

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “GESTIÓN DIGITAL INTEGRAL DE LAS MEDIDAS DE APOYO QUE PRESTA LA AGENCIA MADRILEÑA PARA EL APOYO A LAS PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD”

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD), es un ente de derecho público adscrito a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social entre cuyos fines figura el deber inexcusable de la curatela a las personas adultas con medidas de apoyo judiciales que residan en la Comunidad de Madrid, el fomento de actividades dirigidas a su inclusión social facilitando una atención personal, la administración de los bienes de las personas curateladas cuando así lo determine la sentencia judicial, o la información, orientación y asesoramiento a padres, familiares y otros curadores.

Tal como se recoge en los artículos 9, 10 y 11 de su ley de creación, la Agencia se organiza en las áreas de apoyo jurídico, social y económica respectivamente, debiendo desarrollar las intervenciones que corresponda en cada una de ellas para prestar un apoyo integral en la capacidad jurídica de la persona con discapacidad en cualquier esfera de su vida.

Dichas intervenciones deben registrarse en instrumentos que permitan su consulta, el seguimiento de cada persona, la información a los equipos asignados a cada expediente, la explotación de los datos y la generación de la documentación requerida por los juzgados y aquella que el Código Civil establece como obligación para quien desempeñe el cargo de curador. Para dimensionar el volumen de algunas de las intervenciones o de los requisitos legales a los que hay que dar respuesta, según consta en la memoria de actividades del ejercicio 2022 de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos (actualmente AMAPAD), durante ese año la Agencia prestó apoyo a 4665 personas, constando 23.154 intervenciones y 76.855 coordinaciones registradas en sus bases de datos. Durante el ejercicio se presentaron ante los diferentes Juzgados de la Comunidad de Madrid, 337 inventarios (de los contemplados en el artículo 285 del Código Civil), 212 cuentas generales justificadas y 2809 rendiciones anuales de cuentas (artículo 292 del Código Civil).

A su vez, dado el volumen de personas a las que se presta apoyo desde la Agencia, su heterogeneidad y su vulnerabilidad, el sistema debe permitir la comunicación fluida con los servicios de emergencia social autonómicos y locales, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, el Ministerio Fiscal o los equipos profesionales de los centros en los que pueden residir las personas apoyadas.

En la actualidad, la AMAPAD gestiona toda la información a través de una aplicación informática en la que están archivados aproximadamente 15.000 expedientes correspondientes a todas las personas con discapacidad a las que la Agencia ha



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **129489050303269539631**

prestado apoyo, tanto activos, como aquellos dados de baja registrados en el histórico, en el caso de los expedientes de personas fallecidas o que para los que la Agencia ya no está designada en ningún cargo.

Dado el carácter eminentemente técnico de los servicios y la especialización que requieren, su realización exige la necesaria cualificación y experiencia, sin que pueda ser desempeñado de forma directa por el personal propio de la AMAMAD. Igualmente, la Agencia no dispone de medios personales y materiales para gestionar por sí misma todas las tareas necesarias para la ejecución de dichos servicios.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio gestión digital integral de las medidas de apoyo que presta la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad. En el alcance del objeto del contrato se incluyen los servicios destinados a:

- Puesta a disposición de la Agencia de un sistema de información digital que dé respuesta a todos los requisitos del presente Pliego de Condiciones Técnicas, tanto en contenidos como en funcionalidades.
- El mantenimiento integral del sistema de información, correctivo y evolutivo, incluyendo la actualización y la implementación de nuevas funcionalidades y/o herramientas para el desarrollo de la actividad de la Agencia que pudieran surgir durante la vigencia del contrato.
- La migración y conservación de la totalidad de los datos contenidos en la aplicación actual empleada por la Agencia.
- Servicio de consultoría vinculado al sistema de información para el desarrollo de indicadores y la explotación masiva de la información que requiere la Agencia para dar respuesta a su responsabilidad como curador ante los juzgados y otras administraciones.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los principales contenidos de los servicios contratados, que el adjudicatario deberá desarrollar y garantizar, son los siguientes:

3.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LAS MEDIDAS DE APOYO

El servicio central que se pretende contratar es la puesta a disposición de la AMAPAD de un sistema de información digital, así como su administración y mantenimiento, específicamente adaptado a la gestión integral de las medidas de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica a las personas con discapacidad para las que la AMAPAD



ha sido designada judicialmente, en cualquier esfera de actuación: personal-social, jurídica y patrimonial. Dicho sistema incluirá una herramienta de recogida automática de información sobre los movimientos y saldos de los productos bancarios propiedad de las personas curateladas, así como su categorización conforme a los criterios requeridos por la autoridad judicial.

El sistema ofertado debe permitir a las personas con discapacidad, a las que se le prestan medidas de apoyo judicial, acceder a la información relevante de su expediente en la Agencia (personal, social y patrimonial), en los términos y alcances determinados por los equipos para cada caso, facilitando su acceso a través de un dispositivo móvil o tableta.

El sistema también permitirá llevar a cabo la contabilidad financiera propia de la Agencia como ente de derecho público, en aquellas operaciones contables que no se registran y/o tramitan a través de las aplicaciones corporativas de la Comunidad de Madrid.

En todo caso, el sistema garantizará el registro y documentación de toda la información que aparece en el apartado 5 e incorporará todas las funcionalidades recogidas en el apartado 6 del presente pliego.

3.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Los servicios de mantenimiento integral que el adjudicatario deberá realizar y garantizar, en los términos y entornos descritos en el presente Pliego, son:

Mantenimiento correctivo.

La naturaleza de la aplicación y la vulnerabilidad de las personas a las que se presta el servicio público a través de la misma, exige la necesidad de garantizar su uso continuado por parte de los usuarios que, en condiciones generales, son empleados públicos de la Comunidad de Madrid o incluso la propia persona con discapacidad. A través del mantenimiento integral deben solucionarse con inmediatez situaciones que permiten que el sistema opere en continuidad.

El mantenimiento correctivo incluye todas las actividades a realizar en los sistemas de información contruidos bajo el amparo de este contrato (programas, bases de datos, modelos analíticos, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad.



SUBTIPOLOGÍAS	DESCRIPCIÓN
Actualización de datos	Solicitud de actualización de datos en el sistema, que han quedado erróneos, generalmente por una tramitación no adecuada o con errores y sin marcha atrás a través del sistema.
Consulta de datos	Solicitud de información urgente, no obtenible directamente a través del aplicativo, para la toma de decisiones.
Consulta funcional	Resolución de dudas de utilización del aplicativo en el contexto funcional en el que se utiliza.
Corrección	Corrección de errores de funcionamiento

Mantenimiento Evolutivo.

Concebido como la extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad de los sistemas de información desarrollados:

Mantenimiento Preventivo. Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad. Agrupa las acciones a realizar en el software ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin modificación de la funcionalidad.

Mantenimiento Perfectivo. Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre el sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad.

Mantenimiento Adaptativo. Actividades motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar.

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia un servicio de atención de incidencias, tanto telefónicas como a través de correo electrónico, en el horario contemplado en el presente pliego, garantizando el funcionamiento continuo de la aplicación, todos los días del año de manera ininterrumpida.

En el marco del mantenimiento integral de la aplicación, se incluirá el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades relativas a la gestión jurídica, social y económica de las medidas de apoyo prestadas a las personas usuarias de la Agencia, tanto como consecuencia de las propuestas de esta, de las modificaciones legales que puedan producirse o de las propias propuestas de la adjudicataria al ir profundizando en el mantenimiento de la aplicación.

La evolución tecnológica incluirá la migración de sistemas de información existentes desarrollados con cualquier tecnología.



3.3 SERVICIO DE CONSULTORÍA, DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Además de la información específica que debe generarse a través del sistema para dar respuesta a las necesidades y obligaciones legales de la Agencia, el adjudicatario llevará a cabo las actividades destinadas a garantizar los procesos de documentación, adquisición y traspaso de conocimiento sobre las aplicaciones entre el equipo de trabajo del adjudicatario, el personal de la Agencia y/o terceros.

- a) Los trabajos de consultoría se dirigirán a la gestión integral de la información digital alojada en el sistema de información, requerida para la prestación de los apoyos a las personas con discapacidad y la respuesta a la responsabilidad de la Agencia, fundamentalmente a través de la evolución y mejora de los componentes jurídicos y económicos que describen en el presente pliego.
- b) En el marco de las actividades de documentación del conocimiento, el adjudicatario elaborará documentos descriptivos de las aplicaciones y sus funcionalidades, estándares de utilización, material de formación, así como la creación o modificación de documentación funcional, técnica y de usuario de las mismas que se encontrará actualizada, garantizando una revisión trimestral.
- c) Explotación estadística de los indicadores establecidos por la Agencia y aquellos que se puedan ir desarrollando con la evolución del sistema, que permitan la gestión y seguimiento de expedientes. Además del cuadro de mando inicial, que generarán informes mensuales y anuales, se diseñarán por parte de la empresa adjudicataria aquellas consultas masivas que sean solicitadas por el responsable del contrato sobre datos que incorporados en cualquier sección de los expedientes.

4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INFORMÁTICO

El programa informático, de acceso WEB, no deberá precisar de la instalación de ningún tipo de software en los equipos de la Agencia desde los que se accederá al mismo.

4.1 Arquitectura, estándares y modelos

El programa estará basado en tecnologías y formatos interoperables y accesibles para diferentes navegadores web, evitando la necesidad de instalar plugins que requieran licencias de pago.

El sistema contará con herramientas que aseguren la posibilidad de facilitar la interoperabilidad y la información requerida a las aplicaciones informáticas que emplee o desarrolle la Comunidad de Madrid en el ámbito de los servicios sociales.



La apariencia del portal debe ajustarse a los estándares web para ser visualizado, cubriendo la mayoría de los navegadores de usuario, en las versiones más empleadas. Para su correcto funcionamiento en los diferentes equipos utilizados por los empleados públicos, el portal estará sujeto a los formatos siguientes:

- a) Web: HTML5 con soporte completo para Google Chrome. El producto final deberá soportar el uso de cualquier navegador actualizado a sus versiones más recientes.
- b) Imágenes y fotografías: JPEG, PNG, GIF.
- c) Documentos: PDF.
- d) Resolución de pantalla: los formatos deberán estar optimizados para su visualización en una resolución de pantalla de 1280X768 pudiendo adecuarse a otras resoluciones de pantalla sin pérdida de información.

4.2 Seguridad e integraciones:

El acceso a la web de la aplicación deberá llevarse a cabo a través de una URL https, "Hypertext Transfer Protocol Secure", destinada a la transferencia segura de datos de hipertexto en la que solo los usuarios determinados por la Agencia podrán acceder mediante el ingreso de un nombre de usuario y contraseña. Deberá existir un acceso limitado a puertos del sistema con un número de reintentos para bloquear al usuario en el sistema de credenciales.

El programa deberá contar con un log de accesos que permita el control de todos los usuarios que accedan a la aplicación mostrando nombre de usuario, fecha, hora y dirección de IP.

Deberá existir un sistema de gestión de perfiles que permita un acceso granular a la información y a las acciones a ejecutar dentro del programa. Asimismo, deberá contar con grupos de seguridad que permitan gestionar de forma conjunta los permisos de acceso.

El sistema debe contar con mitigación de DDoS, WAF y aceleración de tráfico.

4.3 Almacenaje de datos. Servidores

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato, para su correcta ejecución, la suficiente capacidad de almacenamiento en servidores que cumplan todos los requisitos de seguridad y protección de datos de carácter personal. El adjudicatario deberá realizar, al menos, backup incrementales diarios y backup completos



semanales.

Se prevé que durante la ejecución del contrato el sistema de información pueda alojar hasta 700.000 archivos. La capacidad mínima puesta a disposición del sistema de información, incluyendo la documentación, las bases de datos y los backup diarios y periódicos, debe alcanzar un espacio de almacenamiento, al menos, de 1000 GB.

5. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS BÁSICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

La atención integral en todas las esferas de la vida de la persona que se presta desde la AMAPAD, hace imprescindible la gestión de numerosos datos y documentos, que permitan identificar las áreas de apoyo, la voluntad de la persona, su evolución y sus necesidades.

Cada persona usuaria de la Agencia dispondrá de un expediente individualizado, al que se podrá acceder tras búsqueda por nombre, apellidos, DNI o código. El sistema de información digital deberá presentar, al menos, los siguientes contenidos básicos asociado a cada expediente:

a. Datos generales de la persona con discapacidad.

La aplicación debe facilitar el registro y explotación de todos los datos de filiación, identidad y residencia de la persona, destacando:

- Datos generales: toda la información relativa a la identidad de la persona y el equipo de profesionales asignados al expediente (según lo establecido en la ley de creación de AMAPAD). Permitirá introducir información general de la esfera personal relativa a su identidad y situación general.
- Imagen: Posibilidad de adjuntar fotografía digitalizada de la persona para facilitar su identificación.
- Residencia y base de datos: Permitirá gestionar los datos sobre el lugar de residencia actual de la persona con medidas de apoyo, así como del histórico de lugares anteriores en los que haya podido residir. Para ello contará con una base de datos actualizada los diferentes centros y recursos residenciales de la Comunidad de Madrid (redes de atención a personas mayores, discapacidad, enfermedad mental crónica y duradera, personas en situación de sin hogar). Para permitir la codificación correcta y reducir la posibilidad de error asociado a la cumplimentación, incluirá una función de autocompletar que permita asignarlas a un expediente.
- Contactos: Campos específicos para registrar los datos de contactos



personales y profesionales relacionados con la persona con medidas de apoyo y otras observaciones.

b. Módulo de apoyo jurídico

El módulo de apoyo jurídico debe permitir el registro de toda la información referente a la esfera jurídica de la persona, los objetivos en dicha esfera en el Plan Individual de Intervención, el histórico de procedimientos, así como el archivo de la documentación judicial.

- Datos jurídicos: Información completa relacionada con el seguimiento judicial del expediente y consulta de datos históricos del mismo. Este apartado estará plenamente adaptado a los requisitos y nomenclatura incorporada a través de la Ley 8/2021, de 2 de junio, permitiendo convivir con la situación del expediente judicial anterior, si lo hubiera. Entre otros se podrán registrar y archivar:
 - Datos relativos al procedimiento: origen, juzgado, partido, exigencia de rendición, control de las inhibiciones a los distintos partidos judiciales, etc.
 - Documentos de acreditación del cargo.
 - Procedimientos adicionales.
 - Medidas penales.
- Control de escritos: Un apartado específico que permita registrar y controlar el tráfico de documentos entre los diferentes Juzgados y la Agencia.
- Citas judiciales: Apartado que permitirá planificar y controlar de forma centralizada las citas judiciales de los técnicos superiores (abogados) de la AMAPAD en los diferentes juzgados de la región y del resto de comunidades autónomas.

c. Módulo de apoyo social

El módulo de apoyo personal-social debe permitir el registro de toda la información referente a la esfera personal de la persona, los objetivos en dicha esfera en el Plan Individual de Intervención.

- Datos sociales: Existirá una sección específica donde se recogerá toda la información de la esfera personal de la persona a la que se presta apoyo, en especial:
 - Datos relativos a la situación de discapacidad y dependencia (grados, en su caso, valoración y fecha, Plan individual de atención, origen de la



discapacidad, etc.).

- Datos relacionados con la situación de salud.
 - Datos de situación convivencial, redes de apoyo.
 - Estimación financiera.
 - Habilidades prácticas e información de las áreas educativa y laboral.
- Plan Individual de Intervención: como compendio que permita establecer los objetivos de la intervención del equipo en cada esfera, en base a la voluntad, deseos y preferencias de la persona con medidas de apoyo.
 - Voluntades, deseos y preferencias de la persona: el sistema debe permitir el registro de las voluntades, deseos y preferencias de la persona, conforme establece la Ley 8/2021, de 2 de junio, en todas las esferas y dimensiones de la vida.

d. Módulo de apoyo económico

- Datos económicos: debe permitir el registro y consulta actualizada de las secciones del activo y pasivo del patrimonio de la persona curatelada. Deberán figurar secciones concretas para las cuentas bancarias, sueldos y pensiones, inmuebles, credenciales de banca electrónica, datos tributarios, efectos públicos o deudas.
- Gestión tributaria: se dispondrá de un apartado específico para mecanizar todos los tributos de cada persona curatelada. Además, los trabajadores podrán interactuar con el departamento responsable generando incidencias y el departamento responsable podrá gestionar el estado de cada uno de ellos, todo en diferentes pantallas.

e. Gestión de Inmuebles:

El programa dispondrá de una sección que permita registrar todos los inmuebles propiedad de la persona con discapacidad, su localización, porcentaje de titularidad y cualquier información precisa para gestionar las diferentes actuaciones requeridas para su mantenimiento y conservación.

- El sistema incluirá una herramienta para la comunicación de avisos e incidencias relacionadas con los inmuebles por parte de cualquier empleado público de los equipos. Dicha herramienta permitirá generar un histórico de las incidencias, estado de las actuaciones y, cierre de las mismas, en su caso.



- Control de alquileres y ventas de inmuebles: Existirá un apartado donde registrar el estado de la venta o alquiler de cada uno de los inmuebles, cuando así proceda. Los equipos podrán generar solicitudes de alquiler y venta al departamento responsable, solicitar notas simples o gestiones hereditarias sobre los mismos.
- Efectos personales de valor. El sistema incorporará un apartado para el registro y seguimiento de los efectos personales de valor de las personas con discapacidad que se depositan en la caja fuerte de la Agencia.
- Seguros: Información sobre seguros contratados relativos al expediente que contará con una base de datos de compañías, pólizas, plazos y cualquier otra información relevante.

f. Sección de Urgencias:

- Existirá una sección específica para gestionar las urgencias generadas en virtud de los artículos 253 del Código Civil y 762 de la LEC, en aquellas personas para las que la Agencia no ha sido designada con un cargo, a las que debe prestar un apoyo con carácter urgente o como interviniente. La base de datos de estas personas estará diferenciada e independiente de la relativa a las personas sobre las que la Agencia ostenta algún cargo.
- Permitirá introducir información básica por campos específicos (datos de filiación, causa de la urgencia...), realizar solicitudes económicas, dispondrá de agendas con la información de los profesionales e información económica.

g. Evolutivo-seguimiento:

- El abordaje interdisciplinar de la prestación de apoyos y la necesidad de actualizar continuamente la situación de las personas apoyadas y registrar determinados eventos significativos que requieren su archivo para conocimiento por parte del equipo, requieren de un sistema de registro del evolutivo-seguimiento que permita identificar al empleado público que lo realiza, la fecha y el contenido, sin posibilidad de modificación para garantizar su integridad y trazabilidad.

6. FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Además del registro de información y del archivo de toda la documentación externa relativa a la persona, el programa debe incorporar determinadas funcionalidades que aseguren su adecuación a las necesidades de los equipos de la Agencia para llevar a cabo la prestación integral de las medidas de apoyo judicial, así como para dar respuesta a los requisitos legales y a los requerimientos judiciales.



6.1 FUNCIONALIDADES PARA LA GESTIÓN DE LAS MEDIDAS DE APOYO

a. Gestor documental

El sistema facilitará la generación de información que permita a la Agencia dar respuesta a los requerimientos judiciales que pueda recibir respecto a las rendiciones de cuentas anuales y de las cuentas generales justificadas presentadas ante los distintos juzgados.

El software permitirá el archivo y clasificación de documentos digitalizados asociados a cada una de las personas a las que se presta apoyo para poder ser consultados e incorporados de forma automatizada a los diferentes escritos a presentar ante juzgados y otros organismos y unidades, pudiendo ser previusualizados directamente desde la aplicación sin necesidad de instalar aplicaciones adicionales.

Con independencia de las que fuera susceptible desarrollar, el software garantizará una clasificación diferenciada de los siguientes documentos:

- Sociales (entre otros: informes de salud, sociales, personales, informes sociales de apoyo, resoluciones asociadas al Sistema de Dependencia y Discapacidad, Planes individuales de atención...).
- Económicos (entre otros: posiciones, certificados bancarios anuales, movimientos de productos bancarios...)
- Jurídicos (entre otros: resoluciones judiciales, sentencias, aceptación del cargo, contratos, solicitud y autorizaciones judiciales, etc).
- Patrimoniales (entre otros: copias simples de escrituras, notas simples, resumen de alquileres, pólizas de seguros de hogar, facturas asociadas a las compraventas, informes de tasaciones de inmuebles, etc).
- Personales (entre otros, copia de documentos de identidad, pasaportes, tarjeta de discapacidad, certificados de nacimiento, defunción...etc).
- Acogida (documentos asociados al proceso de acogida de la persona).

b. Generador de informes específicos

El programa permitirá la generación de determinados informes tipo que deben presentarse ante la autoridad judicial u otros organismos con carácter recurrente, según lo establecido en la legislación vigente, incorporando información registrada en los diferentes módulos y registros del expediente de la persona. Se destacan:

Documentación requerida por los Juzgados:

Se trata de documentación contemplada en el Código Civil para el seguimiento de las funciones llevadas a cabo por el curador:



- Elaboración del inventario de bienes, rendición de cuentas y cuenta general justificada: El programa permitirá ingresar los datos de carácter general que la Agencia estime de interés con respecto a cualquier persona curatelada mediante un interfaz intuitivo y de fácil manejo. Además, deberá generar de forma automática, en formato PDF o Word, cualquiera de los documentos jurídicos mencionados, con base en un modelo previamente determinado y con los datos bancarios actualizados diariamente de forma automática, realizando un balance de ingresos y gastos a cualquier fecha según las categorías creadas por el administrador del programa, permitiendo su presentación directa en el juzgado correspondiente por parte de la Agencia.

Otra documentación e informes:

- Retribución judicial: Conforme a un modelo de escrito jurídico, el sistema facilitará para su impresión y posterior presentación o remisión al juzgado correspondiente, una solicitud de retribución judicial del cargo de curador en los casos que legalmente corresponda, con solo indicar la persona curatelada respecto de la cual desean solicitar retribución. El sistema deberá realizar un cálculo del rendimiento líquido sustrayendo aquellas categorías o partidas que no deben computar en el cálculo, de conformidad con lo establecido en el Código Civil.
- Generador de Informes personales: el sistema permitirá la generación automática de informes de situación personal basados en la información existente en la aplicación. Los informes podrán ser visualizados en el propio programa que, a su vez, facilitará un sistema de validación que registre la fecha de la misma, a fin de ser adjuntados automáticamente a las rendiciones de cuentas anuales.
- Generador de planes individualizados de intervención: Basándose en la información previamente introducida en los diferentes módulos y a los objetivos planificados por los equipos junto con las personas con discapacidad, el programa podrá generar un plan individualizado de intervención donde, recoja todos los detalles del expediente que sean que deban integrar el plan, así como los objetivos previstos para la persona y el estado de su consecución de cada uno de los mismos. El sistema permitirá registrar la fecha de validación y registro del plan, así como la firma de los/as profesionales y la persona apoyada.
- Generador de informes de apoyo. A través de la información registrada por los profesionales sobre la valoración de necesidades de apoyo de la persona y su voluntad, deseos y preferencias, para su presentación conforme lo indicado en la ley 8/2021, de 2 de junio, a la Entidad Pública, garantizando que dicho informe pueda ser firmado por el/la profesional de referencia y la persona apoyada o persona susceptible de una medida de apoyo.



c. Generador de documentos.

Sección dedicada a generar cualquier tipo de documento estandarizado mediante plantillas adaptables que permita homogeneizar los escritos que se generan por los empleados públicos de la Agencia y que autocompleten aquellos campos de datos que se encuentren ya en el sistema para ahorrar tiempo de redacción a los empleados.

El generador permitirá la incorporación de aquellos documentos que puedan ir detectándose como necesarios, sin límite. Con carácter inicial, el generador incorporará los documentos más recurrentes que se emplean en la intervención diaria, destinados a: entidades bancarias (órdenes de transferencias permanentes, disposición de efectivo, atención a recibos), patrimoniales (autorizaciones de determinados actos), sociales y jurídicos.

d. Gestor de consultas.

El programa pondrá a disposición de los perfiles que se designen consultas a medida que ofrezcan cualquier tipo de dato estadístico sobre la información contenida en el programa. Se podrán autorizar para la consulta a determinados usuarios o grupos de usuarios.

e. Comunicaciones.

Sistema de comunicación interna entre los profesionales asignados en los equipos de intervención, facilitando la interconexión entre ellos en los diferentes procedimientos de las áreas de trabajo, posibilitando la mensajería individual o grupal. A su vez, permitirá la comunicación por parte de los servicios de emergencia social, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Ministerio Fiscal y centros.

- **Comunicaciones:** Se contará con un sistema de mensajería que permita comunicarse a todos los trabajadores entre sí mediante texto de modo que la información que así se estime no necesite salir del entorno del sistema, evitando las limitaciones de espacio de las bandejas de entrada de los correos electrónicos. No obstante, este sistema debe permitir enviar automáticamente una copia de los mensajes entrantes a las direcciones de correo que se determine, precisándose la discriminación entre comunicaciones urgentes y no urgentes.
- **Videoconferencia:** El programa debe permitir realizar video llamada a través del programa sin necesidad de instalar programas específicos adicionales a los equipos, de modo que los trabajadores, usuarios, centros, servicios de emergencias o cualquier otro que se encuentre de alta en el sistema, puedan comunicarse entre sí.



f. Sistema de alertas.

Se podrán configurar determinadas alertas para cuestiones que puedan resultar sensibles, especialmente relacionadas con el cumplimiento de plazos vinculados a las responsabilidades como curador o a lo establecido en las resoluciones judiciales. Estos avisos llegarán a los usuarios o grupos que se determinen.

g. Conexiones con otros organismos y entidades

- Conexión con los servicios de emergencia: Los servicios de emergencia de diferentes administraciones podrán consultar si una llamada es relativa a una persona curatelada por la Agencia, así como anotar dicha incidencia y que automáticamente se comunique al equipo de trabajo correspondiente o dirección. Nuestros equipos de trabajo podrán consultar dentro de la ficha de cada persona las emergencias comunicadas y hacer un seguimiento de las tareas asociadas a las mismas. Además, quedarán incluidos en el sistema de comunicación interna del programa.
- Conexión con los centros residenciales: El programa deberá contener una sección que permita un acceso a los centros en los que se encuentre residiendo alguna de las personas a las que presta apoyo y protección la Agencia de modo que puedan consultar determinada información y comunicarse con los trabajadores. Esta función nos permitirá tener un nivel de seguimiento mucho más constante y preciso.
- Portal de acceso específico para el Ministerio Fiscal: Portal de acceso específico para el Ministerio Fiscal que permita a los fiscales autorizados acceder a determinada información y documentos existentes en el programa evitando requerimientos judiciales innecesarios que sobrecarguen a nuestro equipo jurídico.

h. Consultas masivas.

El sistema permitirá el desarrollo de diferentes consultas masivas, a petición del responsable del contrato, que facilite la explotación de los datos registrados por parte de los trabajadores de la AMAPAD, en función de los permisos relacionados con el perfil del usuario.

i. Gestión y seguimiento de los anticipos de fondo a los curatelados.

La aplicación permitirá la gestión integral y centralizada de los anticipos de fondo destinados a aquellas personas con discapacidad y medidas de apoyo que no disponen de liquidez suficiente para hacer frente a gastos básicos e ineludibles.

El sistema deberá permitir la gestión en todas las fases del procedimiento, desde el



registro de la solicitud y su comunicación a los órganos competentes, autorización en función de los niveles establecidos y contabilización automatizada de los anticipos de fondo autorizados en la contabilidad de la Agencia y en el expediente de la persona curatelada.

El sistema permitirá generar el documento sobre la concesión de fondo para poder recabar la voluntad de la persona apoyada.

j. Gestión de inmuebles.

El sistema dispondrá de mecanismos para lograr una gestión integral del patrimonio inmobiliario de las personas con medidas de apoyo que permita coordinar las incidencias relativas al mismo entre las áreas de la Agencia y otras entidades colaboradoras, y tratar de forma integral:

- Proceso de incidencias de los inmuebles que comuniquen los equipos, así como su seguimiento y cierre.
- Archivo de informes.
- Solicitud y remisión de presupuestos y supervisión de procesos.

k. Permisos multinivel.

Los administradores podrán crear usuarios y grupos de usuarios con distintos niveles de permisos relativos tanto a funcionalidades como a acceso a determinadas secciones del programa, información de expedientes, consultas, comunicaciones, etc. pudiendo determinar quién puede visualizar, editar o eliminar los datos, según corresponda.

6.2 FUNCIONALIDADES ECONÓMICAS Y DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS BANCARIAS DE LAS PERSONAS CURATELADAS

Uno de los elementos imprescindibles para llevar a cabo las medidas de apoyo en la esfera económica es el apoyo en la gestión de los productos bancarios propiedad de las personas curateladas y, con ello, la satisfacción de sus necesidades y obligaciones económicas. El sistema deberá disponer, al menos, de los siguientes parámetros y funcionalidades:

- Agregación bancaria: el programa facilitará la actualización de toda la información financiera derivada de las posiciones que mantengan en todo momento las personas a las que presta apoyo en cualquier entidad de crédito o financiera, siempre que se pueda acceder a la misma a través de webs en Internet mediante claves personales.



- Categorización de movimientos bancarios: El programa debe categorizar de forma automática todos los movimientos bancarios que reciba en la base de datos, ajustándose a una categoría inteligible y coherente, previamente definida conforme a los criterios de los Juzgados y Tribunales de Madrid, evitando su clasificación manual.
- Posición global: Ofrecerá información diaria de los productos bancarios de la persona curatelada y sus saldos, introducidos de forma automatizada por la propia aplicación mediante agregación bancaria, sin intervención humana, una vez grabadas las claves bancarias de cada persona y entidad.
- Extractos bancarios: el sistema dispondrá de un sistema de visualización de movimientos de las cuentas de las personas apoyadas que, al encontrarse previamente categorizadas, permitan una sencilla búsqueda que muestre cualquier movimiento relativo a una categoría específica, ordenados por fecha. Esta visualización deberá mostrar información sobre fecha, importe, concepto, descripción, beneficiario, etc., similar a la que aparece disponible en cualquier sistema de banca electrónica, pero con la particularidad de encontrarse categorizados, evitando la conexión manual con las páginas web de cada entidad financiera y de cada cuenta relativa a una persona curatelada.
- Gestión Bancaria masiva: dado el volumen de personas y productos, el sistema facilitará la gestión automatizada de bajas y bloqueos de credenciales de banca electrónica de forma masiva y centralizada.
- Escritos dirigidos a sucursales y entidades: Existirá un apartado para elaborar escritos a las diferentes entidades y/o a las sucursales de forma automática mediante plantillas configurables.
- Certificados: el programa dispondrá de los saldos actualizados de cada uno de los productos bancarios, de forma que podrá elaborar automáticamente, en base a modelos de escritos jurídicos previamente establecidos, certificados de las entidades, para su aporte en determinados procedimientos.
- Caja: Libro de caja individual para cada expediente donde se recojan los movimientos de efectivo realizados entre la persona curatelada y la entidad. Deberán contar con un sistema de autorización de pagos.
- Balance de saldos anuales de las personas curateladas. Para dar respuesta a lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1/2023, de 15 de febrero, el sistema ofrecerá la relación del saldo de las personas usuarias y los movimientos efectuados en el ejercicio correspondiente.



Para el desarrollo de las funcionalidades vinculadas a la información sobre cuentas bancarias, el servicio deberá cumplir con lo establecido en el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito para las entidades de prestación de servicios de información sobre cuentas.

6.3 SECCIÓN DE CONTABILIDAD FINANCIERA DE LA PROPIA AGENCIA.

El sistema dispondrá de un módulo específico para gestionar la contabilidad financiera de la Agencia. Dicha aplicación debe facilitar todo el asiento de facturas y la interrelación con las operaciones realizadas para la financiación extraordinaria de las personas con discapacidad curateladas por la Agencia que no disponen de recursos suficientes para hacer frente a los gastos básicos e ineludibles.

A la contabilidad se incorporarán los movimientos de caja y los movimientos bancarios, estos de forma automatizada por agregación bancaria que evite la intervención humana y el consecuente riesgo de error.

Al contabilizar, el programa propondrá un capítulo y partida de forma automatizada a los movimientos, facilitando su asignación en base a criterios de contabilidad pública. Igualmente, se podrán asignar facturas a los asientos.

El programa permitirá generar presupuestos y evolución de los mismos.

Caja de la Agencia: Sección destinada a la gestión de la caja con acceso a los pagos de efectivo como cajero pagador, con gestión automatizada de apuntes y control de arqueos.

6.4 ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS CON MEDIDAS DE APOYO.

El sistema, a través de una App vinculada al mismo que facilite el acceso a través de un dispositivo móvil o tableta, facilitará a las personas con discapacidad a las que se le prestan medidas de apoyo judicial, acceder a la información relevante de su expediente (personal, social y patrimonial), en los términos y alcances determinados por la Agencia para cada caso.

El sistema incorporará todos los requisitos de seguridad y autenticación necesarios.

Igualmente, deberá permitir la comunicación de las personas con discapacidad con sus profesionales de referencia a través de mensajería, así como poder manifestar su



voluntad en determinados actos y actividades en que se precise, dejando constancia registral de dicha voluntad.

Para dar respuesta al espíritu de la ley 8/2021, de 2 de junio, y a los principios rectores de la Ley 1/2023, de 15 de febrero, de creación de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad, 4.b) relativo a la autonomía y participación de las personas con discapacidad en la toma de decisiones que le afecten y en el desarrollo de su proceso vital y 4.c) relativo a la accesibilidad a la información, el sistema permitirá que la persona manifieste su voluntad, deseos y preferencias, así como mostrar su parecer ante determinados actos ordinarios.

Al conjunto del sistema le resulta aplicable lo recogido en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. De una forma especial, en la App destinada al acceso a la información por parte de las personas con discapacidad, han de respetarse los principios de:

- a. Igualdad. Que no se generen restricciones para aquellas personas que decidan relacionarse con la institución a través de nuevos procedimientos electrónicos, automáticos o digitales, o de cualquier otro medio distinto a los vigentes.
- b. Accesibilidad. Se deben respetar las necesidades de los ciudadanos — especialmente las de aquellos que presentan alguna discapacidad o dificultad lectora y facilitar la comprensión de los servicios públicos que se van lanzando a través de nuevos canales y formatos.
- c. Legalidad. Se deben respetar los marcos jurídicos, y todas las disposiciones legales y regulatorias relacionadas con el acceso a datos, identificación de ciudadanos interesados, datos abiertos y acceso digital. –
- d. Privacidad. Garantizar la observancia de las normas sobre protección de datos personales entre los actores participantes.
- e. Conservación. Asegurar la preservación adecuada de los datos, las informaciones y las comunicaciones.
- f. Eficiencia en la entrega de soluciones al ciudadano. Garantía de que existen procesos que ofrecen soluciones a los problemas de los ciudadanos de manera económica y con seguridad de resultados.

7. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Dada la criticidad del sistema de información para la efectiva prestación del servicio público que tienen encomendado la Agencia, la implantación del sistema debe cumplir estrictamente los plazos máximos que se prevén en esta cláusula evitando cualquier interrupción o desconexión.



FASE 0. El adjudicatario estará obligado a la puesta a disposición del contrato de la versión inicial del sistema coincidiendo con el día de inicio del contrato, permitiendo el archivo y acceso al conjunto de información existente, conforme a los criterios establecidos en la cláusula 4 y los contenidos descritos en las cláusulas 5 y 6.1.a) del presente pliego de condiciones técnicas.

El adjudicatario llevará a cabo la migración de todos los datos de las aplicaciones actualmente empleadas por la Agencia en un **plazo máximo de 5 días naturales** desde la fecha de inicio del contrato, siendo obligatoria la migración de todos los datos, archivos y demás documentación existente en los ficheros relativa a cada expediente, garantizando su integridad, seguridad y la continuidad de la disponibilidad del acceso a toda la información.

FASE 1. En un **plazo máximo de 15 días naturales** desde el inicio del contrato, el adjudicatario estará obligado a la implantación del sistema de información para la gestión integral de las medidas de apoyo con todas las funcionalidades y requisitos descritos en los apartados 6.1, 6.2 y 6.3 del presente pliego de prescripciones técnicas, tras proceder a la configuración y administración del sistema, configuración de las plataformas y herramientas, etc.

FASE 2. En un **plazo máximo de 30 días naturales** desde el inicio del contrato, el adjudicatario implantará las funcionalidades contempladas en el apartado 6.4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

8. SERVICIO DE CONSULTORÍA, DOCUMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Dada la naturaleza del servicio prestado y la necesidad de acceso continuo a la información de los expedientes y a las funcionalidades del sistema, el programa deberá garantizar su adecuado funcionamiento, disponibilidad y acceso 24 horas al día y todos los días del año, de manera ininterrumpida.

El servicio de atención a las consultas telefónicas y a los correos electrónicos que se remitan desde la AMAPAD, se prestará en el horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes no festivos.

8.1 ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO.

La asistencia técnica de mantenimiento y la atención a las incidencias se realizará en el horario establecido en el párrafo anterior. Las incidencias comunicadas por los trabajadores de la Agencia, salvo las críticas que se comunicarán por parte del responsable del contrato, se atenderán en un máximo de 48 horas.

El adjudicatario asegurará un teléfono de incidencias críticas, entendidas como



aquellas que imposibilitan el funcionamiento total del sistema, de 8 a 21 horas, de lunes a viernes no festivos, garantizando su atención en menos de 12 horas.

8.2 CONSULTORÍA Y ACTIVIDADES DE DOCUMENTACIÓN.

Los trabajos de consultoría y documentación reflejados en el apartado 3.3 del presente pliego, supondrán el soporte técnico preciso para dar respuesta a las necesidades documentales y de información de la AMAPAD, vinculadas a la explotación del sistema de información, incluyendo la elaboración de manuales de uso de la aplicación, informes de actividad, explotación estadística y actualización de las funcionalidades para adecuarlas a los procesos de trabajo.

- a. El adjudicatario, en el horario de 8 a 15 horas, gestionará los permisos para el acceso al sistema de información de aquellos empleados públicos o personas con discapacidad que les sean remitidas por el responsable del contrato. Las altas (login y contraseña), se realizarán en un máximo de 48 horas.
- b. El adjudicatario elaborará un manual de contenidos y uso del sistema de información, dirigido a los profesionales de la Agencia. Dicho manual se entregará antes de los 30 días naturales desde el inicio del contrato y se actualizará, al menos, semestralmente, poniéndolo a disposición de la Agencia.
- c. El adjudicatario elaborará un manual de uso de la App dirigida a las personas con discapacidad, que cumpla los criterios de accesibilidad universal y adaptada en lectura fácil. Dicho manual se entregará a la Agencia en los dos primeros meses tras el inicio del contrato y se actualizará, al menos, una vez al año.
- d. El adjudicatario se comprometerá a diseñar una acción formativa para el manejo de la aplicación, destinada a los empleados públicos de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad, que se llevará a cabo en los dos primeros meses tras el comienzo del contrato, garantizando sesiones virtuales de, al menos una hora de duración, para la totalidad de los empleados públicos de la Agencia, en grupos con un máximo de 25 participantes por sesión.
- e. El adjudicatario elaborará un **informe mensual** en el que se contemplen los resultados de los principales indicadores de gestión integral de las medidas de apoyo, así como la información relacionada por el funcionamiento del propio sistema. Dicho informe se facilitará en los cinco primeros días laborables del mes posterior al que se refieren e incluirán al menos:
 - Información de gestión de las medidas de apoyo: altas y bajas de cargos,



cargos totales en el mes y en el último día del mes, desglose de cargos, lugares de residencia, media de edad y sexo de las personas apoyadas, lugar de residencia, nº de coordinaciones e intervenciones de equipos, nº de inventarios presentados.

- Información sobre el funcionamiento del sistema informático. Incidencias detectadas y resueltas, altas y bajas de nuevos usuarios (profesionales y personas con discapacidad), total personas con acceso a la aplicación, nuevas funcionalidades implementadas durante el mes, documentación general publicada y listados actualizados de consultas masivas.
- f. El adjudicatario elaborará un **informe anual**, que entregará al responsable del contrato en la primera quincena de enero, que incluya el acumulado de todos los indicadores mensuales, y aquellos que evidencien la gestión integral de la Agencia: gestión anual de inmuebles, tributos, procedimientos judiciales, rendiciones de cuentas presentadas. El informe incorporará un resumen de todas las funcionalidades del sistema de información adaptadas o implantadas durante el año.
- g. Se programarán reuniones mensuales telemáticas entre el responsable del contrato y el coordinador designado por la empresa adjudicataria, para llevar cabo el seguimiento del desarrollo del servicio y el análisis de nuevas implementaciones y adaptaciones propuestas por el adjudicatario para la mejora de la gestión digital integral de las medidas de apoyo.

9. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Un mes antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar un Plan de Devolución del Servicio. Durante este tiempo, el adjudicatario deberá colaborar activamente con la Agencia y con el nuevo adjudicatario, o quien determine la Agencia, para el traspaso de conocimiento; con el fin de que no se produzcan impactos en el cambio.

- El adjudicatario se compromete a colaborar activamente con la Agencia y el adjudicatario entrante, o quien determine la Agencia, para asegurar que el servicio se sigue prestando con los niveles de calidad exigidos, además de garantizar su participación activa en el traspaso de conocimiento con el adjudicatario entrante.
- El adjudicatario se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- El adjudicatario se compromete a colaborar activamente con la Agencia y el nuevo adjudicatario para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo



previsto.

- El adjudicatario verificará que la documentación está actualizada. La Agencia verificará la adecuación de la misma.
- El adjudicatario entregará toda la documentación, en los formatos indicados, para su adecuada migración a la nueva aplicación.

10. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos descritos en el presente pliego, en función de su naturaleza, se llevarán a cabo fundamentalmente en la sede de la empresa adjudicataria y ocasionalmente en la sede de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (Calle Guzmán el Bueno nº 22 y nº 24).

En todo caso, el adjudicatario se compromete a que la persona designada como coordinador acuda presencialmente a la sede de la AMAPAD bajo demanda y previa convocatoria con una antelación no inferior a 24 horas a la misma, a cuantas reuniones fueran precisas para tratar asuntos relacionados con el objeto del contrato.

11. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

11.1 MEDIOS PERSONALES

La empresa adjudicataria se compromete a realizar las prestaciones objeto del presente pliego, conforme a criterios de calidad y competencia, con resultados suficientes, asignando a la prestación del servicio los medios humanos suficientes y adecuados.

Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador y deberá cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

En relación con el personal del adjudicatario, la AMAPAD no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otra índole.

El equipo técnico que se requiere para la prestación del servicio estará integrado, como mínimo por:

- 1 Responsable coordinador del proyecto. Licenciado o graduado con, al menos, cinco años de experiencia acreditada en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Mantenimiento y/o Evolución de Sistemas de Información. Será el encargado de coordinar las relaciones con



el responsable del contrato.

- 1 analista. Licenciado o grado, con experiencia acreditada de, al menos tres años, en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Mantenimiento y/o Evolución de Sistemas de Información en proyectos similares al que se contrata.

Alternativamente, se admitirá Titulación de Técnico Superior en Formación Profesional cuando se acrediten 24 meses adicionales de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida.

- 1 Programador informático: Licenciado o graduado, con experiencia acreditada de, al menos tres años, en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Mantenimiento y/o Evolución de Sistemas de Información en proyectos similares al que se contrata.

Alternativamente, se admitirá Titulación de Técnico Superior en Formación Profesional cuando se acrediten 24 meses adicionales de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida.

El equipo técnico, con sus profesionales, se mantendrá durante la vigencia del contrato. En el caso de ser sustituidos, previa comunicación expresa al responsable del contrato, se garantizará que el personal que lo sustituya cumpla con los requerimientos de cualificación técnica y experiencia exigidos en el presente PPT. El adjudicatario deberá informar a la AMAPAD con la debida antelación, de las personas que cubren las sustituciones.

11.2 MEDIOS MATERIALES

Las empresas licitadoras dispondrán de los recursos materiales y técnicos necesarios para la adecuada prestación de los servicios descritos, de forma significativa un sistema de información integral que dé respuesta a todos los requisitos técnicos, de seguridad, contenidos y funcionalidades descritos en el presente pliego.

12. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El adjudicatario del contrato deberá cumplir estrictamente las siguientes obligaciones:

- Cumplir las instrucciones, directrices y observaciones que se le formulen directamente por el responsable del contrato sin apartarse del contenido del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Disponer de los medios suficientes, tanto personales, técnicos como materiales, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego.



- Los técnicos destinados a efectuar cada uno de los servicios, serán profesionales con la cualificación, formación suficiente y necesaria para la prestación de los servicios especificados en este pliego.
- No utilizar el nombre de la AMAPAD en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.
- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, honorarios del personal a su cargo, incluidos licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.
- También correrá a cargo de la empresa adjudicataria el material y equipos necesarios para llevar a cabo los diferentes trabajos y operaciones objeto de esta contratación, así como la contratación de espacio en servidores, sistema de seguridad, auditorías y cualquier otro que se requiera para la prestación adecuada del servicio.
- Asistir a las reuniones que por parte de la Agencia puedan señalarse en relación con la ejecución y planificación del servicio o en relación con aquellas cuestiones que puedan resultar de relevancia para la ejecución del mismo. Según lo indicado en el presente pliego.
- En las visitas que se desarrollen en las dependencias de la AMAPAD, el personal portará su DNI y Carta de presentación de la AMAPAD.

13. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de los datos e información de cualquier naturaleza facilitada por la AMAPAD, adquiriendo el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de la información que se le entregue o a la que tengan acceso para la realización de los trabajos, cualquiera que sea el soporte utilizado.

Igualmente, la adjudicataria tiene la obligación, en virtud del presente contrato, de evitar que dicha documentación e información llegue a poder de terceras personas. Asimismo, el adjudicatario y el personal a su cargo están obligados a mantener el secreto profesional sobre el contenido de cualquier información a la que tengan acceso, prohibiéndose la reproducción total o parcial de los resultados del mismo, así como de la documentación aportada por la AMAPAD sin la autorización expresa, previa y por escrito del Director de la Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas



Adultas con Discapacidad.

La empresa adjudicataria y todas las personas que a través de ella se relacionan con el presente trabajo quedan sujetas al secreto en lo que respecta a toda la información que pase por sus manos con motivo de la realización de las actividades de asesoría, auditoría interna o cualquier otra.

A todos los efectos de normativa de protección de datos, la AMAPAD tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

De acuerdo con el art. 33.1 de la Ley 3/2018, el acceso por parte del encargado de tratamiento a los datos de carácter personal facilitados por la AMAPAD, no se considerará comunicación de datos ya que éstos resultan necesarios para la prestación del servicio al responsable, siempre que se cumpla lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en dicha ley orgánica y en sus normas de desarrollo. Se considera que el tratamiento de los citados datos cumple con esta normativa, puesto que el Reglamento (UE) indica en su artículo 6.c) que el tratamiento se considera lícito si es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. En este sentido, la obligación legal se establece por Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de datos y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), comprometiéndose explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo que programará las acciones necesarias y proporcionará los medios precisos para su cumplimiento.

La empresa se compromete a adoptar e implementar las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679.

La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato estarán sujetos al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1f) del Reglamento (UE) 2016/679, sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual (art. 5 L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

La obligación general señalada en el apartado anterior será complementaria de los



deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable, y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlo, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con la empresa contratista, que se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que les corresponden.

El incumplimiento de tales obligaciones será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las sanciones que eventualmente correspondan y de las responsabilidades que pudieran derivarse por los daños y perjuicios que se ocasionen, de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente.

Se prohíbe incorporar los datos a sistemas o soportes distintos de los que se le hayan entregado, (por escrito, telemáticamente, grabación de imágenes, o cualquier otra). En el caso de que se le permita, los soportes de destino deben cumplir las mismas medidas de seguridad que los ficheros de origen.

Los trabajos que se realicen con base en el presente contrato, serán propiedad de la AMAPAD, disponiendo, con toda la amplitud admitida en Derecho, de todos los derechos de explotación de naturaleza intelectual, industrial o de imagen que se deriven del cumplimiento del contrato.

14. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS

La dirección, coordinación e inspección de los servicios descritos en el presente PPT corresponde al responsable del contrato cuya función se debe hacer valer única y exclusivamente con el responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio para éste, cumplir los requerimientos que el responsable del contrato le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta. Las instrucciones dadas por el responsable del contrato, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

En el momento de la formalización del contrato la empresa adjudicataria comunicará por escrito el nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono móvil disponible en horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, del Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable, el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

La Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad podrá, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, realizar, sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego, y en general, el funcionamiento del servicio.



El responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, deberá informar por escrito al responsable del contrato, en un plazo máximo de 24 horas, de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio.

En Madrid, a la fecha de la firma

**EL DIRECTOR DE LA AGENCIA MADRILEÑA PARA EL APOYO A LAS
PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD**

Fdo.: Óscar Álvarez López



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294890503303269539631**