sistemas Java – Oracle, y en particular para sistema GFORMS CM o similares en su base tecnológica.
- Instalación y despliegue de sistemas Java – Oracle, y en particular para sistema GFORMS CM o similares en su base tecnológica.
- Elaboración de documentación técnica.
- Diseño y ejecución de pruebas de integración, rendimiento y seguridad de sistemas, y elaboración de informes técnicos relativos a estas pruebas con conclusiones y recomendaciones de mejora.
- Diseño y ejecución de auditorías de sistemas, control de errores y configuración óptima para herramientas o plataformas similares a GFORMS CM.
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de apoyo a los usuarios en las ocasiones que MD determine como necesarias.
- Diseño y gestión de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.

| |
|--|
| CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR |
|--|

8.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario de cada Lote deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

8.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

El contratista adjudicatario de cada Lote responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.



8.3 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del contrato se efectuará, PARA TODOS LOS LOTES, conforme al siguiente modelo:

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

Asociados a estos niveles de seguimiento, se configuran los siguientes Comités:

| NIVEL | COMITÉ | ROLES DE MADRID DIGITAL | ROLES DEL CONTRATISTA |
|-----------|---------------------|--|--------------------------|
| Operativo | Comité de Operación | Jefe de Área promotor del Contrato Responsable de Proyecto | Responsable del Servicio |
| Táctico | Comité de Dirección | Responsable del Contrato Jefe de Área promotor del Contrato | Responsable del Servicio |

Nivel Operativo

El seguimiento y control en el Nivel Operativo se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos por parte del Responsable del Servicio del contratista y del Responsable del Proyecto de MD.
- MD determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.



- El Comité de Seguimiento Operativo se reunirá con la periodicidad que el Responsable de Proyecto de MD determine en cada una de las fases del proyecto, que como mínimo será mensual.

Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del proyecto (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...) y los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por MD, en un plazo de 48 horas.

Nivel Táctico

El seguimiento y control en el **Nivel Táctico** se articula a través del Comité de Dirección, cuyas funciones son las siguientes:

- Definir las líneas estratégicas de acción del proyecto y validar sus resultados.
- Impulsar y promover el proyecto en cada una de las áreas implicadas.
- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por MD.
- Asegurar que la ejecución del proyecto se ajusta al marco contractual.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance del proyecto, haciendo especial hincapié en los hitos establecidos.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos del proyecto (contenido y plazos).
- Determinar si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

El Comité de Dirección se reunirá inicialmente con una periodicidad trimestral, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria. Asimismo, independientemente de la periodicidad establecida, también se reunirá cuando se alcance un hito de facturación. Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del proyecto. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por MD, en un plazo de 48 horas.

Cuando MD lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités, podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados.

CLÁUSULA 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, 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.



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

CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

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

CLÁUSULA 12.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 13.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS

Se establece un plazo de garantía de **DOCE 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 Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el 1 DE NOVIEMBRE de 2019 hasta el 31 DE OCTUBRE 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, Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

| | |
|-----------------------------------|--|
| CLÁUSULA 15.- TÉCNICAS | CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES |
|-----------------------------------|--|

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

MD_consultas_pliego_gad@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con MD, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte MD se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



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), Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa complementaria.

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

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

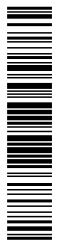
Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

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

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

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

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



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

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.

- o) 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) 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.
- s) 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

- t) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- u) 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):

- v) 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.
- w) 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 2 (LOTE 1).- CASO HTML. EJEMPLO DE FORMULARIO HTML CON GFORMS CM, E INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA SU DESARROLLO

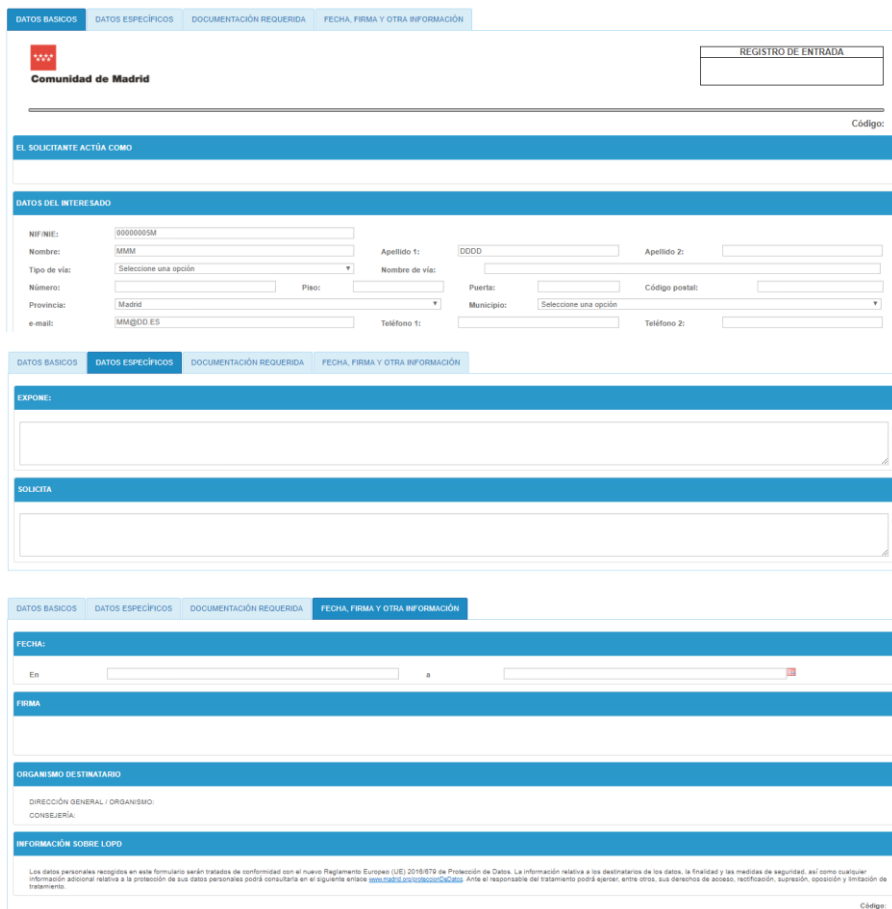
EJEMPLO DE FORMULARIO HTML:

Se adjunta a continuación, a modo de EJEMPLO, un formulario cualquiera de los implicados en este contrato. Se construyen en formato HTML, quedan almacenados en base de datos propia de la herramienta GFORMS CM, y se invocan desde el proceso de Registro Virtual cuando un interesado desea rellenarlos y enviarlos a la Comunidad de Madrid.

Están elaborados, normalmente, a partir de un formulario genérico denominado "FORMULARIO BASE", que contiene ya definidos aquellos bloques y elementos comunes a todos los formularios, por lo que esta parte de la construcción ya queda resuelta, incluyendo validaciones necesarias. Este formulario base contiene hasta 4 pestañas pre-definidas: Datos BASICOS identificativos y de NOTIFICACIÓN, ESPECÍFICOS (propios de cada formulario), DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (se tomará del Inventario de Procedimientos), y datos finales del formulario (fecha, firma, destino...).

FORMULARIO BASE:

(visualización en pestañas en formato HTML):



(visualización de su equivalente PDF extraído a partir del formato HTML definido sobre GFORMS CM):

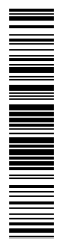
| | |
|---|---------------------|
|  | REGISTRO DE ENTRADA |
| | |

| | |
|---|----------------------------------|
| Código: | |
| EL SOLICITANTE ACTÚA COMO | |
| <input type="checkbox"/> Interesado <input type="checkbox"/> Representante <input type="checkbox"/> Autorizado para presentación (No es interesado ni representante) | |
| Datos Autorizado: NIF: | Nombre / Denominación: Teléfono: |
| DATOS DEL INTERESADO | |
| NIF/NE: Razon social/Entidad: | |
| Nombre: | Apellido 1: Apellido 2: |
| Tipo de vía: Nombre de vía: | |
| Número: | Piso: Puerta: Código postal: |
| Provincia: | Municipio: |
| e-mail: | Teléfono 1: Teléfono 2: |
| DATOS DEL REPRESENTANTE | |
| NIF/NE: Razon social/Entidad: | |
| Nombre: | Apellido 1: Apellido 2: |
| Tipo de vía: Nombre de vía: | |
| Número: | Piso: Puerta: Código postal: |
| Provincia: | Municipio: |
| e-mail: | Teléfono 1: Teléfono 2: |
| MEDIO DE NOTIFICACIÓN | |
| <input type="checkbox"/> Notificar al interesado <input type="checkbox"/> Notificar por medios electrónicos <input type="checkbox"/> Notificar al representante <input type="checkbox"/> Notificar por correo certificado | |
| La notificación electrónica se realizará a través del servicio de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid, para lo cual previamente deberá estar dado de alta. Si la notificación es por correo certificado, rellene los datos de domicilio a efectos de notificación. | |
| Tipo de vía: Nombre de vía: | |
| Número: | Piso: Puerta: Código postal: |
| Provincia: | Municipio: |

| |
|--|
| EXPONE: |
| |
| SOLICITA: |
| |
| DOCUMENTACIÓN REQUERIDA |
| Documentos que se acompañen a la solicitud: |
| La Comunidad de Madrid consultará, por medios electrónicos, los datos de los siguientes documentos, excepto que expresamente desautorice la consulta (*) |
| No autoriza la consulta y aporte documento: |
| (*) En aplicación del artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. |
| FECHA: |
| En: a: |
| FIRMA: |
| |
| ORGANISMO DESTINATARIO |
| DIRECCIÓN GENERAL / ORGANISMO: |
| CONSEJERÍA: |
| INFORMACIÓN SOBRE LOPD |
| Los datos personales recogidos en este formulario serán tratados de conformidad con el nuevo Reglamento Europeo (UE) 2016/679 de Protección de Datos. La información relativa a los destinatarios de los datos, la finalidad y las medidas de seguridad, así como cualquier información adicional relativa a la protección de sus datos personales podrá consultarse en el siguiente enlace: www.madrid.org/csv/seguridadprotecciondatos . Ante el responsable del tratamiento podrá ejercer, entre otros, sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación de tratamiento. |
| Código: |

INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA DESARROLLO DE FORMULARIOS

La información contenida en este anexo (guía de desarrollo de formularios, y manual de construcción de formularios con GFORMS CM) se encontrará a disposición de los licitadores en la Sede de la Agencia Madrid Digital, sita en la C/ Embajadores, 181 de Madrid (Área de Gestión de la Contratación), que podrán retirar, en horario de 10:00 h. a 14:00 h., de lunes a viernes, siempre que se



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907724490885362968439**

comprometan por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

En resumen, describe como atender una petición de Construcción o Reconstrucción de un formulario. A partir de una plantilla realizada ofimáticamente (Word), que constituye una PETICIÓN,

- Se trata con el Gestor peticionario los detalles de la petición,
- Se almacena en un repositorio histórico,
- Se informa al gestor solicitante sobre el nuevo formato para dicho formulario, según estándares y normalización HTML-GFORMS. Se debe llegar a acuerdo antes de su desarrollo. En caso de imposibilidad, podría llegar a desarrollarse este formulario en el anterior formato PDF.
- Se accede a plataforma GFORMS CM, clonando el nuevo formulario a partir del formulario BASE
 - En caso de necesidad, se podría reajustar este formulario BASE si hay diferencias de funcionamiento con el estándar para este caso.
- Se añaden campos específicos en pestaña apropiada para este nuevo formulario, así como validaciones específicas necesarias.
 - Puede ser necesario que alguna de las validaciones necesite código técnico específico, a desarrollar en Java, y a **solicitar al departamento de desarrollo DE MADRID DIGITAL** (no es objeto de este contrato el desarrollo de procesos de validación en Java para atender necesidades de construcción de formularios HTML con GFORMS CM).
- Se prueba, confirmando con Gestor el correcto funcionamiento,
- Se promociona y se publica, utilizando herramienta propia para publicación GFORMS CM.
- Se ajusta Inventario de Procedimientos para permitir el uso público del formulario desarrollado y publicado.
- Se mantiene y realimenta la normativa de Normalización de formularios HTML vigente con los añadidos (nuevos bloques, nueva normativa...) extraídos de cada desarrollo.



**ANEXO 3 (LOTE 1). CASO PDF. EJEMPLO DE FORMULARIO PDF, E
INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA SU DESARROLLO**

EJEMPLO DE FORMULARIO PDF:

Se adjunta a continuación, a modo de EJEMPLO, un formulario cualquiera de los implicados en este contrato. Se construyen en formato PDF (serían rellenables, con controles y validaciones generales o específicos, y se invocan desde el proceso de Registro Virtual cuando un interesado desea rellenarlos y enviarlos a la Comunidad de Madrid.

Se pueden consultar este tipo de formularios accediendo a la web de Gestiones y Trámites de la Comunidad de Madrid, desde www.madrid.org, pestaña “Servicios al Ciudadano”, apartado “Gestiones y Trámites”. Dentro de esta zona de Gestiones y Trámites, utilizando el BUSCADOR DE GESTIONES Y TRÁMITES se puede acceder a listas de diferentes “tramitaciones” (Procedimientos Administrativos) a cada cual le corresponden uno o más formularios (en PDF actualmente), que son el objeto de este pliego.

El contenido incluye apartados generales, normalmente siempre los mismos (logos, bloques de datos de Interesado, Representante, Medio de Notificación, Información Institucional, Destino y Firma), otros bloques variables según la convocatoria (Documentación a aportar, otro tipo de datos de la convocatoria...).

Hay formularios con un número medio-alto de campos específicos. En este caso de EJEMPLO, aparecen campos como Importe de la Ayuda, Datos de entidad Bancaria... en otros casos, dependiendo de los datos necesarios en cada convocatoria, el número de campos o apartados específicos sería superior. En promedio, se estima que media página de cada formulario a migrar puede contener campos específicos variados, en algún caso incluyendo validaciones específicas.



Etiqueta del Registro

ANEXO I

Solicitud de ayudas dirigidas a Asociaciones, Federaciones y Confederaciones de comerciantes de la Comunidad de Madrid para el desarrollo de actividades de promoción comercial

1.- Datos del interesado:

| | | |
|---------------------|--------------------|------------------|
| NIF/NIE | Primer Apellido | Segundo Apellido |
| Nombre/Razón Social | Correo electrónico | |
| Fax | Teléfono Fijo | Teléfono Móvil |
| Tipo de vía | Nombre vía | Nº |
| Piso | Puerta | CP |
| Localidad | Provincia | |

2.- Datos del representante:

| | | |
|---------------------|--------------------|------------------|
| NIF/NIE | Primer Apellido | Segundo Apellido |
| Nombre/Razón Social | Correo electrónico | |
| Fax | Teléfono Fijo | Teléfono Móvil |
| Cargo | | |

3.- Medio de notificación:

| | | |
|-----------------------|---|----|
| <input type="radio"/> | Deseo ser notificado/a de forma telemática (sólo para usuarios dados de alta en el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid) | |
| <input type="radio"/> | Deseo ser notificado/a por correo certificado | |
| Tipo de vía | Nombre vía | Nº |
| Piso | Puerta | CP |
| Localidad | Provincia | |

4.- Importe de la ayuda solicitada:

| | |
|--|-------|
| | euros |
|--|-------|

5.- Datos de la entidad bancaria a efectos de Ingreso de la subvención:

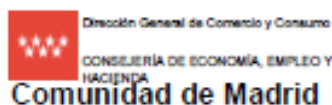
| | | | |
|-------------------------------------|---------|------|------------------|
| Denominación de la entidad bancaria | | | |
| Entidad | Oficina | D.C. | Número de Cuenta |
| | | | |

Página 1 de 3

Modelo: 1564F1



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907724490885362968439**



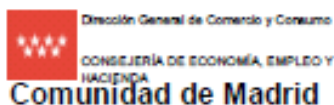
6.- Documentación requerida:

| TIPO DE DOCUMENTO | Se aporta en la solicitud | Autorizo Consulta (*) |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Estatutos de la Entidad solicitante. (Art.8.5.a.) | <input type="checkbox"/> | |
| Documento acreditativo de la inscripción o, en su caso, solicitud de inscripción para Asociaciones, Federaciones o Confederaciones de nueva constitución, en el Registro correspondiente. (Art.8.5.a.) | <input type="checkbox"/> | |
| Tarjeta de identificación fiscal. (Art. 8.5.b.) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Acuerdo de los órganos competentes de la Asociación, Federación o Confederación por el que se decide solicitar la ayuda. (Arts.8.5.c) | <input type="checkbox"/> | |
| Certificado acreditativo del número de socios de la entidad solicitante. (Art.8.5.d) | <input type="checkbox"/> | |
| Anexo II Declaraciones Responsables. (Art.8.5, e., f., g., h., i.) | <input type="checkbox"/> | |
| Certificado acreditativo de la capacidad de financiación del proyecto. (Art.8.5.j.) | <input type="checkbox"/> | |
| Memoria descriptiva y justificativa de la actuación promocional. (Art.8.5.k.) | <input type="checkbox"/> | |
| Índice detallado de los textos a incluir en folletos y/o material promocional. (Art.8.5.l.) | <input type="checkbox"/> | |
| Presupuesto desglosado de los gastos derivados de la actuación promocional. (Art.8.5.m.) | <input type="checkbox"/> | |
| En su caso, presupuesto desglosado de los ingresos derivados de la actuación promocional. (Art.8.5.n.) | <input type="checkbox"/> | |

7.- En la fase del procedimiento en que sea exigible según la normativa aplicable:

| TIPO DE DOCUMENTO | Se aportará | Autorizo Consulta (*) |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Hacienda del Estado. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Certificado de hallarse al corriente de las obligaciones con la Seguridad Social. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |





| Información Institucional |
|---|
| <p>Marque el recuadro en el caso de no estar interesado en recibir Información Institucional de la Comunidad de Madrid.</p> <p><input type="checkbox"/> No deseo recibir Información Institucional de la Comunidad de Madrid</p> <p>Si usted no ha marcado este recuadro, sus datos se integrarán en el fichero "Información Institucional" cuya finalidad es ofrecerle aquellas informaciones relacionadas con actuaciones y servicios de la Comunidad de Madrid, recordándole que usted podrá revocar el consentimiento otorgado en el momento que lo estime oportuno. El responsable del fichero es la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ante este órgano podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.</p> |

En a 29 de abril de 2016

| FIRMA |
|--------------|
| |

En la arriba firmante DECLARA: Que son ciertos cuantos datos figuran en la presente solicitud, que conoce las estipulaciones de la presente Orden, que cumple los requisitos señalados en la Orden que regula estas ayudas y que se compromete a destinar el importe de la ayuda al objeto del concurso, constituido o CPE LECTA. E a esta conformidad la autenticación solicitada.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madriddigital.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907724490885362968439**

INSTRUCCIÓN TÉCNICA PARA DESARROLLO DE FORMULARIOS PDF

La información contenida en este anexo (norma técnica de construcción de formularios PDF) se encontrará a disposición de los licitadores en la Sede de la Agencia Madrid Digital, sita en la C/ Embajadores, 181 de Madrid (Área de Gestión de la Contratación), que podrán retirar, en horario de 10:00 h. a 14:00 h., de lunes a viernes, siempre que se comprometan por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

Esta documentación incluye requerimientos para la elaboración del sistema que mecanice el ciclo completo de solicitud, definición/diseño, desarrollo, reconstrucción, prueba y publicación (para su invocación desde sistemas de Registro Telemático) de

formularios telemáticos en formato PDF asociados a convocatorias y procedimientos administrativos publicados en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

De forma esquemática, el contenido de esta documentación es el siguiente:

CONTENIDO

1. **Introducción** ¡Error! Marcador no definido.
2. **software necesario**..... ¡Error! Marcador no definido.
3. **starteam**.....
¡Error! Marcador no definido.
4. **modificaciones sobre el documento de especificaciones**..... ¡Error!
Marcador no definido.
5. **conversión a pdf** ¡Error! Marcador no definido.
6. **xml de inicializacion y validacion** ¡Error! Marcador no definido.
7. **trabajar con el pdf** ¡Error! Marcador no definido.
8. **Formulario de registro** ¡Error! Marcador no definido.
9. **ANEXOS**
¡Error! Marcador no definido.
10. **Pruebas** ¡Error! Marcador no definido.
11. **IMPORTANTE:**..... ¡Error! Marcador no definido.

En resumen, describe como atender una petición de Construcción o Reconstrucción de un formulario. A partir de una plantilla realizada ofimáticamente (Word), que constituye una PETICIÓN,

- Se trata con el Gestor petionario los detalles de la petición,
- Se almacena en un repositorio histórico,
- Se genera mediante Adobe Acrobat Writer un formato PDF,
- Se añaden CAMPOS RELLENABLES conforme a un estándar de nomenclatura,
- Se añaden validaciones en formato XML según un estándar de validación,
- Se prueba, confirmando con Gestor el correcto funcionamiento,
- Se publica,
- Se ajusta Inventario de Procedimientos para permitir el uso público del formulario desarrollado y publicado.



**ANEXO 4.- ESTIMACION DE CARGA DE TRABAJO LOTE 1 (Fase 2).-
Servicios de Diseño y Construcción de formularios electrónicos.**

La Agencia MD (por experiencia contrastada en trabajos previos) proporciona informativamente la siguiente **ESTIMACIÓN DE TRABAJO**, tanto para caso de desarrollar NUEVO formulario (Construcción), o bien para caso de MODIFICACIÓN (Reconstrucción de formulario), o de PUBLICAR (poner en producción) un formulario, dependiendo de si se desarrolla en formato HTML o PDF.

Se estima partiendo de los siguientes datos:

| FORMULARIOS TIPO PDF EN 2018 | CONSTRUCCIONES EN UN AÑO | RECONSTRUCCIONES EN UN AÑO |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| F (Solicitudes) | 232 | 1089 |
| FR (Reclamaciones) | 57 | 197 |
| FA (Anexos rellenables) | 90 | 422 |
| FO (Anexos ofimáticos) | 254 | 452 |
| FI (Anexos texto instrucciones) | 62 | 41 |
| TOTAL ACTUACIONES 2018: | 695 | 2201 |

| FORMULARIOS TIPO PDF EN 2018 | MEDIA HORAS/CONSTRUCCIÓN | MEDIA HORAS/RECONSTRUCCIÓN |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| F (Solicitudes) | 5,37 | 1,34 |
| FR (Reclamaciones) | 5,37 | 1,01 |
| FA (Anexos rellenables) | 1,79 | 0,56 |
| FO (Anexos ofimáticos) | 0,67 | 0,22 |
| FI (Anexos texto instrucciones) | 0,67 | 0,34 |
| ESTIMADO FINAL COMPENSADO POR ACTUACIÓN | 3 | 1 |

La indicada ESTIMACIÓN FINAL COMPENSADA POR ACTUACIÓN se utilizará a efectos de facturación, según sea Construcción o Reconstrucción, y tanto para caso PDF o HTML.



ANEXO 5. INFORMACIÓN SOBRE FRAMEWORK ATLAS.

INFORMACIÓN ACERCA DEL FRAMEWORK ATLAS:

El Framework ATLAS ofrece un marco de trabajo para el desarrollo de aplicaciones en Java. ATLAS está construido sobre las siguientes tecnologías estándar de mercado, que el licitador deberá conocer:

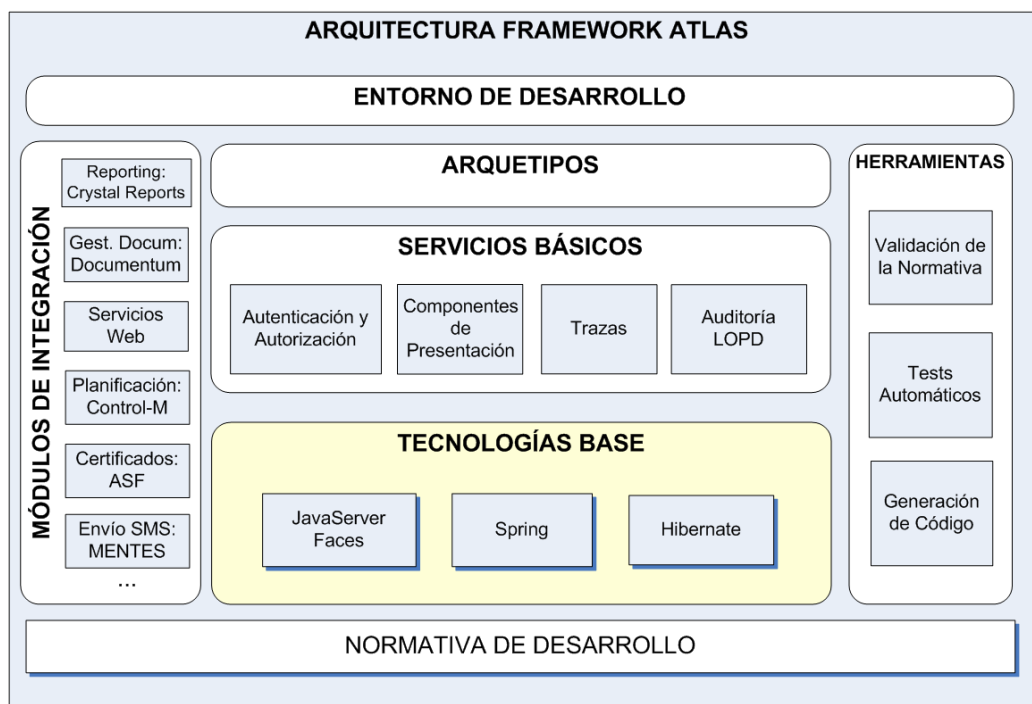
- JavaServer Faces (JSF).
- Spring Framework.
- Hibernate.

Apoyado en estas tecnologías, ATLAS ofrece una serie de facilidades que estandarizan y homogenizan los desarrollos:

- Amplia documentación (<http://www.madrid.org/arquitecturasw>) y vídeos formativos.
- Normativa de desarrollo claramente definida, y ayuda a su cumplimiento a través de una herramienta automática de verificación.
- Entorno de desarrollo estandarizado y disponible para su descarga.
- Plantillas de partida para facilitar la creación de nuevos desarrollos.
- Herramienta de generación automática de código para agilizar el desarrollo de pantallas de mantenimiento de catálogos.
- Módulos de Integración con las tecnologías estándar de MD (Servicios Web, Gestión Documental, Reporting, Certificados Digitales, Envío de SMS, etc.).
- Componentes Visuales reutilizables.
- Capa de Autenticación en las aplicaciones basada en Políticas de Seguridad intercambiables.

El siguiente diagrama muestra los módulos que componen el Framework ATLAS a alto nivel:





El adjudicatario deberá conocer, para llevar a cabo el desarrollo, las tecnologías base (JSF, Spring, Hibernate), así como el Framework ATLAS (<http://www.madrid.org/arquitecturasw>).

- Software de los servidores de aplicaciones / Web: Weblogic 11 y su evolución.
- Bases de Datos: ORACLE
- Productos auxiliares:
 - Plataforma de tramitación basada en ORACLE
 - Plataforma de intercambio registral ORVE/CIR
 - Resto de servicios comunes de tramitación propios de MD: SIEX, NOTE, ICDA, PTFR, COVE.
 - Control de accesos por LDAP.
 - Gestión documental y archivo basados en plataforma DOCUMENTUM.

El adjudicatario, en el caso desarrollar en esta tecnología, deberá garantizar capacidad en sus instalaciones para trabajar conforme al entorno técnico de MD sujetándose a indicaciones técnicas de MD en caso de que esta réplica pudiese afectar de cualquier modo a la seguridad de los sistemas de MD.

ANEXO 6. REQUISITOS PLATAFORMA GFORMS CM

G-Forms es una aplicación web desarrollada en Java siguiendo las especificaciones J2EE cuyos datos son persistidos en un sistema de gestión de base de datos relacional, por lo que para su puesta en marcha precisa de un entorno de ejecución Java, un servidor de aplicaciones y un motor de base de datos relacional.

Para su despliegue en un entorno se proveen un fichero war para su despliegue en el servidor de aplicaciones y unos scripts de base de datos para la creación del modelo de datos relacional y la carga inicial de datos.

G-Forms está certificado para su funcionamiento en distintos entornos al seguir estándares de desarrollo. A continuación se detallan los entornos sobre los que la herramienta ha sido instalada en la Comunidad de Madrid:

- JDK 1.7.0_80
- Tomcat 7.0.78
- Oracle 11g



ANEXO 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

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

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- i. En la prestación de los servicios y en las penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los incidentes, si así se contemplase en la definición del ANS.
- ii. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - o Los recursos del equipo base deberán prestar un mínimo de 160 horas mensuales de servicio.
 - o Las cantidades expresadas en euros son IVA no incluido.
- iii. Cálculo de la Penalización Total del Periodo medido.

Las penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en la presente cláusula.

La penalización total a aplicar en los Certificados de Servicios mensuales, no será nunca superior al 20% del importe de la certificación del servicio prevista para el mes correspondiente, IVA no incluido. Por tanto, la penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores**, sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s:

- La suma del total de las penalidades aplicables.
- El **20%** del total de la factura correspondiente del periodo que está siendo medido (IVA no incluido),

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

En caso de que la cuantía acumulada de las penalidades supere el **10% del importe del contrato** (IVA no incluido), la Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

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

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

- **Tiempo de respuesta y resolución en el plazo de las incidencias objeto de contrato de Nivel Crítico**

Este indicador se aplicará a los encargos calificados de **Criticidad Alta** de conformidad con lo establecido en la cláusula 6ª del presente pliego, considerándose que el tiempo comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.



Si la Agencia rechaza la entrega del servicio éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por la Agencia con cargo al adjudicatario. El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de Plazo de Revisión Normalizado (PRN_CF03) específico para este indicador, tal y como se indica a continuación:

PRN_CF03 = Mínimo (1 hora, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).

Estos tiempos se sumarán a los empleados por el adjudicatario en la resolución del encargo.

Se contabilizarán los siguientes encargos:

- Encargos de los tipos enunciados y con criticidad alta, entregados y aceptados con incumplimiento del plazo máximo de resolución.

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

$$\text{Penalización} = \text{CTC} * 0,10 * \text{Factor GRA-CF03}$$

Donde:

- **CTC** - Coste total de la cuota (mensual), sin IVA.
- **Factor GRA-CF03** - Factor de graduación de la penalización en función del incumplimiento. Se obtiene según la siguiente tabla:

| Discreto (Nº encargos < 80) Número de encargos resueltos fuera del plazo máximo de resolución (n) | Porcentual (Nº encargos ≥ 80) % Encargos resueltos dentro del plazo máximo de resolución (n) | Factor GRA-CF03 |
|---|--|--------------------|
| ≤ 1 | 100 ≥ n > 99 | 0,00 |
| 2 | 99 ≥ n > 97 | 0,50 |
| 3 | 97 ≥ n > 95 | 0,75 |
| ≥ 4 | n ≤ 95 | 1,00 |

▪ **Tiempo de respuesta y resolución en el plazo de las incidencias objeto de contrato de Nivel Crítico, de Criticidad Normal**

Este indicador se aplicará a los encargos calificados de Criticidad Normal de conformidad con lo establecido en la cláusula 6ª del presente pliego, considerándose que el tiempo comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.

Si la Agencia rechaza la entrega del servicio éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por la Agencia con cargo al adjudicatario. El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de Plazo de Revisión Normalizado (PRN_CF03) específico para este indicador, tal y como se indica a continuación:

PRN_CF03 = Mínimo (1 hora, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).



Estos tiempos se sumarán a los empleados por el adjudicatario en la resolución del encargo.

Se contabilizarán los siguientes encargos: Encargos de los tipos enunciados y con criticidad normal, entregados y aceptados con incumplimiento del plazo máximo de resolución.

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

$$\text{Penalización} = \text{CTC} * 0,05 * \text{Factor GRA-CF04}$$

Donde:

- **CTC** - Coste total de la cuota (mensual), sin IVA.
- **Factor GRA-CF04** - Factor de graduación de la penalización en función del incumplimiento. Se obtiene según la siguiente tabla:

| Discreto (Nº encargos < 80) Número de encargos resueltos fuera del plazo máximo de resolución (n) | Porcentual (Nº encargos ≥ 80) % Encargos resueltos dentro del plazo máximo de resolución (n) | Factor GRA-CF04 |
|---|--|--------------------|
| ≤ 1 | 100 ≥ n > 95 | 0,00 |
| 2 | 95 ≥ n > 90 | 0,50 |
| 3 | 90 ≥ n > 85 | 0,75 |
| ≥ 4 | n ≤ 85 | 1,00 |

***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: **0907724490885362968439**