

# Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

---

---

***“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y  
EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS IMPLANTADOS  
SOBRE LA PLATAFORMA ERP SAP EN LA  
AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE  
LA COMUNIDAD DE MADRID”***

---

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055586387978898599642**



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL  
CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y  
EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS IMPLANTADOS SOBRE LA PLATAFORMA ERP SAP EN LA  
AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A  
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**ÍNDICE:**

<b>CLÁUSULA 1.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO</b>	<b>5</b>
1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO	5
2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS	6
3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	6
4. CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA	8
5. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO	9
6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL	9
7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	10
8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	11
9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	11
10. GARANTÍA PROVISIONAL	15
11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES	15
12. MEDIOS ELECTRÓNICOS	15
13. GARANTÍA DEFINITIVA	15
14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA (Artículo 107.2 LCSP)	15
15. PÓLIZAS DE SEGUROS	15
16. PROGRAMA DE TRABAJO	15
17. PLAZO DE EJECUCIÓN	16
18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	16
19. PENALIDADES	17
20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO	17
21. SUBCONTRATACIÓN	18
22. RÉGIMEN DE PAGOS	18
23. REVISIÓN DE PRECIOS	20
24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD	20
25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN	20
26. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA	20
27. FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	21

28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO .....	21
29. PLAZO DE GARANTÍA.....	21
30. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	21
CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO.....	38
CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO .....	38
CLÁUSULA 4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO .....	38
CLÁUSULA 5.- PERFIL DE CONTRATANTE .....	39
CLÁUSULA 6.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS.....	39
CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....	40
CLÁUSULA 8.- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN.....	40
CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL.....	40
CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.....	41
CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	42
CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.....	42
CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN.....	45
CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA .....	46
CLÁUSULA 15.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....	47
CLÁUSULA 16.- ACTUACIONES DE LA MESA PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN.....	51
CLÁUSULA 17.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO .....	51
CLÁUSULA 18.- SEGUROS .....	52
CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO .....	52
CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA.....	53
CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO.....	53
CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SUPERVISIÓN DEL CONTRATO .....	53
CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....	54
CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO .....	54
CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES	54
CLÁUSULA 26.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS .....	55
CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	55
CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.....	56
CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO .....	56
CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN.....	56
CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS.....	57
CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS.....	58
CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA .....	58

<b>CLÁUSULA 34.- MEDIDAS DE CONTRATACIÓN CON EMPRESAS QUE ESTÉN OBLIGADAS A TENER EN SU PLANTILLA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.....</b>	<b>59</b>
<b>CLÁUSULA 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES.....</b>	<b>60</b>
<b>CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN .....</b>	<b>60</b>
<b>CLÁUSULA 37.- ENTREGA Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>60</b>
<b>CLÁUSULA 38.- CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>61</b>
<b>CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>61</b>
<b>CLÁUSULA 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....</b>	<b>62</b>
<b>CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA .....</b>	<b>63</b>
<b>CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA .....</b>	<b>63</b>
<b>CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>64</b>
<b>CLÁUSULA 44.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, REVISIÓN DE DECISIONES Y TRIBUNALES COMPETENTES .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA .....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO II.- MODELO DE CERTIFICADO DE LEGITIMACIÓN PARA LA INMOVILIZACIÓN E INSCRIPCIÓN DE LA GARANTÍA CONSTITUIDA A FAVOR DE LA CAJA DE DEPÓSITOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO III: MODELO DE AVAL .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO IV: MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO V: FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO VI: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD .....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO VII: MODELO DE DECLARACIÓN DE OPOSICIÓN EXPRESA DEL LICITADOR A LA CONSULTA DE SUS DATOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO VIII: MODELO DE DECLARACIÓN DE SOMETIMIENTO A LA JURISDICCIÓN DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES ESPAÑOLES PARA EMPRESAS EXTRANJERAS .....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO IX: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES .....</b>	<b>77</b>



## **CAPÍTULO I**

### **CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO**

#### **CLÁUSULA 1.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO**

**TÍTULO: “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS IMPLANTADOS SOBRE LA PLATAFORMA ERP SAP EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**

##### **1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO**

Este contrato tiene por objeto la prestación de los **Servicios de mantenimiento, soporte y evolución de los Sistemas de Información de Gestión Económico-Financiera, Gestión de la Contratación Pública, Gestión de Compras y Logística y Recursos Humanos (ERP SAP MD) sobre plataforma SAP que da servicio a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, todo ello de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

**División en lotes:** No.

##### **Justificación de la no división en lotes:**

La prestación de los servicios de mantenimiento y evolución del producto ERP SAP MD (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Recursos Humanos), así como los servicios de transformación, revisión y mejora de los procesos de gestión y de la calidad del servicio y producto ERP SAP MD está concebida como servicios integrales que convergen sobre la finalidad de obtener el mejor servicio de mantenimiento, y evolución posible sobre los sistemas de gestión de la agencia, con la mayor calidad y eficiencias posibles.

Se solapan e interrelacionan constantemente los trabajos de mantenimiento y evolución siendo necesario que todos los trabajos a realizar deban estar coordinados y dirigidos por un mismo contratista que se responsabilice de que todos los trabajos sean compatibles entre sí, y de garantizar la estabilidad del sistema en su conjunto.

Existe una íntima relación técnica entre las tareas de soporte, desarrollo y mantenimiento de los diferentes sistemas implicados, así como sus ámbitos técnicos y funcionales, principalmente debido a que se soportan bajo la misma plataforma técnica y cualquier actuación sobre los sistemas, ya sean tareas de mantenimiento, desarrollo o soporte requieren el conocimiento de las soluciones completas de manera que se asegure la compatibilidad, sostenibilidad, escalabilidad y adecuación de cualquier solución dada.

Dadas las características del servicio y los trabajos que constituyen el objeto del contrato, se justifica el no fraccionamiento del mismo en lotes, teniendo en cuenta que las distintas fracciones del objeto del contrato no son susceptibles de utilización y aprovechamiento por separado, por lo que no es viable la ejecución independiente de cada una de ellas.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y a la vista que el objeto del contrato ha de ser ejecutado por la misma empresa adjudicataria, no se puede prever la realización independiente de cada una de las partes mediante su división en lotes.



## Código CPV:

DENOMINACIÓN	CÓDIGO CPV
Servicios de mantenimiento y reparación de software	72267000-4
Mantenimiento de software de tecnologías de la información	72267100-0
Servicios de desarrollo de software de TI	72212517-6

- **Ampliación a un número mayor de unidades por la baja de adjudicación:** No

## 2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

- **Órgano de Contratación:**

La **Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), en virtud de lo establecido en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)*.

**Dirección postal:**

C/ Embajadores, 181  
28045 - Madrid.

**Código DIR3:**

El código único para el órgano gestor, la unidad tramitadora y la oficina contable es el **A13037574**.

**NIF.:** Q-7850054C

- **Dirección encargada del seguimiento y ejecución del contrato:**

Dirección de Sistemas de Información Corporativos

- **Responsable del Contrato:**

Directora de Sistemas de Información Corporativos

## 3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

**Tipo de Presupuesto:** Cuantía máxima determinada.

**Presupuesto base de licitación:**

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS IMPLANTADOS SOBRE LA PLATAFORMA ERP SAP EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID			
FASES/SERVICIOS	IMPORTES AÑO 2024	IMPORTES AÑO 2025	IMPORTES TOTALES
FASE DE TRANSICIÓN	31.568,00€	0,00€	31.568,00€
SERVICIOS DE CUOTA FIJA	371.360,00€	337.600,00€	708.960,00€
SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE	72.324,00€	65.026,00€	137.350,00€
IMPORTES TOTALES (sin IVA)	475.252,00€	402.626,00€	877.878,00€
IVA 21%	99.802,92€	84.551,46€	184.354,38€
IMPORTE TOTALES, IVA INCLUIDO	575.054,92€	487.177,46€	1.062.232,38€

El contrato se financia con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia: NO

#### Dotación económica:

La ejecución del contrato está amparada por la existencia de dotación económica suficiente, establecida en el presupuesto de la Agencia.

#### Precios unitarios:

PERFILES PROFESIONALES – CUOTA FIJA	Nº DE RECURSOS	PRECIO/HORA IVA no incluido
Responsable /Consultor ERP senior RRHH (Equipo crítico)	1	47,00 €
Consultor ERP Senior FI (Equipo crítico)	1	47,00 €
Consultor ERP Senior RRHH (Equipo crítico)	1	47,00 €
Consultor ERP Junior ( FI y RRHH)	2	35,00 €

PERFILES PROFESIONALES – SERVICIOS BAJO DEMANDA	Nº DE RECURSOS	PRECIO/HORA IVA no incluido
Consultor ERP MIX	2	41,00 €



#### Estructura de costes directos e indirectos:

	IMPORTES
COSTES DIRECTOS	636.143,48 €
COSTES INDIRECTOS (20%)	127.228,69 €
BENEFICIO INDUSTRIAL (15%)	114.505,83 €
<b>IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO</b>	<b>877.878,00 €</b>

El presupuesto se ha determinado en función de las tarifas de la Agencia, que se han calculado teniendo en cuenta los costes salariales previstos en el XVII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, y empresas de servicios de informática citado anteriormente, así como los resultados de los estudios de mercado realizados por la Agencia y las tarifas aplicadas por otras Administraciones Públicas, conforme a lo dispuesto en los *Artículos 309 LCSP y 197 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP)*.

#### Sistema de determinación del presupuesto:

El presupuesto se ha determinado en función de precios referidos a unidades de tiempo y componentes de la prestación, conforme a lo dispuesto en los *Artículos 309 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y 197 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP)*.

**Valor estimado del contrato (Art. 101 LCSP): 2.504.270,74 €, IVA no incluido.**

**Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:**

Conceptos	Importe (IVA no incluido)
<b>Base Imponible</b>	877.878,00 €
<b>Modificación (20%)</b>	175.575,60 €
<b>Prórroga (36 meses)</b>	1.450.817,14 €

En el importe correspondiente a la prórroga no se incluye el importe correspondiente a la fase de transición.

**En servicios con determinación del precio mediante precios unitarios, posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 % del precio del contrato: No.**

#### 4. CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

SI.



## **5. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO**

Procede: No

## **6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL**

El empresario acreditará su solvencia mediante el cumplimiento de los siguientes requisitos:

### **1) Acreditación de la solvencia económica y financiera:**

**Artículo 87.1.a) de la LCSP:** Volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas.

- Criterio de selección para este requisito

Se deberá acreditar, en la cuenta de pérdidas y ganancias de cualquiera de los tres últimos ejercicios contables aprobados y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda, un volumen de negocios mínimo anual igual o superior a:

- 751.280,00.- euros, IVA no incluido

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará mediante:

Presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

### **2) Solvencia técnica o profesional:**

**A) Artículo 90.1.a) de la LCSP:** Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

- Criterio de selección para este requisito:

A estos efectos, el licitador deberá acreditar la ejecución de contratos de iguales o similares características al objeto del presente procedimiento (contratos de mantenimiento y evolución de aplicaciones), siendo el importe mínimo acumulado requerido de 350.500,00.- euros, IVA no incluido, durante la anualidad de mayor ejecución en el periodo citado (últimos tres años).

La relación aportada ha de estar referida a servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios



ejecutados por el licitador y los que constituyen el objeto del contrato, la coincidencia con los tres primeros dígitos del/de los código/s CPV del contrato.

### **B) Artículo 93 LCSP:**

Los licitadores deberán acreditar estar en posesión de, al menos, una de las certificaciones vigentes que se señalan a continuación:

- **Certificado de calidad ISO 9001:2015 o equivalente**, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.
- **Certificado CMMI** (Nivel 3 o superior) o equivalente, relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.

### **Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y/o materiales: Sí.**

Documento de compromiso en el que señale que, de resultar adjudicatario del contrato, pondrá a disposición del servicio un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en cuanto a número, capacidad técnica, estabilidad y medios materiales del equipo recogidos en la Cláusula 6ª del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las obligaciones contenidas en este apartado tienen el carácter de obligación contractual esencial, a los efectos establecidos en el *Artículo 211 de la LCSP*.

## **7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

**Contrato sujeto a regulación armonizada:** SI

**Tramitación:** Ordinaria

**Procedimiento:** Abierto

**Justificación del procedimiento:**

De acuerdo con el *Artículo 156 de la LCSP*, en el procedimiento abierto todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

Recibir el mayor número de proposiciones, a fin de obtener un criterio de selección objetivo, y en base a la mejor relación calidad-precio.

**Criterios de adjudicación:** Pluralidad de criterios

**Subasta electrónica:** No

**Mesa de Contratación:**

Se constituirá de conformidad con lo establecido en la *Resolución número 625/2020*, de la Consejera-Delegada, por la que se designa con carácter permanente a los miembros integrantes de la Mesa de Contratación de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM núm. 312, de 23 de diciembre de 2020, y en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

## 8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Los criterios que servirán de base de valoración para la adjudicación del contrato son los siguientes:

### CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES (Hasta 51 puntos)

#### **CRITERIO NÚMERO 1. – VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA:** Hasta 51 puntos

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula (de 0 a 51 puntos):

Fórmula:

$$\text{Puntuación} = 51 \times [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

Donde:

A = Presupuesto base Licitación (IVA no incluido).

B = Importe ofertado (IVA no incluido).

C = Importe ofertado más bajo (IVA no incluido).

La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal.

A los únicos efectos de aplicación de este criterio, el importe ofertado por el licitador comprenderá los servicios incluidos dentro de la cuota fija (servicios de carácter general) y los servicios incluidos dentro de la cuota variable (servicios bajo demanda), no estando comprendido el importe de los trabajos a realizar en la Fase de Transición.

**Para el presente criterio, se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de ofertas desproporcionadas o con valores anormales, el siguiente límite: toda proposición cuyo porcentaje de baja exceda en diez unidades porcentuales, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.**

### CRITERIOS CUALITATIVOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDA DE UN JUICIO DE VALOR (Hasta 49 puntos)

#### **CRITERIO NÚMERO 2 – EXPERIENCIA DEL EQUIPO BASE PRESTADOR DEL SERVICIO:** Hasta 30 puntos.

Se definen diferentes requisitos de experiencia del equipo base prestador del servicio. Se valorará en este criterio, el número, calidad y distribución, de los meses de experiencia del equipo base ofertado por cada licitador **según la experiencia de cada uno de los perfiles del equipo base establecido en la cláusula 6, apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.**

Puesto que el objeto es la prestación de servicios de mantenimiento y evolución de productos software sobre plataforma SAP, este criterio tiene por objeto asegurar que los equipos de trabajo

ofertados tengan el mayor nivel de experiencia en la plataforma SAP, lo que debe redundar en una mejora de la calidad y eficiencia de los productos entregados.

Se valorará en este criterio el número, calidad de los meses adicionales a los requeridos como mínimo de experiencia profesional de los miembros del equipo base ofertado y su distribución. Esta experiencia deberá adecuarse al perfil y función para la que se oferta el recurso según lo establecido en el *Apartado 6.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas*. Sólo se valorará la experiencia que haya tenido lugar en los años inmediatamente anteriores al mínimo requerido y como máximo hasta el doble de años anteriores al mínimo exigido.

Se valorará en este criterio sobre la experiencia solicitada:

- El número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo.
- La calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo conforme a las características de los ámbitos del proyecto. Valorándose que la experiencia sea cercana en el tiempo.
- La distribución de la experiencia entre los recursos del equipo base. Valorándose que la experiencia esté lo más distribuida que sea posible entre los integrantes del equipo de trabajo propuesto.

La valoración de experiencia se ponderará en función de los perfiles que la ostentan, valorándose en mayor medida la de los perfiles de mayor categoría, por este orden: Responsable del Servicio, Consultor SAP Senior y Consultor SAP Junior.

Siempre en función de la ponderación y prioridad de cada perfil requerido, se evaluará el número de meses acreditados frente al máximo del número de meses de experiencia posibles, teniendo en cuenta sólo aquellos meses de experiencia que se ajusten con lo requerido por perfil, función y ámbito en el *Apartado 6.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas*. Así, sólo se valorará la experiencia válida que haya tenido lugar en los años inmediatamente anteriores al mínimo requerido y como máximo hasta el doble de años anteriores al mínimo exigido.

A partir del número de meses de experiencia válida, acorde a lo requerido, se valorará la calidad de dicha experiencia en los ámbitos funcionales y técnicos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se asignará a la calidad aportada un valor siguiendo esta escala: nula, baja, media, buena y excelente.

El tercer aspecto a tener en cuenta en este criterio es la distribución de la experiencia valorada (máximo número de meses de experiencia válida) en el conjunto del equipo presentado. Se valorará positivamente que dicha experiencia esté promediada entre los perfiles y funciones requeridos.

Para poder evaluar este criterio los licitadores, en sus ofertas, detallarán, siguiendo el formato del *ANEXO 4.- MODELO DE CURRICULUM VITAE*, del *Pliego de Prescripciones Técnicas*, la experiencia aportada por cada persona integrante del equipo base requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Esta información podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la adjudicación del contrato, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información identificando a las personas. Esta



información deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador y ante cualquier cambio en el equipo de trabajo, deberán mantenerse estas mismas condiciones.

**CRITERIO NÚMERO 3. – CERTIFICACIONES DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO:**  
**Hasta 19 puntos.**

Se valorará en este criterio el número, calidad y distribución de las certificaciones oficiales, del equipo de trabajo ofertado por cada licitador que se corresponde con el equipo base requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en tecnologías y servicios de alto interés para las prestaciones de servicios requeridas en este servicio.

Dado que el objeto del contrato es la prestación de servicios de mantenimiento y evolución de productos software sobre plataforma SAP, este criterio tiene por objeto que los equipos de trabajo ofertados tengan el mayor nivel de calidad y de conocimientos de la plataforma SAP posibles, lo que debe redundar en una mejora de calidad en la implementación de las soluciones y en su adecuación a las necesidades de la Comunidad de Madrid.

En concreto se valorarán las certificaciones, realizadas por el fabricante de la tecnología en las tecnologías recogidas en el pliego, como son:

Certificación SAP (SAP Certified Associate) en:

SAP Project Manager

Certificación SAP (SAP Certified Application Associate) en SAP R3 y/o en SAP Hana en los ámbitos del pliego siguientes:

Financial Accounting

Sourcing and Procurement

EA-PS (Contabilidad Presupuestaria Sector Público)

SAP RRHH HCM

SAP RRHH HCM Public Sector

SAP RRHH HCM Payroll

Certificación SAP de Desarrollo (SAP Certified Development Specialist/ SAP Certified Development Associated):

ABAP (SAP Netweaver o SAP Hana)

Se valorará en este criterio sobre las certificaciones solicitadas, distribuyéndose del siguiente modo los 19 puntos de este criterio en:

- El número de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo base.
- La calidad de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo base. Valorándose que las certificaciones: sean emitidas por el fabricante de la tecnología o terceros de reconocido prestigio; sean actuales y/o lo más cercanas en el tiempo que sea posible; y del nivel más avanzado que sea posible.

- La distribución de certificaciones acreditadas entre los recursos del equipo base. Valorándose que las certificaciones estén lo más distribuidas que sea posible entre los integrantes del equipo de trabajo propuesto.

La valoración de certificaciones aportadas se ponderará en función de los perfiles requeridos, valorándose en mayor medida las certificaciones de los perfiles de mayor categoría, por este orden: Responsable del Servicio, Consultor SAP Senior y Consultor SAP Junior.

Siempre en función de la ponderación y prioridad de cada perfil requerido, se evaluará el número de certificaciones acreditadas y válidas. Para ello se tendrán en cuenta las mencionadas en este criterio, valorándose las cualidades de: estar emitidas por el fabricante de la tecnología o tercero de reconocido prestigio, que sean actuales y lo más cercanas en el tiempo, aportando el nivel más avanzado posible en sus contenidos.

El tercer aspecto a tener en cuenta en este criterio es la distribución de las certificaciones valoradas (máximo número de certificaciones válidas) en el conjunto del equipo presentado. Se valorará positivamente que dicha experiencia esté promediada entre los perfiles y funciones requeridos.

Para poder evaluar este criterio los licitadores, en sus ofertas, detallarán, siguiendo el formato del ANEXO 4.- MODELO DE CURRICULUM VITAE, del Pliego de Prescripciones Técnicas, las certificaciones del equipo de trabajo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Esta información podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la adjudicación del contrato, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información identificando a las personas. Esta información, en los dos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador y ante cualquier cambio en el equipo de trabajo, deberán mantenerse estas mismas condiciones.

## **9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

Con independencia de la documentación técnica requerida en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el presente procedimiento, y aquella que el licitador, por considerarla de interés adjunte a su oferta, deberá incluir:

En el **Sobre Nº 2**, la documentación con los contenidos que se señalan a continuación, según se indica en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*, en relación con los siguientes criterios de adjudicación:

- Experiencia del equipo base prestador del servicio.

*(Conforme se determina en el Criterio número 2 del apartado 6 del presente documento).*

- Certificaciones del equipo base prestador del servicio.

*(Conforme se determina en el Criterio número 3 del apartado 6 del presente documento).*

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador, en el **Sobre Nº 2**, del Currículum Vitae de los recursos incluidos en el Equipo Base, siguiendo el modelo indicado en el Anexo IV al Pliego de Prescripciones Técnicas.





A estos efectos, se publicará en el Perfil del Contratante de la Agencia, como documentación complementaria, un documento-plantilla en formato **Excel**, que los licitadores obligatoriamente cumplimentarán y aportarán en el Sobre número 2, tanto en formato Excel, como en formato PDF (firmado electrónicamente).

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

**A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada ni a documentos que sean públicamente accesibles.**

**10. GARANTÍA PROVISIONAL**

**Procede:** No

**11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES**

**No procede.**

**12. MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**Licitación electrónica:**

**Se exige la presentación de ofertas por medios electrónicos:** Sí

En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la Cláusula 11 de este pliego.

**Subasta electrónica**

**Procede:** No

**13. GARANTÍA DEFINITIVA**

**Procede:** Si

**Importe:** 5 % del importe de adjudicación del contrato, IVA no incluido.

**Constitución mediante retención en el precio:** No se admite

**14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA (Artículo 107.2 LCSP)**

**Procede:** No

**15. PÓLIZAS DE SEGUROS**

**Procede:** No se exige

**16. PROGRAMA DE TRABAJO**

**Obligación de presentar un programa de trabajo:** No





## 17. PLAZO DE EJECUCIÓN

### Plazo total:

El plazo de ejecución total del presente contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de noviembre de 2023 y el 31 de octubre de 2025**.

### Plazos parciales:

- **Fase de Transición:** El plazo de ejecución de la Fase de Transición será de **TRES MESES**, comprendido entre el **1 de noviembre de 2023 y el 31 de enero de 2024**.
- **Fase de Pleno Servicio:** El plazo de ejecución de la Fase de Pleno Servicio será de **VEINTIUN MESES**, comprendidos entre el **1 de febrero de 2024 y el 31 de octubre de 2025**.
- **Fase de Devolución del Servicio:** Incluida dentro de la Fase de Pleno Servicio, abarcará los tres últimos meses de ejecución del contrato. Esta fecha se ajustará, en cualquier caso, a la duración de la fase de transición del contrato que sustituya al que es objeto el presente documento.

**Recepciones Parciales:** Si, únicamente en caso de la fase de transición.

**Las recepciones parciales darán derecho al contratista para solicitar la cancelación de la parte proporcional de la garantía definitiva:** No

**Procede la prórroga del contrato:** Si.

**Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas:** SESENTA meses.

## 18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se establece como condición especial de ejecución del contrato, la adopción de medidas concretas para favorecer la formación de los trabajadores del adjudicatario en su lugar de trabajo, a cuyo fin, se establece el compromiso de aplicar durante la vigencia del contrato un Plan de Formación Continua en productos software desarrollados principalmente en la plataforma SAP, así como su entorno técnico, a todos los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario que participen en el servicio.

El contratista deberá remitir al Responsable del contrato designado por la Agencia, cuando éste lo solicite, información detallada sobre las acciones formativas impartidas a los miembros del equipo del contratista que participen en el servicio.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 de la LCSP, se han establecido condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato. Las mismas están vinculadas al objeto del contrato, no son ni directa ni indirectamente discriminatorias y son compatibles con el derecho comunitario. Esa formación continua exigida es necesaria dada la rápida evolución de las tecnologías, la actualización del conocimiento de los trabajadores significa una garantía de cumplimiento de los objetivos del contrato.

Igualmente, de conformidad con lo establecido en la cláusula 40 del presente pliego, se establece la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

En caso de subcontratación, dicha condición será igualmente exigible a los subcontratistas que participen en la ejecución del contrato.

Las obligaciones contenidas en este apartado tienen el carácter de **obligación contractual esencial**, a los efectos establecidos en el *Artículo 211 de la LCSP* y conforme a lo dispuesto en la cláusula que regula la resolución del contrato del pliego de cláusulas administrativas particulares.



## 19. PENALIDADES

### Por ejecución defectuosa del contrato:

Si el contratista, por causas imputables al mismo, incumpliera las obligaciones establecidas en el Anexo 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas en el que se recogen los acuerdos de nivel de servicio, esta Agencia procederá a la imposición de las penalidades que correspondan de conformidad con los artículos 192 a 194 de la LCSP y en el **Anexo IX** al presente pliego.

Según establece el *Artículo 194 de la LCSP*, las penalidades previstas, se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato previa audiencia del contratista, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas en los términos indicados en el *Apartado 22* de la presente cláusula.

## 20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO

### Condiciones en las que podrá efectuarse, alcance, límites y naturaleza de las modificaciones previstas:

- **Cuota Fija:** Cuando debido a que se produzca alguna circunstancia que suponga una variación a la baja en el alcance funcional objeto del servicio y cómo consecuencia de esta variación, el número de los sistemas y módulos de servicios a mantener o evolucionar decrezcan o bien los servicios y/o sub-servicios a realizar sobre los sistemas y módulos disminuyan. En este caso podrá aminorarse la actividad del equipo base, todo ello respecto a la configuración del Equipo base establecido en el *Anexo 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.
- **Cuota Variable:** Cuando debido a alguna de las circunstancias que se enumeran a continuación sea necesario aumentar el número máximo de horas/perfil a realizar respecto de las establecidas en el Anexo 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas:
  - Cuando se precise adaptar, construir e implantar nuevas funcionalidades requeridas por los usuarios responsables de los Sistemas de Información, incrementando la demanda y prestación del servicio por nuevas necesidades de negocio demandadas o técnicas, objeto del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato.
  - Cuando se deban adaptar, actualizar, probar e implementar módulos técnicos y funcionales por evoluciones tecnológicas o sus componentes de los entornos tecnológicos expuestos en el Pliego de prescripciones técnicas que rige el contrato.

El importe de las modificaciones previstas, en estas circunstancias, se calculará según los precios unitarios que se reflejan en el *Apartado 3* de la presente cláusula, después de aplicarles la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

### Porcentaje del precio inicial del contrato al que como máximo puedan afectar:

El importe de las modificaciones previstas del contrato, acordadas siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación, no podrá exceder del **20 %** del precio de adjudicación del contrato.

Dicho límite se entenderá sumados los porcentajes de modificación tanto al alza como a la baja. En el caso de sucesivas modificaciones, el importe del conjunto de ellas, no podrá superar dicho límite.

### Procedimiento:

El expediente de modificación del contrato se iniciará a propuesta de la Dirección que tiene encomendado el seguimiento y control de la ejecución del contrato. A tal efecto, redactará un informe en el que justifique la necesidad de modificar el contrato, y la concurrencia de alguno de los supuestos

recogidos en el presente apartado, y se describan los términos y condiciones de modificación, así como la valoración económica de la misma.

Una vez efectuada dicha propuesta, y acordado el inicio del procedimiento por el Órgano de Contratación, se dará trámite de audiencia al contratista y se solicitará informe de los Servicios Jurídicos y, en su caso, Informe de la Dirección General de Presupuestos de la Comunidad de Madrid.

Concluidos dichos trámites se requerirá la aprobación de la modificación por parte del Órgano de Contratación, que será notificada al contratista.

En la resolución dictada se fijarán los términos en que se ha de reajustar la garantía definitiva depositada por el contratista, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación.

La modificación se formalizará en documento administrativo, en los términos indicados en los Artículos 153 y 203 de la LCSP.

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante su ejecución, se publicarán en el Portal de la Contratación Pública – Perfil del Contratante y, en su caso, en el Diario Oficial de la Unión Europea, de conformidad con lo establecido en los Artículos 203 y 207 de la LCAP.

## 21. SUBCONTRATACIÓN

**Procede:** SI.

**Prestaciones no susceptibles de subcontratación:** No procede.

## 22. RÉGIMEN DE PAGOS

**Forma de pago:**

### • Fase de Transición

Durante esta fase, el adjudicatario únicamente recibirá compensación económica por la realización del Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento, en caso de ser necesaria su elaboración, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 4.1 Apartado 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

En el caso de que el adjudicatario entrante y saliente sea el mismo, no percibirá cantidad económica alguna por este concepto, al no tener que realizar el Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento.

Por este concepto, se efectuará **un único pago**, a la finalización de dicha fase, contra factura conformada, y previa aceptación por la Dirección encargada de la inspección del servicio. El importe a abonar será el que resulte de aplicar el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación a la cantidad de 31.568,00- euros, IVA no incluido. Teniendo en cuenta que este porcentaje de baja corresponde a la oferta económica presentada para los servicios incluidos en cuota fija y en cuota variable.

### • Fase de Pleno Servicio

Se efectuará mediante **certificaciones mensuales**, contra factura conformada, y previa aceptación por la Dirección encargada de la Inspección del servicio.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato se indicará la denominación y número del expediente y se detallará:

### **1º Cuota Fija:**

Incluye los servicios indicados en el Anexo I apartado 1.1 Servicios a prestar dentro de la Cuota Fija del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El importe mensual a abonar por este concepto será el que resulte de dividir entre 21 meses el importe correspondiente a la Cuota Fija indicado en el apartado 3 de la presente cláusula, una vez aplicado el porcentaje de baja obtenido, en su caso, como resultado de la adjudicación.

### **2º Cuota Variable:**

Incluye los servicios a realizar por el Equipo Extendido indicados en el Anexo I apartado 1.2 Servicios a prestar a Coste Variable *del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

Se facturarán mensualmente los encargos terminados, entregados y aceptados por la Agencia según lo establecido en el ANEXO 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El importe a facturar por este concepto, será el resultado de multiplicar el número de horas computadas y aceptadas por el precio/hora que se indica a continuación: 41,00 €/hora –tarifa promedio- (IVA no incluido), al que se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

Asimismo, y en caso de incumplimiento imputable al contratista, en cada certificación se recogerán los posibles incumplimientos a efectos de la posterior aplicación de las penalidades correspondientes en su caso.

Este procedimiento resultará de aplicación en todos los casos de incumplimiento que se describen en el **Anexo IX** al presente pliego.

El responsable del contrato propondrá al órgano de contratación las penalidades a las que hubiere lugar. De la propuesta se dará traslado al contratista para que alegue a lo que su derecho convenga. Transcurrido el plazo de alegaciones, se hayan presentado o no, el Órgano de contratación resolverá sobre su procedencia o no.

Las penalidades se materializarán mediante una factura rectificativa para proceder al abono a la Agencia y que contendrá el detalle de su base imponible (detalle de penalidades), IVA aplicable e importe total. Se realizarán con periodicidad mensual, cuando correspondan, y se acompañarán junto a la factura de cargo del mes correspondiente, para poder realizar la compensación de sus importes mensualmente.

Las cuantías de cada una de ellas (IVA excluido) no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato (IVA excluido)

**Abonos a cuenta por operaciones preparatorias:** No proceden.

### **Facturación electrónica:**

La Agencia gestionará, con un procedimiento automatizado, las facturas recibidas en el “*Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas*”, **FACE**, en los términos establecidos en la *Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público* y sus disposiciones de desarrollo.

El código único para Órgano gestor, Unidad tramitadora y Oficina contable es el indicado en el *Apartado 2* de la presente cláusula.

En el formato electrónico de la factura se debe incluir el número de pedido asignado por la Agencia en el campo **ReceiverTransactionReference**.

**23. REVISIÓN DE PRECIOS**

No procede.

**24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD**

No procede.

**25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN**

Mil ochocientos euros.

**26. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA**

Categorías de datos personales que haya de manejar el adjudicatario durante la ejecución del contrato y posterior plazo de garantía, y aquella información que por su naturaleza deba ser tratada como tal. A este respecto se habrá de tener en cuenta lo establecido en el Apartado 30 de la presente cláusula.

Adicionalmente, el adjudicatario se obliga a guardar confidencialidad sobre la:

- Información sobre la arquitectura y medidas de seguridad de sistemas y comunicaciones, tanto a nivel hardware como software.
- Información sobre certificados electrónicos y otros medios de autenticación, firma y criptografía de Madrid Digital y Comunidad de Madrid de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato.
- Información sobre datos de carácter personal que haya de manejar el adjudicatario durante la ejecución del contrato, y aquella que por su naturaleza deba ser tratada como tal. A este respecto se habrá de tener en cuenta lo establecido en el apartado 30 de la presente cláusula.
- Información técnica sobre la arquitectura, configuración e integración de la Plataforma con otros servicios de Madrid Digital.
- Información sobre los usuarios del sistema.
- Información sobre las personas gestionadas por el sistema.
- Información contenida en los sistemas objeto de este pliego.
- Información sobre cualquier otro sistema de información o infraestructura de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato.
- Información sobre cualquier otro contrato de Madrid Digital o de la Comunidad de Madrid de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato

**Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información:** Cinco años.

## 27. FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con lo dispuesto en los *Artículos 94 y 95 del RGLCAP* y el *Artículo 311 de la LCSP*, la Administración a través del Responsable del Contrato, podrá dar las instrucciones necesarias para el correcto cumplimiento del mismo.

El contratista deberá prestar los servicios y entregar los trabajos dentro del plazo estipulado, efectuándose por el Responsable del Contrato el examen de la documentación presentada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, se seguirán los trámites indicados en la Cláusula 37 del presente pliego.

## 28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Finalizado el plazo previsto, si se considera que la prestación objeto del mismo reúne las condiciones debidas, se procederá mediante acto formal a su recepción, que tendrá lugar dentro de los **dos meses siguientes** de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato, emitiéndose al efecto el certificado de conformidad o, en su caso, el acta correspondiente, siguiéndose los trámites indicados en la Cláusula 38 del presente pliego.

## 29. PLAZO DE GARANTÍA

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

La resolución de todas las incidencias que se produzcan sobre los trabajos realizados al amparo de este contrato, se considera garantía del mismo, por lo que no supondrán coste adicional para Madrid Digital.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, 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.

## 30. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### PRIMERO.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

**El contrato conlleva tratamiento de datos personales por parte del contratista: Si**

**Finalidad para la que se tratarán los datos personales:** Gestión del Servicio y de las incidencias del servicio, y realización de las actividades propias del contrato.

### **1. Normativa aplicable.**

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Real Decreto Ley 14/2019 de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas



urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

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.

## 2. Tratamiento de Datos Personales

Madrid Digital tiene la condición de **Responsable del Tratamiento** en relación a los datos de carácter personal que sea necesario tratar en el desarrollo, ejecución o cumplimiento del presente contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.7 del RGPD, ya que será la persona que, sola o junto con otras, determine los fines y medios del tratamiento.

En cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales el Órgano de contratación es Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en el Anexo a este Pliego, denominado “Tratamiento de Datos Personales”.

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (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.

Por tanto, sobre el Órgano de contratación recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

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

## 3. Estipulaciones para el Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo “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 del Órgano de contratación por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente al Órgano de contratación 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 de seguridad de carácter técnico y





organizativo que sean 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 detalladas en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

d) Mantener la más 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 autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este Pliego y garantizar que las mismas 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 del Órgano de contratación dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación 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 del Responsable del Tratamiento, 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, y comunicarlo al Órgano de contratación, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir los Datos Personales a los que haya tenido acceso; los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, 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 el Responsable del Tratamiento. 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 y se indique en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de Órgano de contratación o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el Órgano de contratación, según se establezca en dicho Anexo 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 Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por el Órgano de contratación, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos



contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al Órgano de contratación, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al Órgano de contratación 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 derecho, 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 al Órgano de contratación, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con el Órgano de contratación en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición del Órgano de contratación, a requerimiento de este, 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 Órgano de contratación.

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 Órgano de contratación (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) 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 del Órgano de

contratación a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Órgano de contratación toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar 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 consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este Pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el Órgano de contratación 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 del Órgano de contratación y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Órgano de contratación no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Órgano de contratación, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

q) El encargado del tratamiento implementará las medidas de seguridad contempladas en el Anexo del presente documento a cuyo efecto llevará a cabo y justificará ante el responsable un Análisis de Riesgo y una Evaluación de Impacto, si procede, de conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad.

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

Cuando el Pliego permita la subcontratación de actividades objeto del Pliego, 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 del Órgano de contratación, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el Responsable o Encargado del Tratamiento 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 Órgano de contratación la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- 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 del Órgano de contratación.
- 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 Órgano de contratación a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

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

## ANEXO “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

### Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

#### Descripción:

El tratamiento consistirá en la recogida, almacenamiento de datos para evidenciar el cumplimiento del objeto del servicio requerido.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

#### Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

TRATAMIENTOS Y PRINCIPALES COLECTIVOS DE INTERESADOS	DATOS PERSONALES DEL TRATAMIENTO A LOS QUE SE PUEDE ACCEDER
<p>Tratamiento:</p> <p>Realizar la Gestión de mantenimiento y evolución de los SSII de la plataforma ERP SAP MD</p> <p>Colectivo: Empleados públicos de MD y Empresas licitadoras</p>	<p>DNI / NIF</p> <p>NOMBRE Y APELLIDOS</p> <p>DIRECCIÓN TELÉFONO</p> <p>NACIONALIDAD</p> <p>FECHA NACIMIENTO</p> <p>NIVEL ACADÉMICO</p> <p>GRADO DE DISCAPACIDAD</p> <p>DATOS DE NOMINA E IRPF</p> <p>DATOS DE AFILIACIÓN E IT</p> <p>DATOS GESTIÓN ECONÓMICA Y CONTRATACIÓN</p>

#### Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

X Recogida (captura de datos)	X Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración	X Modificación
X Conservación	X Extracción (retrieval)	X Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión

(almacenamiento)			
<input type="checkbox"/> Difusión	X Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
X Supresión	X Destrucción (de copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	X Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/>	X Recuperación

Se permitirá la transferencia internacional de datos, siempre que se cumpla con la normativa europea y nacional de protección de datos.

La información podrá estar almacenados en espacios seguros en la nube, siempre que se cumpla con la normativa europea y nacional de protección de datos.

### Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

- a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la opción b) o con la c) siguientes:

- b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
- c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe rectificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

### Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar las medidas especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de Órgano de contratación.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el Órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por Órgano de contratación.



Entre otras, sin perjuicio de las expresamente dispuestas por el responsable de tratamiento:

El adjudicatario implantará las medidas de seguridad y mecanismos establecidos en el artículo 32 del RGPD y deberá adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que, a tenor del análisis de riesgo efectuado por MD, éste considere que resultan necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse.

MD se reserva la facultad de comprobar en cada momento la efectiva implantación y cumplimiento de las medidas de seguridad aquí referidas o que sean preceptivas legalmente, incluidos los registros que permitan conocer quién ha accedido a los datos de los que es responsable. El proveedor debe poner a su disposición toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las medidas de seguridad.

MD debe ser informado sin dilación indebida por el contratista sobre las incidencias de seguridad que pudieran afectar a los datos personales tratados, así como de las medidas adoptadas para resolverlas o de las medidas que MD ha de tomar para evitar los daños que puedan producirse.

A este respecto, se acompaña el listado de medidas de seguridad que el adjudicatario debe observar según el análisis de riesgo efectuado a la fecha de firma del contrato. Este catálogo tiene la consideración de mínimo exigible y se establece sin perjuicio de posibles posteriores modificaciones que se transmitirán al adjudicatario por los medios de comunicación establecidos.

## I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- a) Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- b) Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:

Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario.

Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).

Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.

Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.

Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.

Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.

Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:

La restricción de acceso a la información.

Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:

Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.

Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o



terminación del empleo. o Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.

La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.

## II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

Contar con un procedimiento de gestión de contraseñas de usuario que incluya los siguientes aspectos:

Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.

Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.

Forzar la elección de contraseñas de calidad.

Ser fáciles de recordar.

No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener • usando la información relativa a la persona, por ejemplo, nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc.

No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).

No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos Alfanuméricos.

Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.

Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.

Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.

No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.

No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo, almacenamiento en una macro o en una función clave.

Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.

Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.

Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

## III. GESTIÓN DE SOPORTES

Llevar a cabo un inventariado de soportes y gestión de activos, incluyendo:

Un registro de propiedad de los activos.

Una política interna de usos aceptables de los activos.

Una política de devolución/sustitución de activo.





Un registro de asignación de activos al personal al cargo.

Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas garantía de seguridad respecto a:

El acceso a los repositorios de la información, incluyendo un registro de entradas y salidas.

Un procedimiento de salida de activos fuera del entorno de la entidad.

Un procedimiento de puesto de trabajo despejado y bloqueos de equipo

Un procedimiento de mantenimiento de activos.

Contar con una política de mesas limpias que exija que:

El puesto de trabajo esté limpio y ordenado.

La documentación que no se esté utilizando se encuentre guardada correctamente (armario bajo llave para documentos en soporte papel y carpetas de red para soportes informáticos), especialmente en el momento en que se abandona temporalmente el puesto de trabajo y al finalizar la jornada.

Prohibir expresamente que haya usuarios o contraseñas apuntadas en post-it o similares o que se comparta esta información.

Disponer de una serie de normas y procedimientos de control para los puestos de trabajo desatendidos que incluya:

El bloqueo automático de la pantalla transcurrido un cierto período de tiempo sin que se utilice. El apagado de los ordenadores centrales, servidores y ordenadores personales de la oficina cuando la sesión termine.

#### IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

1. Contar con un procedimiento de control de entrada y “área segura” que incluya:

1.1. Controles físicos de entrada.

1.2. Perímetro de seguridad.

1.3. Protección contra amenazas externas o ambientales.

1.4. Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

#### V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

1. Disponer de un procedimiento de monitorización de equipos que incluya:

Identificación de las medidas de seguridad.

Campos de eventos que deberían ser registrados.

1.1. Tipología de eventos a registrar.

1.2. Procesos de recogida y protección de logs.

2. Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados Regularmente.

3. Resulta recomendable contar con sistemas de detección de intrusión gestionados fuera del sistema de control y de los administradores de red, para controlar el cumplimiento de las actividades del sistema y de administración de la red.

## VI. FICHEROS TEMPORALES

1. Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.
2. Finalizado el trabajo que justificó su creación el fichero deberá ser destruido.

## VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y RESILENCIA

Disponer de un procedimiento de copias de seguridad y respaldo que, incluya, como mínimo los siguientes aspectos:

La realización de una copia de seguridad con una periodicidad mínima semanal, en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.

Las pruebas con datos reales deberán evitarse, salvo en aquellos supuestos en que sea inevitable su uso o suponga un esfuerzo desproporcionado atendiendo al nivel de riesgo que implica el tratamiento. En estos casos con carácter previo al desarrollo de pruebas con datos reales se procederá a la realización de una copia de seguridad.

Disponer de un Plan de continuidad de servicios TI que abarque todos los sistemas y componentes TI que procesan datos personales, incluyendo otras ubicaciones y centros de procesamiento de datos.

## VIII. DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Disponer de un procedimiento de destrucción segura de información que:

Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida.

Impida que se desechen documentos o soportes electrónicos que contengan datos personales sin garantizar su destrucción.

## IX. AMENAZAS INFORMÁTICAS o SEGURIDAD DE REDES:

Deberá contar con una política de gestión de seguridad en las redes que:

Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.

Disponga de controles de red y políticas de segregación de redes.

## ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS:

Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la media posible.



#### MALWARE:

En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice, en la medida posible, el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.

#### CORTAFUEGOS O FIREWALL:

Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales, se velará para garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.

#### FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN:

Introducir medidas técnicas en los sistemas de información que restrinjan la posibilidad de que datos personales puedan ser exportados de forma no autorizada (p.ej. restricción de las funcionalidades de descarga, impresión y almacenamiento de datos en los sistemas de información que procesan los datos personales) e implementar medidas técnicas que permitan detectar transmisiones no autorizadas de datos personales dentro de la organización y hacia fuera de la misma (p.ej. sistemas de prevención de fugas de información, herramientas de monitorización de actividades de usuarios en los sistemas de información).

### X. CIFRADO DE DATOS

Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá contar con un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.

Todo tratamiento de datos sensibles u otros cuya pérdida de integridad, confidencialidad y/o disponibilidad puedan tener un importante impacto en los derechos y libertades de las personas, se realizará en base a una política de seudonimización de los mismos frente al acceso de terceros o para la realización de pruebas con datos reales, de manera que garanticen la integridad y confidencialidad de los mismos.

Dicha política debe incluir:

La gestión de claves para la encriptación/desencriptación.

Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.

Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).

Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

### XI. CONTROL DE CAMBIOS EN TI

Los sistemas operacionales y las aplicaciones de software deberán estar sometidas a un estricto control de la gestión del cambio. En particular, se deberán considerar los siguientes puntos:

La identificación y registro de los cambios significativos.

la planificación y pruebas de los cambios.



La evaluación de los impactos potenciales, incluyendo los impactos en la seguridad de dichos cambios.

El procedimiento de aprobación formal de los cambios propuestos.

La comunicación de los detalles de los cambios a las personas correspondientes.

Los procedimientos de colchón, incluyendo los procedimientos y responsabilidades de abortar y recuperar los cambios infructuosos y los eventos imprevistos

Los procedimientos y las responsabilidades formales de la Dirección deberían asegurar de una manera satisfactoria el control de todos los cambios en los equipos, en el software o en los procedimientos. Cuando los cambios sean realizados, se debería conservar un registro de auditoría que contenga toda la información importante.

## XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

Los procedimientos de control de cambios deberían estar documentados y aplicarse para minimizar la corrupción de los sistemas de información.

La introducción de nuevos sistemas o de cambios importantes en los sistemas existentes debería seguir un proceso formal de documentación, especificación, pruebas, control de calidad e implementación gestionada. Este proceso debería incluir:

Una evaluación de riesgos

Un análisis de los efectos de los cambios

Una especificación de los controles de seguridad necesarios.

Las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos existentes de seguridad y control no se vean en peligro y que los programadores de la asistencia técnica sólo tengan acceso a aquellas partes del sistema necesarias para su trabajo requiriendo de consentimiento y aprobación formal para cualquier cambio.

## XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

Contar con un procedimiento de gestión de incidencias y brechas de seguridad que permita su identificación, tratamiento y notificación al Responsable, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

## XIV. VIDEOVIGILANCIA

En caso de contar con sistemas de captación de imágenes con fines de seguridad:

Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.

Se deberá conservar las imágenes por el plazo máximo de 1 mes, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.



## **SEGUNDO. - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **Normativa de seguridad de la información**

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la distinta normativa de seguridad de la información a la que Madrid Digital pueda estar obligada a dar cumplimiento.

En cualquier caso, está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el *Esquema Nacional de Seguridad*, ENS, (Real Decreto 311/2022 de 3 mayo) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

Asimismo, en el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio de la Administración de Justicia el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en los “Criterios Generales de Seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia”, aprobado por acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, de 13 de septiembre de 2007.

En el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio del Organismo Pagador de la Comunidad de Madrid para las líneas de ayudas de la UE FEAGA y FEADER, el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la norma para la seguridad de la información ISO 27002.

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, y especialmente en las normas de seguridad de la información antes referidas.

### **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.

El adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el ENS (cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA) o la Certificación de Conformidad con el ENS (obligatoriamente, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, y de aplicación voluntaria en el caso de sistemas de categoría BÁSICA).<sup>1</sup>

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.

El adjudicatario se compromete a permitir, a requerimiento de Madrid Digital, que se lleven a cabo en sus instalaciones de tratamiento de datos o en servicios en la nube, auditorías y/o inspecciones

<sup>1</sup> [Resolución nº 924/2017 Resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales](#) (pág. 6 y ss.) “El Tribunal entiende que resulta plenamente conforme a Derecho la exigencia de la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad entendiendo que se trata de una especificación concreta relativa a la seguridad en la prestación del servicio”.

independientes de las medidas de seguridad reguladas por las presentes cláusulas. Dichas auditorías o inspecciones podrán ser realizadas por Madrid Digital o por una entidad auditora aceptada por Madrid Digital. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del plan de acción resultante de dichas auditorías, sin que ello suponga un gasto adicional al contrato establecido.

### **Documentación de gestión de la seguridad de la información del servicio**

El adjudicatario se compromete, una vez se haya adjudicado el contrato, a elaborar y/o presentar en la puesta del servicio, el detalle de la documentación de la gestión de la seguridad de la información del servicio, que será el que se considere y acuerde por las dos partes.

No obstante, lo anterior, la relación de aspectos que deberán recogerse en la documentación de gestión de la seguridad del servicio, al menos, será la siguiente:

1. Definición de roles y responsabilidades de seguridad (Segregación de funciones) que contenga, al menos los siguientes:

Responsable de Seguridad del servicio

Delegado de protección de datos

Se contemplará, en todo caso, en un cuadro de funciones la relación de la categoría profesional de los todos los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario en el que, para cada uno de ellos, se concretará las funciones atribuidas y los permisos de acceso habilitados para el desempeño de las anteriores, que serán los mínimos imprescindibles para poder desarrollarlas.

2. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes, relativos a la protección, utilización y revelación de información de una manera responsable y autorizada, así como las medidas de seguridad asociadas a la clasificación de la información
5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

### **Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios**

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por Madrid Digital en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, Madrid Digital se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

### **Continuidad del Servicio**

El adjudicatario se compromete a establecer las medidas de seguridad, técnicas y organizativas, necesarias para garantizar la continuidad del servicio, bajo los acuerdos de nivel de servicio adoptados para el cumplimiento del objeto de este pliego (con carácter enunciativo y no limitativo, planes de contingencia, procedimientos de respaldo y recuperación, etc.).

Además, se compromete a garantizar que cuando el entorno de trabajo se encuentre fuera de las dependencias de Madrid Digital, la conexión a la misma sea consistente y segura proporcionando disponibilidad y protección de la información.



Del mismo modo el adjudicatario se compromete a aplicar procesos para realizar copias de seguridad, su periodicidad, sistemas de almacenamiento y custodia, procesos de restauración y registro de las acciones realizadas a lo largo del tiempo.

Para garantizar la continuidad de los servicios, el adjudicatario deberá disponer de un plan de recuperación ante cualquier contingencia. Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato. En cualquier caso, se le podrán requerir evidencias del cumplimiento de, al menos, los siguientes requisitos de seguridad:

Existencia de un plan de continuidad con su correspondiente plan de pruebas.

Existencia y disponibilidad plena y alternativa de los servicios en caso de indisponibilidad de las condiciones o medios habituales dedicados para su prestación.

### **Incidentes de Seguridad**

El adjudicatario se compromete a implantar un procedimiento de notificación y gestión de Incidentes de Seguridad, alineado con el de comunicación y/o notificación de brechas del RGPD, que divulgará entre su Personal, y actuará con especial diligencia en aquellos casos en los que se vean involucrados elementos críticos de Madrid Digital o cuando se puedan ver afectados la reputación o responsabilidad de Madrid Digital o los intereses de las personas cuya información es tratada.

### **Subcontratación**

El adjudicatario se compromete a mantener identificadas las empresas subcontratadas involucradas en los Servicios y trasladar los requerimientos de seguridad establecidos el Esquema Nacional de Seguridad a las que el adjudicatario deberá garantizar que dan cumplimiento a los mismos.

Asimismo, se compromete a gestionar adecuadamente los cambios en los servicios del proveedor subcontratado que afecten a sistemas de Madrid Digital para garantizar que las condiciones de seguridad y disponibilidad se mantienen.

Del mismo modo, se compromete a monitorizar el cumplimiento de los requisitos depositados en el proveedor subcontratado para detectar posibles eventos de seguridad que pueda afectar a su información. El adjudicatario deberá responder de cualquier cumplimiento y de las consecuencias de los posibles daños o perjuicios que pudiera causar a Madrid Digital.

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

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

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

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

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





El adjudicatario garantiza que la Información Confidencial a la que ha tenido acceso será protegida con las medidas de seguridad adecuadas para prevenir que la Información Confidencial sea revelada a terceros, sin carácter limitativo, y procurará que sus empleados tengan el grado de cuidado y realicen las acciones necesarias para cumplir con las obligaciones de confidencialidad asumidas bajo esta cláusula.

Si el adjudicatario estuviera obligado por la normativa que le resulte aplicable a conservar Información Protegida de Madrid Digital, deberá mantener tanto la información protegida, como los elementos que la contengan debidamente protegidos y únicamente durante el tiempo necesario conforme a la normativa vigente. Una vez transcurrido dicho período, serán destruidos o devueltos a Madrid Digital, a elección de ésta, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste alguno de estos datos, sin conservar copia alguna de la información.

El adjudicatario certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del servicio y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa.



## CAPÍTULO II

### DISPOSICIONES GENERALES

#### CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO

El presente contrato tiene **carácter administrativo**. Las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en este pliego y en su correspondiente de prescripciones técnicas particulares.

Para lo no previsto en los pliegos, el contrato se regirá por la legislación básica del Estado en materia de contratos públicos: **Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público**, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las *Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP)*, y en cuanto no se oponga a lo establecido en la LCSP, el **Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público**, por el **Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP)**, por el **Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos, aprobado por Orden de 8 de marzo de 1972**, por las Leyes aprobadas por la Asamblea de Madrid y por el **Reglamento General de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 49/2003, de 3 de abril (RGPCM)** y sus normas complementarias.

Supletoriamente, se aplicarán las normas estatales sobre contratos públicos que no tengan carácter básico, las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

#### CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la ejecución de los trabajos descritos en la Cláusula 1 Apartado 1 al mismo y definidos en el pliego de prescripciones técnicas particulares, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta.

Tanto el pliego de prescripciones técnicas particulares como el pliego de cláusulas administrativas particulares revisten carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

Si el contrato está dividido en lotes, los licitadores podrán optar a un lote, a varios o a todos ellos, salvo que se establezca un número máximo de lotes por licitador, para lo que se estará a lo estipulado en la Cláusula 1 Apartado 1. En este apartado se indican, asimismo en su caso, el número máximo de lotes a adjudicar a cada licitador y las normas a aplicar en el supuesto de que el licitador pueda resultar adjudicatario de un número de lotes que exceda el indicado.

#### CLÁUSULA 4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad expresada en la Cláusula 1 Apartado 3, distribuido en las anualidades previstas en el mismo, siendo el sistema de determinación del presupuesto el expresado en el citado apartado.

Su cálculo incluye todos los factores de valoración y gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente, son de cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, que figura como partida independiente.

El presupuesto de los lotes en que, en su caso, se divida el objeto del contrato se especifica igualmente en la Cláusula 1 Apartado 3.

El **presupuesto base de licitación** se ha establecido teniendo en cuenta el importe fijado para los servicios, de conformidad con los precios unitarios establecidos en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.



El **importe del contrato** será aquel al que ascienda la adjudicación, que en ningún caso superará el presupuesto base de licitación.

A tal efecto, los licitadores deberán señalar en su oferta económica, el **importe máximo ofertado para la totalidad de los servicios** (servicios incluidos dentro de la cuota fija (servicios de carácter general) y los servicios incluidos dentro de la cuota variable (servicios bajo demanda), si incluir el importe de los trabajos a realizar en la Fase de Transición, de conformidad con lo indicado en el **Modelo de proposición económica** recogido en el Anexo I al presente pliego.

Las proposiciones expresarán también el Impuesto sobre el Valor Añadido en partida independiente.

Aquellas proposiciones cuyo importe, sin IVA, supere la base imponible fijada en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego (**846.310,00 €**, sin incluir la Fase de Transición), serán desechadas.

La ejecución del contrato está amparada por la existencia de dotación económica suficiente, establecida en el presupuesto de la Agencia.

Si el contrato se financia con fondos europeos, quedará sometido a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo, así como a lo dispuesto en el *Reglamento (UE) nº 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021*, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo Plus, al Fondo de Cohesión, al Fondo de Transición Justa y al Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, así como las normas financieras para dichos Fondos y para el Fondo de Asilo, Migración e Integración, el Fondo de Seguridad Interior y el Instrumento de Apoyo Financiero a la Gestión de Fronteras y la Política de Visados, en lo que se refiere a las actuaciones cofinanciadas con cargo al periodo de programación 2021-2027 y, en su caso, en virtud de lo dispuesto en el *Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013*, en lo que se refiere a las actuaciones cofinanciadas con cargo al periodo de programación 2014-2020.

#### **CLÁUSULA 5.- PERFIL DE CONTRATANTE**

El acceso al perfil de contratante del Órgano de Contratación se efectuará a través del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en la siguiente dirección de Internet (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>).

### **CAPÍTULO III**

#### **LICITACIÓN**

#### **CLÁUSULA 6.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS**

Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el *Artículo 71 de la LCSP*, en la *Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid*, y en el *Artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, o su clasificación de conformidad con lo establecido en la Cláusula 1 Apartado 6.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, se especifica en la Cláusula 1 Apartado 5.

Además, cuando se trate de personas jurídicas, las prestaciones del contrato objeto del presente pliego han de estar comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, conforme a sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios, y han de disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

Las empresas extranjeras no comunitarias, deberán reunir además los requisitos establecidos en el *Artículo 68 de la LCSP*.

### **CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

El contrato se adjudicará por **procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios de adjudicación**, en aplicación de los *Artículos 131.2, 145, y 156.1 de la LCSP*, conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal.

Si así se indica en la *Cláusula 1 Apartado 7* de este pliego, para la adjudicación del contrato se celebrará una **subasta electrónica**, conforme a los requisitos establecidos en el *Artículo 143 de la LCSP*. En la *Cláusula 1 Apartado 12* se incluye la información necesaria sobre su celebración.

### **CLÁUSULA 8.- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN**

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación del contrato son los establecidos, con su correspondiente ponderación o, en su defecto, por orden decreciente de importancia, en la *Cláusula 1 Apartado 8*.

Cuando el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, de entre los criterios objetivos de adjudicación, en el mismo apartado de dicha cláusula se especifican, en su caso, los que se valorarán en una primera fase, siendo necesario obtener como mínimo, en cada uno de ellos la puntuación que asimismo se indica para que la oferta pueda ser valorada en la fase decisoria.

Igualmente se señalarán, en su caso, en este apartado, los parámetros objetivos que deberán permitir identificar los casos en que una oferta se considere anormal, referidos a la oferta considerada en su conjunto.

Cuando los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor tengan atribuida una ponderación mayor que la correspondiente a los criterios evaluables de forma automática, la valoración de aquéllos corresponderá bien a un comité formado por expertos en la materia objeto del contrato, o bien a un organismo técnico especializado. El comité, en su caso, estará compuesto por un mínimo de tres miembros, que podrán pertenecer a los servicios dependientes del órgano de contratación pero, en ningún caso, podrán estar adscritos al órgano proponente del contrato al que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas. Su designación o el procedimiento para efectuarla o, en su caso, la designación del organismo técnico especializado se establece en la *Cláusula 1 Apartado 8*, debiendo publicarse con carácter previo a la apertura de la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.

Cuando en la *Cláusula 1 Apartado 1* se admitan ofertas integradoras, previamente se llevará a cabo una evaluación comparativa para determinar si las ofertas presentadas por un licitador concreto para una combinación particular de lotes cumplirían mejor, en conjunto, los criterios de adjudicación establecidos en el pliego con respecto a dichos lotes, que las ofertas presentadas para los lotes separados de que se trate, considerados aisladamente.

### **CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL**

Si así se especifica en la *Cláusula 1 Apartado 10*, para tomar parte en la licitación, los licitadores deberán constituir previamente, a disposición del Órgano de Contratación, una garantía provisional por el importe señalado en dicho apartado.

Cuando el licitador presente su proposición bajo la forma de unión temporal de empresarios, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía exigida en la *Cláusula 1 Apartado 10* y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

Cuando el licitador opte a un solo lote o a varios de los establecidos, deberá constituir la garantía provisional correspondiente a los lotes a que opte, cuyos importes se indican, en su caso, en la *Cláusula 1 Apartado 10*.

En cuanto a la forma y requisitos de la garantía, se estará a lo previsto en el *Artículo 106 de la LCSP*, así como a lo dispuesto en los *Artículos 55, 56 y 57 del RGLCAP*, en cuanto no se oponga a lo previsto en dicha Ley.



La constitución de la garantía se ajustará, en cada caso, a los modelos que se indican en los Anexos II, III, y IV al presente pliego, y en el caso de inmovilización de deuda pública, al certificado que corresponda conforme a su normativa específica.

Esta garantía deberá constituirse, cuando se trate de garantía en efectivo, en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, de sus Organismos Autónomos, en su caso, o en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas, y ante el propio Órgano de Contratación cuando se trate de certificados de inmovilización de valores anotados, de avales o de certificados de seguro de caución.

Si la garantía se constituye en efectivo en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, el Órgano de Contratación consultará sus datos por medios electrónicos, según lo dispuesto en la *Resolución de 7 de marzo de 2003, del Director General de Política Financiera y Tesorería*.

La garantía provisional permanecerá vigente hasta la perfección del contrato, extinguiéndose automáticamente y siendo devuelta a los licitadores no propuestos adjudicatarios inmediatamente después.

Al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación se le retendrá la garantía provisional hasta que proceda a la constitución de la definitiva. Será incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación, siendo de aplicación lo establecido en el *Artículo 62 del RGLCAP*.

El propuesto como adjudicatario podrá optar, en su caso, por aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva.

En todo caso, la garantía provisional responderá del mantenimiento de las proposiciones presentadas por los licitadores hasta la perfección del contrato. Para el que resulte adjudicatario responderá también del cumplimiento de las obligaciones impuestas en el *Artículo 150.2 de la LCSP*.

## **CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES**

Las proposiciones se presentarán en la **forma, plazo y lugar** indicados en el anuncio de licitación y en la forma establecida en este pliego.

En el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>), se ofrecerá la información relativa a la convocatoria de licitación de este contrato, incluyendo los pliegos de cláusulas administrativas particulares, de prescripciones técnicas particulares y documentación complementaria, en su caso, y el enlace a la información sobre el sistema de licitación electrónica que debe utilizarse.

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y sobre la documentación complementaria con una antelación mínima de **doce días** a la fecha límite fijada para la recepción de ofertas en el anuncio de licitación. Esta información se facilitará, al menos, **seis días** antes del fin del plazo de presentación de proposiciones.

En los casos en que lo solicitado sean aclaraciones a lo establecido en los pliegos o resto de documentación, las respuestas tendrán carácter vinculante y se harán públicas en el perfil de contratante.

Cada empresario no podrá presentar más de una proposición, sin perjuicio de la admisibilidad de variantes, si se prevé en la *Cláusula 1 Apartado 11*. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en unión temporal con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La contravención de estas prohibiciones dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones por él suscritas.

En lo que concierne a las variantes, se estará a lo dispuesto en la *Cláusula 1 Apartado 11*.

La presentación de proposiciones supone, por parte del empresario, la aceptación incondicional del clausulado de este pliego y del de prescripciones técnicas particulares que rigen el presente contrato, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* o en las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.



## **CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS**

La utilización de medios y soportes electrónicos, informáticos y telemáticos en la presentación de proposiciones será obligatoria cuando así se indique en el Cláusula 1 Apartado 12.

En el mismo apartado se indica el portal informático donde, en su caso, se puede acceder a los programas y la información necesaria para licitar por medios electrónicos.

Si se exige la presentación electrónica de las ofertas, los licitadores aportarán sus documentos en formato electrónico, autenticados mediante firma electrónica utilizando uno de los certificados reconocidos incluidos en la “*Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación*” establecidos en España, publicada en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, que no esté vencido, suspendido o revocado. Si no dispusieran de los documentos en dicho formato porque fueron emitidos originalmente en soporte papel, aportarán copias digitalizadas. Las copias que aporten los interesados al procedimiento de contratación tendrán eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad contractual de esta Administración Pública Autonómica.

Los licitadores son responsables de la veracidad de los documentos que presenten. Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, el Órgano de Contratación podrá solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por el licitador, para lo que podrá requerir la exhibición del documento o de la información original.

Incurrir en falsedad al facilitar cualquier dato relativo a la capacidad o solvencia es causa de prohibición de contratar conforme al *Artículo 71.1 e) de la LCSP*.

El Órgano de Contratación recabará de otros órganos y registros de las Administraciones y entidades públicas la consulta y transmisión electrónica de datos y documentos que se requieran referentes a la capacidad y solvencia de las empresas, salvo que conste su oposición expresa, en los términos del modelo que figura como Anexo VII de este pliego.

### **Notificaciones y comunicaciones telemáticas**

Aún en los casos en que no resulte exigible que presenten la oferta por medios electrónicos, para las restantes comunicaciones, notificaciones y envíos documentales, los interesados se relacionarán con el Órgano de Contratación por medios electrónicos.

Para la práctica de las notificaciones, el Órgano de Contratación utilizará el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid, para lo cual la empresa o su representante deben estar dados de alta en ese sistema.

### **Tablón de anuncios electrónico**

Se comunicarán a los interesados los defectos u omisiones subsanables de la documentación presentada por los licitadores, los empresarios admitidos y los excluidos de la licitación, y las ofertas con valores anormales mediante su publicación en el tablón de anuncios electrónico, del Portal de la Contratación Pública - Perfil de contratante - (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>).

Quienes figuren como interesados o representantes en procedimientos abiertos en la Comunidad de Madrid pueden enviar comunicaciones o aportar nuevos documentos al correspondiente expediente, accediendo a la página de “*Gestiones y trámites*” del sitio web de la Comunidad de Madrid (<https://gestionesytramites.madrid.org>).

También existe la posibilidad, en esa misma página, de utilizar un formulario genérico de solicitud para presentar documentos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano de la Comunidad de Madrid.

## **CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.**

Las proposiciones se presentarán redactadas en lengua castellana, o traducidas oficialmente a esta lengua, y constarán de **TRES ARCHIVOS ELECTRÓNICOS (SOBRES)**.

Los archivos electrónicos (sobres) se dividen de la siguiente forma:

### **SOBRE Nº 1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**



## **SOBRE Nº 2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR**

### **SOBRE Nº 3 PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

Los licitadores deberán indicar la documentación o información aportada a la licitación que tenga carácter confidencial, por afectar a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de la oferta, y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en este procedimiento de licitación o en otros posteriores.

El carácter confidencial **no podrá extenderse a todo el contenido de la proposición**, ni a las partes esenciales de la oferta, pudiendo afectar únicamente a los documentos que tengan una difusión restringida y, en ningún caso, a documentos que sean públicamente accesibles.

En los sobres se deberá incluir la documentación que a continuación se indica:

#### **A) SOBRE Nº 1 - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**

Incluirá, preceptivamente, los siguientes documentos:

##### **1. Declaración responsable del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación.**

Declaración responsable del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación, conforme al formulario normalizado del “*DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN*” (DEUC), establecido por el *Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016*, según se recoge en el *Anexo V* al presente pliego.

El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita la Comisión Europea, permite cumplimentar este documento por vía electrónica en la siguiente dirección de Internet: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es> conforme se indica a continuación:

- Con el servicio DEUC electrónico, el Órgano de Contratación creará un modelo de DEUC para este procedimiento, que se pondrá a disposición de los licitadores en formato normalizado XML, junto con los demás documentos de la convocatoria (como documentación complementaria) en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid - Perfil de contratante.
- El licitador deberá almacenar localmente en su ordenador dicho modelo en XML y acceder después al servicio DEUC electrónico, donde deberá importarlo, cumplimentar los datos necesarios, imprimirlo, firmarlo y presentar el DEUC con los demás documentos de la licitación. En el *Anexo V* se incluyen unas orientaciones para la cumplimentación del formulario normalizado del DEUC.

Si varios empresarios concurren constituyendo una unión temporal, cada uno de los que la componen deberá acreditar su capacidad de obrar presentando todos y cada uno de ellos un formulario DEUC separado, así como el resto de los documentos exigidos en este apartado de la presente cláusula, debiendo acompañar asimismo un escrito de compromiso en el que indicarán los nombres y circunstancias de los empresarios que se agrupan, el porcentaje de participación de cada uno de ellos, el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios y la designación de un representante o apoderado único de la unión, que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de la misma frente a la Administración. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que componen la unión.

Respecto a la determinación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional de la unión temporal y a sus efectos, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma. En caso de que aporten clasificación, el régimen de acumulación de las mismas será el establecido en los *Artículos 51 y 52 del RGLCAP*.



No será necesaria la formalización de la UTE en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

Si el licitador va a recurrir a la capacidad de otra/s entidad/es para acreditar solvencia, deberá también aportar el DEUC separado de dicha/s entidad/es.

Si el contrato está dividido en lotes y los requisitos de solvencia económica y financiera y técnica o profesional exigidos varían de un lote a otro, se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

Las empresas que figuren inscritas en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* lo indicarán en el propio formulario del DEUC y, si algunos de los datos o informaciones requeridos no constan en el Registro o no figuran actualizados, los aportarán mediante la cumplimentación del citado formulario.

No obstante, si el Órgano de Contratación lo estima conveniente, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación que los licitadores aporten la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

## **2. Declaración relativa a las empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad y plan de igualdad.**

Declaración responsable, conforme al modelo fijado en el *Anexo VI* al presente pliego, por la que, de resultar adjudicatario, asume, conforme con lo señalado en la *Cláusula 34* del presente pliego "*Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad*", la obligación de tener empleados, durante la vigencia del contrato, trabajadores con discapacidad en un 2 %, al menos, de la plantilla de la empresa, si esta alcanza un número de cincuenta o más trabajadores y el contratista está sujeto a tal obligación, de acuerdo con el *Artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre*, o la de adoptar las medidas alternativas desarrolladas reglamentariamente por el *Real Decreto 364/2005, de 8 de abril*.

En esta declaración se hará constar, además, que asume igualmente la obligación de acreditar ante el Órgano de Contratación cuando le fuese requerido durante la vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva, el cumplimiento de la obligación anteriormente referida.

Asimismo, en el caso de empresas de **50 o más trabajadores**, en la citada declaración se indicará que cuentan con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el *Artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres*.

## **3. Garantía provisional.**

Justificante de haber constituido, en su caso, la garantía provisional por el importe señalado para cada lote en la *Cláusula 1 Apartado 10* del presente pliego, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en la *Cláusula 9*.

Si la garantía se constituye en efectivo en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, los licitadores harán constar esta circunstancia en la documentación aportada, y el Órgano de Contratación consultará sus datos por medios electrónicos, conforme a lo previsto en la *Cláusula 9*.

## **4. Jurisdicción de empresas extranjeras.**

Las empresas extranjeras deberán presentar declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles, en los términos del modelo que figura como *Anexo VIII* de este pliego.

## 5. Empresas pertenecientes a un mismo grupo.

Las empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del *Artículo 42.1 del Código de Comercio* y que presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación, o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurra en unión temporal, deberán presentar declaración en la que hagan constar esta condición.

También deberán presentar declaración explícita, respecto de los socios que la integran, aquellas sociedades que, presentando distintas proposiciones, concurren en alguno de los supuestos alternativos establecidos en el *Artículo 42.1 del Código de Comercio*.

## 6. Subasta electrónica.

En caso de celebración de **subasta electrónica**, los licitadores deben indicar una dirección de correo electrónico donde enviar la invitación a participar y los datos de una persona de contacto, a la cual se asignará una clave que le permitirá acceder a la Plataforma de Subastas Electrónicas.

## 7. Documento de compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y/o materiales:

Los licitadores deberán presentar el Documento de Compromiso que se indica en la *Cláusula 1 Apartado 6* del presente pliego.

## B) SOBRE Nº 2.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

En este sobre se incluirá la documentación técnica que se exija, en la *Cláusula 1 Apartado 9*, en orden a la aplicación de los criterios objetivos de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor especificados en el *Apartado 8* de la citada cláusula, así como toda aquella que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar, **sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio.**

## C) SOBRE Nº 3.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Este sobre contendrá:

La **proposición económica**, que se presentará redactada conforme al modelo fijado en el *Anexo I* de este pliego.

Para la **presentación electrónica de las ofertas**, se tendrá en cuenta lo dispuesto en la *Cláusula 1 Apartado 12*.

No se aceptarán aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Administración estime fundamental para considerar la oferta.

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese de la base imponible del presupuesto base de licitación, variase sustancialmente el modelo establecido, comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que le hagan inviable, será desechada por la Mesa de Contratación, sin que sea causa bastante para el rechazo el cambio u omisión de algunas palabras del modelo si ello no altera su sentido.

En la proposición deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido.

## CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Finalizado el plazo de admisión de proposiciones, se constituirá la Mesa de Contratación, con objeto de proceder a la apertura del **sobre que contiene la documentación administrativa**.

Si observase **defectos u omisiones subsanables** en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a **tres** días naturales para que los licitadores los corrijan o subsanen o para que presenten aclaraciones o documentos complementarios.



Una vez examinada la documentación aportada, la Mesa determinará las empresas admitidas a licitación, las rechazadas y las causas de su rechazo, según proceda. Estas circunstancias se publicarán en el tablón de anuncios electrónico.

En un plazo que no podrá ser superior a siete días, a contar desde la apertura de la documentación, se procederá, en su caso, a la apertura en acto público de los sobres que contengan la documentación relativa a los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor (**SOBRE Nº 2**), entregándose al órgano encargado de su valoración la documentación contenida en los mismos, dejando constancia documental de todo lo actuado.

En acto público, la Mesa pondrá en conocimiento de los licitadores el resultado de la comprobación de la documentación y, en su caso, la valoración previa de los criterios de adjudicación cuya ponderación dependa de un juicio de valor. Seguidamente, abrirá el **SOBRE Nº 3**, dando lectura a las ofertas de las empresas admitidas, y en su caso, a la documentación relativa a los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas.

Si se identificase alguna proposición que pueda ser considerada anormalmente baja, de acuerdo, en su caso, con lo indicado en la Cláusula 1 Apartado 8, se realizará la tramitación prevista en el Artículo 149 de la LCSP.

Si se produce empate entre dos o más ofertas, se solicitará de los licitadores afectados la documentación acreditativa de los criterios de desempate indicados en la Cláusula 17.

#### **CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA**

El licitador que haya presentado la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en los *Artículos 145 y 150 de la LCSP* estará obligado a constituir, a disposición del Órgano de Contratación, una garantía definitiva. Su cuantía será igual al **5 %** del importe de adjudicación del contrato, IVA no incluido, según lo previsto en la Cláusula 1 Apartado 13.

La constitución de esta garantía deberá efectuarse por el licitador en el plazo de **diez días** hábiles, contados desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento. En todo caso, la garantía definitiva responderá de los conceptos a que se refiere el *Artículo 110 de la LCSP*.

La garantía definitiva se constituirá de conformidad con lo preceptuado en los *Artículos 108, 109 y 112 de la LCSP* y *Artículos 55, 56 y 57 del RGLCAP*, en cuanto no se oponga a lo previsto en la LCSP, ajustándose, de acuerdo con la forma escogida, a los modelos que se establecen en los Anexos II, III, y IV al presente pliego, debiendo consignarse en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, de sus Organismos Autónomos, en su caso, o en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los Convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas. Tratándose de garantías depositadas en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, el Órgano de Contratación consultará sus datos por medios electrónicos, según lo dispuesto en la *Resolución de 7 de marzo de 2003, del Director General de Política Financiera y Tesorería*.

Asimismo, la garantía definitiva podrá constituirse mediante retención en el precio, si así se indica en la Cláusula 1 Apartado 13.

Si la garantía provisional fuese exigible y se hubiese constituido en metálico o valores de Deuda Pública, será potestativo para el adjudicatario aplicar su importe a la garantía definitiva o proceder a la nueva constitución de esta última.

En el caso de amortización o sustitución de los valores que integran la garantía, el adjudicatario viene obligado a reponer la garantía en igual cuantía, siendo a su costa el otorgamiento de los documentos necesarios a tal fin.

Cuando como consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, se reajustará la garantía en el plazo de quince días naturales, contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación. En el mismo plazo contado desde la fecha en que se hagan efectivas las penalidades o indemnizaciones el adjudicatario deberá reponer o ampliar la garantía en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.





En cuanto a la garantía complementaria prevista en el *Artículo 107.2 de la LCSP*, se estará, en su caso, a lo dispuesto en la *Cláusula 1 Apartado 14*, teniendo, a todos los efectos, la consideración de garantía definitiva. La garantía total podrá alcanzar, en su caso, el porcentaje del 10 % del precio del contrato.

## **CLÁUSULA 15.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

La Mesa de Contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas para posteriormente elevar, junto con los informes emitidos, en su caso, la correspondiente propuesta al Órgano de Contratación.

Para realizar la citada clasificación, se atenderá a los criterios de adjudicación señalados en el presente pliego, pudiéndose solicitar para ello cuantos informes técnicos se estime pertinentes.

El Órgano de Contratación, a través de los servicios correspondientes, recabará de otros órganos y registros de las Administraciones y entidades públicas la consulta y transmisión electrónica de datos y documentos referentes a la capacidad y solvencia del licitador que haya resultado propuesto como adjudicatario, siempre que sea posible su acceso de forma gratuita, y que el interesado, a estos efectos, haya indicado en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó los citados documentos, salvo que conste su oposición expresa, en los términos del modelo que figura como *Anexo VII* de este pliego. Si, excepcionalmente, no se pudieran recabar los citados documentos, o si se opone a su consulta, se solicitará al interesado su aportación.

No obstante, no podrá oponerse a la consulta de los datos que figuren en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público*.

Asimismo, una vez aceptada la propuesta de la Mesa por el Órgano de Contratación, los servicios correspondientes requerirán al licitador que haya presentado la mejor oferta, la presentación por medios electrónicos, en el plazo de **diez días hábiles**, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, de los documentos que se indican a continuación:

### **1. Capacidad de obrar**

- 1.1. Si la empresa fuera persona jurídica, la escritura de constitución o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional en los que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial. Estos documentos deberán recoger el exacto régimen jurídico del licitador en el momento de la presentación de la proposición y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación.

El Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos del Número de Identificación Fiscal (N.I.F.) de la empresa, salvo que conste oposición expresa del interesado, en cuyo caso deberá presentar dicho documento.

- 1.2. Si se trata de empresario individual, el Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos de su DNI, salvo que conste su oposición expresa, en cuyo caso deberá presentar dicho documento, o en su caso, el que le sustituya reglamentariamente.
- 1.3. Cuando se trate de empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar se podrá realizar bien mediante consulta en la correspondiente lista oficial de operadores económicos autorizados de un estado miembro, bien mediante la aportación de la documentación acreditativa de los citados extremos.

Tendrán capacidad para contratar con el sector público las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder realizar la prestación de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

- 1.4. Cuando se trate de empresas extranjeras no comprendidas en el párrafo anterior, informe de la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo, o en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato. Igualmente deberán acompañar el informe de reciprocidad a que se refiere el *Artículo 68.1 de la LCSP*.
- 1.5. Documentación acreditativa de la habilitación empresarial o profesional precisa para la realización del contrato, en su caso, conforme a lo requerido en la *Cláusula 1 Apartado 5*.

## 2. Apoderamiento

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro o representen a una persona jurídica, deberán acompañar también poder acreditativo de su representación declarado bastante para concurrir y contratar por un Letrado de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid. Si el documento acreditativo de la representación contuviese delegación permanente de facultades, deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.

El Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos del DNI de la persona a cuyo favor se otorgó el apoderamiento o representación, salvo que conste oposición expresa del interesado, en cuyo caso deberá presentar dicho documento.

Se significa que, de acuerdo con lo establecido en la *Ley de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Madrid, Texto Refundido aprobado por Decreto Legislativo 1/2002, de 24 de octubre*, la solicitud de bastanteo se encuentra sujeta a tasa, debiendo autoliquidarse por el interesado en el momento de su formulación, requisito sin el cual no se iniciará la actuación administrativa, según lo establecido en la *Orden 98/2002, de 29 de enero, de la Consejería de Presidencia*, por la que se aprueban las normas de gestión, liquidación y recaudación de la tasa por bastanteo de documentos.

## 3. Documentación acreditativa de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes y de que no existen deudas en período ejecutivo con la Comunidad de Madrid

El Órgano de Contratación consultará por medios electrónicos que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, salvo que conste su oposición expresa, en cuyo caso deberá presentar la siguiente documentación:

### – Obligaciones tributarias:

- a) Alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, siempre que ejerza actividades sujetas a dicho impuesto, en relación con las que venga realizando a la fecha de presentación de su proposición, referida al ejercicio corriente, o el último recibo, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

Los sujetos pasivos que estén exentos del impuesto deberán presentar declaración responsable indicando la causa de exención. En el supuesto de encontrarse en alguna de las exenciones establecidas en el *Artículo 82.1 apartados e) y f) de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo*, deberán presentar asimismo resolución expresa de la concesión de la exención de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Las agrupaciones y uniones temporales de empresas deberán acreditar el alta en el impuesto, sin perjuicio de la tributación que corresponda a las empresas integrantes de la misma.

- b) Certificación positiva expedida por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Artículo 13 del RGLCAP*.



Además, el licitador que haya presentado la mejor oferta de acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, no deberá tener deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid, salvo que las mismas estuviesen debidamente garantizadas. El certificado que acredite la inexistencia de deudas se aportará de oficio por la Administración Autonómica.

– **Obligaciones con la Seguridad Social:**

Certificación positiva expedida por la Tesorería de la Seguridad Social, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Artículo 14 del RGLCAP*.

En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la *Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social*, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social, contenidas en la *Disposición Adicional Decimoquinta* y en la *Disposición Transitoria Quinta-3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados*, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

**4. Solvencia económica, financiera y técnica o profesional**

Las empresas podrán acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación, si así se indica en la *Cláusula 1 Apartado 6*, o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos en el anuncio de licitación, y que se establecen en dicho apartado.

Los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, deberán presentar la documentación acreditativa de su solvencia económica y financiera y técnica o profesional que se exija por el Órgano de Contratación en la *Cláusula 1 Apartado 6*, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el *Artículo 97 de la LCSP* sobre los certificados comunitarios de empresarios autorizados para contratar.

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 75.4 de la LCSP*, se podrá exigir que determinadas partes o trabajos, en atención a su especial naturaleza, sean ejecutadas directamente por el propio licitador o, en el caso de una oferta presentada por una unión de empresarios, por un participante en la misma.

Si en el presente pliego no aparecen concretados los criterios y requisitos mínimos para su acreditación, los licitadores o candidatos acreditarán su solvencia económica y financiera y técnica o profesional por los criterios, requisitos mínimos y medios de acreditación establecidos en los *Artículos 87 y 90 de la LCSP*.

Si el licitador ha recurrido a otras empresas para acreditar capacidades, deberá aportar la documentación referida en los apartados anteriores de dichas empresas, así como el compromiso por escrito de las entidades, que demuestre que dispone efectivamente para la ejecución del contrato de la solvencia y medios declarados.

**5. Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público**

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 96 de la LCSP*, el certificado de inscripción en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* eximirá a los licitadores inscritos con certificado en vigor de la presentación en las convocatorias de contratación de la documentación correspondiente a los datos que figuren en él, concretamente, y salvo prueba en contrario, de las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera,



así como concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en el mismo. No obstante, el empresario deberá aportar la documentación requerida en esta cláusula que no figure en el citado certificado, entre la que se encuentra la específicamente exigida por la Administración de la Comunidad de Madrid.

No será preciso que los empresarios aporten el certificado de inscripción, sustituyéndose su presentación por el acceso del Órgano y de la Mesa de Contratación al mismo por medios electrónicos.

El Órgano de Contratación podrá en todo momento acceder a las certificaciones del Registro relativas a las empresas licitadoras en los términos previstos en el *Artículo 8 de la Orden 1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado*.

## 6. Garantía Definitiva

Asimismo, se presentará la documentación acreditativa de la constitución de la garantía definitiva, en caso de que no se hubiera constituido en la Tesorería de la Comunidad de Madrid.

## 7. Anuncios de licitación

Justificantes correspondientes al pago de los anuncios de licitación, en su caso.

## 8. Medios a adscribir

Deberá aportar la documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme a lo dispuesto en el *Artículo 76.2 de la LCSP*, en concreto:

**Curriculos correspondientes a los profesionales que componen el Equipo Base, conforme se especifica en el PPT**, y que deberán presentar debidamente firmados por la persona que ostente la representación, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

## 9. Si procede, los documentos originales que se requieran para el supuesto de licitación electrónica.

## 10. Contratación de personas en situación de exclusión social.

Si el licitador que ha presentado la mejor oferta se comprometió a la contratación de personas en situación de exclusión social, deberá presentar informes de los servicios sociales públicos competentes acreditativos de dicha situación, contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social.

## 11. Se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario aporte acreditación fehaciente de estar en posesión de certificación vigente SAP indicada a continuación, para el ámbito de España, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el período de ejecución del presente contrato en todas y cada una de las siguientes categorías:

- **SAP Recognized Expertise Public Sector**
- **SAP Recognized Certification Human Capital Management CORE HR and PAYROLL**
- **Service Authorization-SAP HANA**

En los casos en que a la licitación se presenten empresarios extranjeros de un Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Espacio Económico Europeo, la acreditación de su capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones se podrá realizar bien mediante consulta en la correspondiente lista oficial de operadores económicos autorizados de un Estado miembro, bien mediante la aportación de la documentación acreditativa de los citados extremos.

Los licitadores podrán ser excluidos del procedimiento e incurrir en la circunstancia de prohibición de contratar prevista en el *Artículo 71.1 e) de la LCSP*, con los efectos establecidos en el *Artículo 73*, si la

información contenida en el DEUC se ha falseado gravemente, se ha ocultado o no puede completarse con documentos justificativos.

#### **CLÁUSULA 16.- ACTUACIONES DE LA MESA PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN**

La Mesa de Contratación calificará, cuando proceda, la documentación aportada y, si observa defectos u omisiones subsanables, se lo comunicará al interesado a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a tres días naturales para que el licitador los corrija o subsane o para que presente aclaraciones o documentos complementarios.

Si el licitador no presenta la documentación requerida en el plazo señalado, si no la subsana, en su caso, o si del examen de la aportada se comprueba que no cumple los requisitos establecidos en este pliego, se entenderá que ha retirado su oferta y que ha imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor, incurriendo, en su caso, en la causa de prohibición de contratar establecida en el *Artículo 71.2 a) de la LCSP*, asimismo, se le exigirá el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, en concepto de penalidad. En estos supuestos la Mesa de Contratación propondrá al Órgano de Contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa acreditación de su capacidad para contratar con la Comunidad de Madrid, mediante la presentación de la documentación correspondiente en el plazo establecido para ello.

La propuesta de adjudicación de la Mesa de Contratación no crea derecho alguno en favor del empresario propuesto, que no los adquirirá, respecto a la Administración, mientras no se haya formalizado el contrato.

### **CAPÍTULO IV**

#### **ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN**

#### **CLÁUSULA 17.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

El Órgano de Contratación adjudicará el contrato al licitador que, en su conjunto, presente la mejor oferta, mediante la aplicación de los criterios objetivos establecidos en la *Cláusula 1 Apartado 8*, o declarará desierta la licitación cuando no exista ninguna proposición admisible de acuerdo con los criterios objetivos de adjudicación.

Tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas, que, sin estar sujetas a la obligación a que se refiere la *Cláusula 34* del presente pliego "*Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad*", en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 %, siempre que dichas proposiciones igualaran en sus términos a las más ventajosas después de aplicar los criterios objetivos establecidos para la adjudicación del contrato. A efectos de aplicación de esta circunstancia los licitadores deberán acreditarla, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social.

Si varias empresas licitadoras que hayan empatado en cuanto a la proposición más ventajosa acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por ciento, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

Igualmente, tendrán preferencia en la adjudicación, en igualdad de condiciones con las que sean económicamente más ventajosas, las proposiciones presentadas por las empresas de inserción reguladas en la *Ley 44/2007, de 13 de diciembre*, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración.

Asimismo, tendrán preferencia, en igualdad de condiciones, las proposiciones presentadas por las empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En la aplicación de estos criterios de desempate, tendrá prioridad la proposición de la entidad que reúna más de una característica. Los eventuales empates se resolverán a favor de la oferta que según el orden de prioridad establecido tenga mejor puntuación en el criterio de adjudicación preferente.

La documentación acreditativa de los distintos criterios de desempate será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria fuese una Unión Temporal de Empresas, está obligada a acreditar su constitución en escritura pública, así como el NIF asignado a dicha unión. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

El contrato se adjudicará en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la apertura de las proposiciones, sin perjuicio de lo establecido en el *Artículo 119.2 b) de la LCSP* para los expedientes calificados de urgentes. Este plazo se ampliará en quince días hábiles cuando se aprecien ofertas anormalmente bajas.

### **CLÁUSULA 18.- SEGUROS**

El contratista estará obligado a suscribir con compañías aseguradoras, las pólizas de seguros que se indican en la *Cláusula 1 Apartado 15*, por los conceptos, cuantías, coberturas, duración y condiciones que se establecen en el mismo, debiendo ser aceptadas, previamente a la formalización del contrato, por el Órgano de Contratación.

### **CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato se perfeccionará mediante la formalización en documento administrativo, que no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores, si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación.

En este supuesto, los servicios dependientes del Órgano de Contratación, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato, o se hubiera levantado la suspensión, requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

En el resto de supuestos, el contrato deberá formalizarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquel en que se realice la notificación de adjudicación a los licitadores.

No podrá iniciarse la ejecución del contrato con carácter previo a su formalización.

En los contratos en que proceda, el adjudicatario deberá acreditar previamente, ante el Órgano de Contratación, la suscripción de las pólizas que se indican en la *Cláusula 1 Apartado 15*, así como la constitución de la UTE.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se formalizase el contrato dentro del plazo indicado, se le exigirá el importe del 3 % del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, e incurrirá en la causa de prohibición de contratar establecida en el *Artículo 71.2 b) de la LCSP*.

El contrato podrá formalizarse en escritura pública si así lo solicita el contratista, corriendo a su cargo los gastos derivados de su otorgamiento. En este caso el contratista deberá entregar a la Administración una copia legitimada y una simple del citado documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

Si, antes de la formalización, el Órgano de Contratación decidiese no adjudicar o celebrar el contrato o desistiese del procedimiento, lo notificará a los licitadores compensándoles por los gastos efectivos en que hubieran incurrido, previa solicitud y con la debida justificación de su valoración económica.



## **CAPÍTULO V**

### **EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

#### **CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA**

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, según lo dispuesto en el *Artículo 197 de la LCSP*.

#### **CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO**

En cuanto a la obligación de presentación del programa de trabajo, se estará a lo que determina la *Cláusula 1 Apartado 16*.

El contratista, si procede, en el plazo que se indica en la *Cláusula 1 Apartado 16*, contado desde la formalización del contrato, habrá de someter a la aprobación del Órgano de Contratación correspondiente, el programa para su realización, en el que consten las tareas que considere necesario realizar para atender el contenido del trabajo proponiendo, en su caso, los plazos parciales correspondientes a cada tarea. A estos efectos, se utilizarán como unidades de tiempo la semana y el mes, salvo indicación en contrario del pliego de prescripciones técnicas.

El programa de trabajo respetará todas las fechas o plazos de entrega fijados en el contrato, y contendrá todos los datos exigidos en aquel pliego, o, de no especificarse en el mismo, los previstos en la *Cláusula 24 del Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos aprobados por Orden de 8 de marzo de 1972*.

Si para el desarrollo de los trabajos se precisare establecer por el adjudicatario contactos con entidades u organismos públicos, necesitará la previa autorización del Órgano de Contratación.

El Órgano de Contratación resolverá sobre el mismo, pudiendo imponer al programa de trabajo presentado la introducción de modificaciones, ampliaciones y el grado de definición que estime necesario para el cumplimiento del contrato.

Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización y puesta al día de este programa.

#### **CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SUPERVISIÓN DEL CONTRATO**

La dirección de los trabajos y supervisión del contrato corresponde al *Responsable del Contrato*.

Son funciones del *Responsable del Contrato*:

- a) Interpretar el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales.
- b) Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la ejecución del contrato en cada una de sus fases.
- c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir.
- e) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los trabajos realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo del contrato.
- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los trabajos y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del contrato.
- h) Todas aquellas que se deriven de lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.





En la Cláusula 1 Apartado 27 se concreta el modo en que el responsable del contrato ejercerá las facultades de inspección y vigilancia durante la vigencia del contrato y las comprobaciones al tiempo de la recepción que se reserva la Agencia.

### **CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo total y los parciales de ejecución de los trabajos y entrega del servicio a que se refiere este pliego serán los que figuran en la Cláusula 1 Apartado 17 o el que se determine en la adjudicación del contrato, siendo los plazos parciales los que se fijen como tales en la aprobación del programa de trabajo, en su caso.

Los plazos parciales que se fijen en la aprobación del programa de trabajo, con los efectos que en la aprobación se determinen, se entenderán integrantes del contrato a los efectos legales pertinentes.

El cómputo del plazo para la ejecución del contrato se iniciará el día siguiente al de la formalización de aquél, salvo que se establezca otra cosa en la Cláusula 1 Apartado 17.

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Cuando debido a la tramitación del expediente de contratación, se retrasase la fecha inicialmente prevista para el comienzo de la ejecución del contrato, de forma que resulte imposible el cumplimiento de las anualidades previstas, el Órgano de Contratación podrá adecuar el número y la distribución de las mismas.

### **CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el contrato podrá prorrogarse si así se indica en la Cláusula 1 Apartado 17, y la prórroga será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con **dos meses de antelación** a la finalización del plazo de duración del contrato. En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

En los contratos de servicios y suministros de prestación sucesiva, si al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el Órgano de Contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un **periodo máximo de nueve meses**, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario, según dispone el *Artículo 29.4 de la LCSP*.

La garantía definitiva constituida inicialmente se podrá aplicar al período de prórroga sin que sea necesario reajustar su cuantía, salvo que junto con la prórroga se acuerde la modificación del contrato, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 23 del RGCPM*.

### **CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES**

Si los trabajos y servicios sufriesen un retraso en su ejecución y siempre que el mismo no fuere imputable al contratista, si éste ofreciera cumplir sus compromisos se concederá por el Órgano de Contratación un plazo que será por lo menos igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor, regulándose su petición por lo establecido en el *Artículo 100 del RGLCAP*.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, si éstos se hubiesen previsto, para lo que se estará a la Cláusula 1 Apartado 17, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades, de acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 192 de la LCSP*.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 % del precio del contrato, el Órgano de Contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la



continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades. En este último supuesto, el Órgano de Contratación concederá la ampliación del plazo que estime necesaria para la terminación del contrato.

Asimismo, la Administración tendrá las mismas prerrogativas cuando la demora en el cumplimiento de los plazos parciales haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

La Administración, en caso de incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato por parte del contratista, podrá optar por la resolución del contrato o por las penalidades que se determinan en la Cláusula 1 Apartado 19.

Hasta tanto tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni dé derecho alguno la circunstancia de que el Responsable del Contrato los haya examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

En caso de cumplimiento defectuoso de la ejecución del contrato, o, en su caso, incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes o de las condiciones especiales de ejecución del contrato, la Administración podrá imponer al contratista las penalidades indicadas en la Cláusula 1 Apartado 19, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 192.1 de la LCSP.

La aplicación y el pago de las penalidades no excluyen la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista.

La infracción de las condiciones para la subcontratación establecidas en el Artículo 215.3 de la LCSP podrá dar lugar a la imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50 % del importe del subcontrato o la resolución del contrato siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el Segundo Párrafo de la Letra f) del Apartado 1 del Artículo 211 de la LCSP. Asimismo, el incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 217 de la LCSP, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se especifican en la Cláusula 1 Apartado 19.

#### **CLÁUSULA 26.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS**

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia inmediata y directa de una orden dada por la Administración, ésta será responsable dentro de los límites señalados en las leyes. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el Artículo 196 de la LCSP.

Igualmente, el contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos y de las prestaciones y servicios realizados así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros por errores u omisiones o métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a la Administración, esta exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios, conforme a lo establecido en el Artículo 194.1 de la LCSP.

#### **CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

El Órgano de Contratación podrá acordar, una vez perfeccionado el contrato y por razones de interés público, modificaciones en el mismo en los casos y en la forma previstos en la Subsección 4ª, Sección 3ª, Capítulo I, Título I del Libro Segundo y de acuerdo con el procedimiento regulado en el Artículo 191 de la LCSP, justificándolo debidamente en el expediente.

Cuando la determinación del precio del contrato se haya realizado con precios unitarios, se podrá incrementar el número de unidades a ejecutar hasta el porcentaje del 10 % del precio del contrato, sin que sea preciso tramitar expediente de modificación.

En la Cláusula 1 Apartado 20 se especifican, en su caso, las condiciones, el alcance, los límites y el procedimiento de las modificaciones previstas. La modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

Las modificaciones no previstas en la Cláusula 1 Apartado 20 sólo podrán efectuarse cuando se justifique suficientemente la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en el *Artículo 205 de la LCSP*. Estas modificaciones no podrán alterar las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación y deberán limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que las haga necesarias.

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante su ejecución se publicaran en el Portal de la Contratación Pública - Perfil de contratante, y, en su caso, en el Diario Oficial de la Unión Europea, de conformidad con lo establecido en los *Artículos 203 y 207 de la LCSP*, y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el *Artículo 203 de la LCSP*.

### **CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO**

La Administración podrá acordar por razones de interés público la suspensión de la ejecución del contrato. Igualmente podrá proceder a la suspensión del cumplimiento del contrato por el contratista si se diese la circunstancia señalada en el *Artículo 198.5 de la LCSP*. Los efectos de la suspensión del contrato se regirán por lo dispuesto en el *Artículo 208 de la LCSP*, así como en los preceptos concordantes del *RGLCAP*.

### **CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO**

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que se cumplan los supuestos y los requisitos establecidos en el *Artículo 214 de la LCSP*.

### **CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN**

El adjudicatario del contrato podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el *Artículo 215 de la LCSP*, quedando obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los *Artículos 216 y 217* del mismo texto legal. En todo caso, los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista, que asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral, y el sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 215.4 de la *LCSP*.

El contratista deberá comunicar por escrito al Órgano de Contratación, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie su ejecución, su intención de subcontratar, indicando las partes del contrato a que afectará y la identidad, datos de contacto y representantes legales del subcontratista, así como justificar la aptitud de éste por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, salvo si el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, y acreditando que no se encuentra incurso en prohibición de contratar.

Junto con el escrito mediante el que se dé conocimiento a la Administración del subcontrato a celebrar, el contratista deberá acreditar que el subcontratista no se encuentra inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico. Dicha acreditación podrá hacerse efectiva mediante declaración responsable del subcontratista.

Si así se requiere en la Cláusula 1 Apartado 21, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En este caso, si los subcontratos difieren de lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que



transcurran veinte días desde que efectúen la notificación y aportación de las justificaciones referidas en el párrafo anterior, salvo autorización expresa con anterioridad por la Administración o situación de emergencia justificada, excepto si la Administración notifica en ese plazo su oposición.

Cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato deberá ser notificada por escrito al Órgano de Contratación, así como toda la información precisa sobre los nuevos subcontratistas.

El conocimiento que tenga la Administración de los subcontratos celebrados en virtud de las comunicaciones o la autorización que se otorgue no alterarán la responsabilidad exclusiva del contratista principal.

El contratista deberá remitir al Órgano de Contratación, cuando éste lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago.

Asimismo, deberán aportar, a solicitud del Órgano de Contratación, justificante de cumplimiento de los pagos a aquéllos, una vez terminada la prestación, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el *Artículo 217 de la LCSP* y en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales*, en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución del contrato y su incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se especifiquen en la *Cláusula 1 Apartado 19*, respondiendo la garantía definitiva de las penalidades que se impongan por este motivo.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen en su ejecución.

Los subcontratistas no podrán renunciar válidamente, antes o después de su adquisición, a los derechos que les reconoce el *Artículo 216 de la LCSP* en relación con los pagos a subcontratistas y suministradores, sin que sea de aplicación a este respecto el *Artículo 1.110 del Código Civil*.

Los subcontratistas no tendrán, en ningún caso, acción directa frente a la Administración contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos, sin perjuicio de lo establecido en la *Disposición Adicional quincuagésima primera de la LCSP*.

## CAPÍTULO VI

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

#### **CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS**

El contratista tiene derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los trabajos que realmente ejecute con sujeción al contrato, a sus modificaciones aprobadas y a las instrucciones dadas por la Administración, a través del Responsable del Contrato siendo la forma de pago y su periodicidad las especificadas en la *Cláusula 1 Apartado 22*.

La demora en el pago por plazo superior a treinta días, desde la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados, devengará a favor del contratista los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales*, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 198.4 de la LCSP*.

Para que se inicie el cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura en el registro del Órgano de Contratación, en los términos establecidos en la normativa vigente sobre factura electrónica, en el plazo de treinta días desde la fecha de la prestación del servicio objeto del contrato. Si el contratista incumpliese este plazo, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de presentación



de la factura, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

La Administración deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados y de los bienes entregados dentro de los treinta días siguientes a la prestación del servicio.

El Responsable del Contrato, a la vista de los trabajos realmente ejecutados, y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones. Las valoraciones se efectuarán siempre al origen, concretándose los trabajos realizados en el período de tiempo de que se trate, observándose, en cuanto a la audiencia del contratista, lo dispuesto en el *Artículo 149 del RGLCAP*.

Las certificaciones para el abono de los trabajos efectuados se expedirán tomando como base la valoración correspondiente y se tramitarán por el representante del Órgano de Contratación dentro de los diez días siguientes al período de tiempo a que correspondan, no pudiendo omitirse la redacción de la valoración por el hecho de que, en algún período, la prestación realizada haya sido de escaso volumen e incluso nula, a menos que se hubiese acordado la suspensión del contrato.

El contratista, en la forma indicada en la *Cláusula 1 Apartado 22*, previa petición escrita, tendrá derecho a percibir a la iniciación del contrato abonos a cuenta para la financiación de las operaciones preparatorias para la ejecución del mismo, como instalaciones y adquisición de equipo y medios auxiliares.

Los referidos pagos serán asegurados mediante la prestación de la garantía que se especifica en la *Cláusula 1 Apartado 22*. Los criterios y la forma de valoración de las operaciones preparatorias, así como el plan de amortización de los abonos a cuenta se encuentran recogidos en el mencionado apartado.

En el supuesto de valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, a que se refiere el *Artículo 200 del RGLCAP*, se estará a lo dispuesto en la *Cláusula 1 Apartado 22*.

Conforme a lo dispuesto en el *Artículo 200 de la LCSP*, y en los términos establecidos en el mismo, los contratistas podrán ceder el derecho de cobro que tengan frente a la Administración conforme a Derecho.

### **CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS**

En la revisión de precios se estará a lo especificado en la *Cláusula 1 Apartado 23*, todo ello de conformidad con los *Artículos 103 a 105 de la LCSP*, *104 a 106 del RGLCAP* y *Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española*.

### **CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA**

Cuando, en función del objeto del contrato, resulte obligatorio aplicar lo dispuesto en el *Artículo 130 de la LCSP*, en la *Cláusula 1 Apartado 24* se especificará la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad. Asimismo, y a estos efectos, el contratista deberá proporcionar al Órgano de Contratación, a requerimiento de éste y antes de la finalización del contrato, la citada información.

En todo caso, en los citados supuestos, tres meses antes de la finalización del contrato, junto con la certificación del mes que corresponda a dicho período, y con la última certificación que se emita, el contratista deberá presentar certificaciones positivas actualizadas a dichas fechas, acreditativas de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, o acreditar documentalmente que están satisfechas las cuotas a la Seguridad Social correspondientes al personal adscrito a la ejecución del contrato, salvo que el contratista haya autorizado a la Comunidad de Madrid a utilizar medios electrónicos para realizar la consulta electrónica *on-line*, mediante la aplicación ICDA (Intercambio de Datos entre Administraciones), de que se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.



En el supuesto de que, una vez producida la subrogación, los costes laborales fueran superiores a los que se desprendieran de la información facilitada por el antiguo contratista al Órgano de Contratación, el contratista tendrá acción directa contra el antiguo contratista.

En todo caso, el contratista deberá responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que, en ningún caso, dicha obligación corresponda a este último. En este supuesto, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, la Administración procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva, en tanto no se acredite el abono de éstos.

Son de cuenta del contratista los gastos e impuestos, los de formalización del contrato en el supuesto de elevación a escritura pública así como de cuantas licencias, autorizaciones y permisos procedan en orden a ejecutar y entregar correctamente los servicios objeto del contrato. Asimismo vendrá obligado a satisfacer todos los gastos que la empresa deba realizar para el cumplimiento del contrato, como son los generales, financieros, de seguros, transportes y desplazamientos, materiales, instalaciones, honorarios del personal a su cargo, de comprobación y ensayo, tasas y toda clase de tributos, el IVA, el impuesto que por la realización de la actividad pudiera corresponder y cualesquiera otros que pudieran derivarse de la ejecución del contrato durante la vigencia del mismo, sin que por tanto puedan ser éstos repercutidos como partida independiente.

El contratista tendrá la obligación de presentar la factura o facturas correspondientes a la ejecución del objeto del contrato ante el registro del Órgano de Contratación, en los términos establecidos en la normativa sobre factura electrónica, a efectos de su remisión al órgano administrativo o unidad a quien corresponda su tramitación. En la factura deberá constar la identificación del órgano gestor (Órgano de Contratación), de la unidad tramitadora (centro directivo promotor del contrato) y de la oficina contable (órgano que tiene atribuida la función de contabilidad), con indicación de los correspondientes códigos de acuerdo con el “*Directorio Común de Unidades y Oficinas DIR3*” gestionado por la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, conforme se recoge en la Cláusula 1 Apartado 2.

Asimismo, vendrá obligado a la suscripción, a su cargo, de las pólizas de seguros que estime convenientes el Órgano de Contratación, según lo establecido en la Cláusula 1 Apartado 15.

El contratista deberá respetar, durante el plazo indicado en la Cláusula 1 Apartado 26, el carácter confidencial de la información a que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, la cual se especifica, en su caso, en el mismo apartado, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

#### **CLÁUSULA 34.- MEDIDAS DE CONTRATACIÓN CON EMPRESAS QUE ESTÉN OBLIGADAS A TENER EN SU PLANTILLA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD**

El contratista, conforme a lo dispuesto en el *Decreto 213/1998, de 17 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen medidas en la contratación administrativa de la Comunidad de Madrid para apoyar la estabilidad y calidad del empleo*, durante la vigencia del contrato, asume entre sus obligaciones la de tener trabajadores con discapacidad en un 2%, al menos, de la plantilla de la empresa, si esta alcanza un número de cincuenta o más trabajadores y el contratista esté sujeto a tal obligación, de acuerdo con el *Artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre*, o la de adoptar las medidas alternativas desarrolladas reglamentariamente por el *R.D. 364/2005, de 8 de abril*.

La asunción de la citada obligación se realizará mediante la declaración responsable que se cita en la Cláusula 12 de este pliego.

El contratista queda obligado igualmente a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el Órgano de Contratación cuando fuese requerido, en cualquier momento de la vigencia del contrato, o en todo caso antes de la devolución de la garantía definitiva. La acreditación de dicho cumplimiento se efectuará mediante la presentación ante el Órgano de Contratación de los siguientes documentos: un



certificado de la empresa en el que conste el número de trabajadores de plantilla y copia compulsada de los contratos celebrados con trabajadores con discapacidad.

### **CLÁUSULA 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES**

Durante la ejecución del contrato, el contratista ha de cumplir las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el *Anexo V de la LCSP*, así como la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales*, *Real Decreto 171/2004, de 30 enero, por el que se desarrolla el Artículo 24 de dicha Ley en materia de coordinación de actividades empresariales*, en el *Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero*, así como las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

Los licitadores podrán obtener información sobre las obligaciones relativas a las condiciones sobre protección y condiciones de trabajo vigentes en la Comunidad de Madrid para la ejecución del contrato en:

*Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo*  
*Calle Ventura Rodríguez nº 7, Plantas 2ª y 6ª*  
*28008 – Madrid*  
*Teléfonos 900 71 31 23 y 91 420 58 15*  
*Fax 91 420 57 79*

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones relativas a la protección del medio ambiente vigentes en la Comunidad de Madrid en la “*Guía General de Aspectos Ambientales*”, publicada en el apartado de Información General del Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>).

En el modelo de proposición económica que figura como *Anexo I* al presente pliego se hará manifestación expresa de haber tenido en cuenta en sus ofertas tales obligaciones.

El contratista deberá respetar las condiciones laborales previstas en los Convenios Colectivos sectoriales que les sean de aplicación. Igualmente, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el Órgano de Contratación, si es requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

## **CAPÍTULO VII**

### **EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

### **CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN**

El adjudicatario, si procede, queda obligado a presentar los ejemplares completos del trabajo objeto del contrato que se determinan en el pliego de prescripciones técnicas particulares, con el formato y dimensión de los documentos y planos, en su caso, que se determinan en las especificaciones de dicho pliego.

En los contratos cuyo objeto consista en la elaboración de proyectos técnicos, el adjudicatario estará obligado a presentar aquéllos en el formato electrónico que se indique el citado pliego.

### **CLÁUSULA 37.- ENTREGA Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El contratista deberá ejecutar el contrato dentro del plazo estipulado, efectuándose por el Responsable del Contrato, en su caso, un examen un examen de los servicios prestados y de los trabajos realizados, y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.



En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, dará por escrito al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en dicho escrito el plazo que para ello fije y las observaciones que estime oportunas.

Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el Responsable del Contrato, éste la elevará, con su informe, al Órgano de Contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del Responsable del Contrato se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir o remediar los defectos observados.

La forma de constatación de la correcta ejecución de la prestación por parte de la Administración se especifica, en su caso, en la Cláusula 1 Apartado 27.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del organismo contratante, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 308.2 de la LCSP*.

### **CLÁUSULA 38.- CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO**

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando, transcurrido el plazo de vigencia total del contrato, aquél haya realizado de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de la Administración la totalidad de su objeto.

Una vez cumplidos los trámites señalados en la cláusula anterior, si se considera que la prestación objeto del contrato reúne las condiciones debidas, se procederá mediante acto formal a su recepción, que tendrá lugar dentro de los dos meses siguientes de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato, levantándose al efecto el acta correspondiente. La forma de recepción del contrato se determina, en su caso, en la Cláusula 1 Apartado 28.

Hasta que tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de la prestación objeto del contrato y de los defectos que en ella hubiera, sin que sea eximente ni otorgue derecho alguno la circunstancia de que el Responsable del Contrato los haya examinado o reconocido durante su elaboración, o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si la prestación del contratista no reúne las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán por escrito las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, levantándose entonces el acta o certificado correspondiente. El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de resolución, con los efectos que legalmente procedan.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el Órgano de Contratación podrá rechazar la misma, quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Los contratos de mera actividad o de medios se extinguirán por el cumplimiento del plazo inicialmente previsto o las prórrogas acordadas, sin perjuicio de la prerrogativa de la Administración de depurar la responsabilidad del contratista por cualquier eventual incumplimiento detectado con posterioridad.

### **CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

Dentro del plazo de treinta días a contar desde la fecha del acta de recepción o conformidad del contrato la Administración deberá acordar en su caso, cuando la naturaleza del contrato lo exija, y notificar al contratista la liquidación del contrato, y abonarle, en su caso, el saldo resultante.

No obstante, si el Órgano de Contratación recibe la factura con posterioridad a la fecha del documento que acredite la recepción o conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados, el

plazo de treinta días se contará desde que el contratista presente la citada factura en el registro de dicho órgano, en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de factura electrónica.

Si se produjese demora en el pago del saldo de liquidación, el contratista tendrá derecho a percibir los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales*.

#### **CLÁUSULA 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

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

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 con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, éste será cedido por el contratista a esta Agencia.

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.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que se tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se hubiese dado dicho carácter por el órgano de contratación, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal y estará obligado a guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión de su ejecución, durante el plazo establecido en la Cláusula 1 Apartado 26.

El contratista adquiere el compromiso de custodiar la documentación que se le entregue para la realización del contrato y la obligación de que ni la documentación ni la información en ella contenida o a la que acceda como consecuencia de la ejecución del contrato llegue a poder de terceras personas. En consecuencia, el contratista 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 en la que se desarrollen sus actividades.

La Administración no podrá divulgar la información facilitada por los empresarios designada por ellos como confidencial y acordada así por el órgano de contratación.

El contratista está obligado a respetar la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Si el contrato implica el tratamiento de datos personales por parte del contratista, esta obligación será condición especial de ejecución del contrato, con el carácter de obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento será causa de resolución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 211.1.f) de la LCSP*.

El contratista, como sub-encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD)*, en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*.



(LOPDGDD), especialmente en lo indicado en sus *Artículos 5, 28 y 33*, y en el *Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre*, en cuanto no se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el mencionado *Reglamento (UE)* y en la *Ley Orgánica 3/2018*.

Asimismo, son de aplicación las previsiones relativas a la protección de datos de carácter personal contenidas en la disposición adicional vigésima quinta de la LCSP.

Si la ejecución del contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del órgano de contratación como responsable del tratamiento, el contratista deberá presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a ellos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración. En la *Cláusula 1 Apartado 30* se indica la finalidad para la cual se cederán los datos. Estas obligaciones tendrán igualmente carácter contractual esencial, cuyo incumplimiento constituirá causa de resolución del contrato, conforme a lo dispuesto en el *Artículo 211.1.f) de la LCSP*.

#### **CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA**

El plazo de garantía comenzará a contar desde la fecha de recepción y será el establecido en la *Cláusula 1 Apartado 29*.

En el supuesto de que hubiere recepciones parciales, el plazo de garantía de las partes recibidas comenzará a contarse desde las fechas de las respectivas recepciones parciales.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos de los trabajos efectuados, el Órgano de Contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado la denuncia a que se refieren los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo establecido en los *Artículos 314 y 315 de la LCSP*.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

#### **CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA**

Aprobada la liquidación del contrato, en su caso, y transcurrido el plazo de garantía que se determina en la *Cláusula 1 Apartado 29*, si no resultasen responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, se dictará acuerdo de devolución de aquella o de cancelación del aval o seguro de caución, conforme al procedimiento establecido en el *Artículo 24 del RGCPM*.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato, y vencido el plazo de garantía, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá a la devolución o cancelación de la garantía, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el *Artículo 110 de la LCSP* y sin perjuicio de lo dispuesto en el *Artículo 65.3 del RGLCAP*.

Cuando el valor estimado del contrato sea inferior a 100.000 euros, o cuando la empresa reúna los requisitos de pequeña o mediana empresa, definida según lo establecido en el *Reglamento (UE) Nº 651/2014, de la Comisión, de 17 de junio de 2014*, por el que se declaran determinadas categorías de ayuda compatibles con el mercado común en aplicación de los *Artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea* y no estén controladas directa o indirectamente por otra empresa que no cumpla tales requisitos, este plazo se reducirá a seis meses.

En el supuesto de que se hubiesen establecido recepciones parciales, se estará a lo indicado en la *Cláusula 1 Apartado 17* respecto de la cancelación parcial de la garantía.

#### **CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Son causas de resolución del contrato las recogidas en los *Artículos 98, 211 y 313 de la LCSP*, así como las siguientes:

- El incumplimiento de las limitaciones establecidas en materia de subcontratación, sin perjuicio de las penalidades que, en su caso, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en la Cláusula 25.
- El incumplimiento de la obligación del contratista de respetar el carácter confidencial respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo, que se indican en la Cláusula 1 Apartado 26.
- La seguridad y la arquitectura de la conexión y comunicaciones serán decididas por Madrid Digital. El ancho de banda mínimo de estas comunicaciones será de 1000 Megabits/segundo, y será costeado por el adjudicatario sin coste adicional para Madrid Digital. El no cumplimiento de este requisito faculta a la Agencia para resolver el contrato.
- Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses, el importe correspondiente cada mes la Penalidad, supera el 20% del Total de la Factura mensual, Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato.
- El incumplimiento por parte del contratista de las obligaciones esenciales del contrato.

La resolución del contrato se acordará por el Órgano de Contratación, de oficio o a instancia del contratista, en su caso, mediante procedimiento tramitado en la forma reglamentariamente establecida por el *Artículo 109 del RGLCAP*.

En los casos de resolución del contrato por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía y deberá, además, indemnizar a la Administración los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada.

Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo dispuesto en los *Artículos 212 de la LCSP y 110 del RGLCAP*, y para sus efectos a lo dispuesto en los *Artículos 213 y 313 de la LCSP*.

De conformidad con lo establecido en el *Apartado 3.9 del Anexo de la Ley 1/2001, de 29 de marzo*, por la que se establece la duración máxima y el régimen de silencio administrativo de determinados procedimientos, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en los expedientes de resolución contractual será de ocho meses. Transcurrido dicho plazo sin que se haya dictado y notificado la resolución expresa, el procedimiento se considerará desestimado si se ha iniciado a instancia del contratista o se producirá su caducidad si ha sido iniciado de oficio.

#### **CLÁUSULA 44.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, REVISIÓN DE DECISIONES Y TRIBUNALES COMPETENTES**

De acuerdo con lo establecido en la cláusula segunda del pliego, este contrato tiene carácter administrativo. El Órgano de Contratación tiene la facultad de resolver cuantas cuestiones se susciten durante la vigencia del mismo sobre su interpretación, modificación, efectos y extinción, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos señalados en la ley.

De acuerdo con lo previsto en el *Artículo 44 del LCSP*, serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación los anuncios de licitación, los pliegos y documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la contratación, la adjudicación y los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos, a estos efectos se consideran actos de trámite los acuerdos de admisión o inadmisión de licitadores o la admisión o exclusión de ofertas. También son susceptibles de recurso especial en materia de contratación los actos dictados en relación con las modificaciones contractuales, en los términos indicados en el artículo citado.

Para los defectos de tramitación que afecten a actos distintos, será de aplicación lo indicado en el *Artículo 44.3 de la LCSP*.

El recurso especial en materia de contratación tiene carácter potestativo, pudiendo presentarse el escrito de interposición en los lugares establecidos en el *Artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, tal y como se indica en el *Artículo 51 de la LCSP*. Asimismo, podrá presentarse en el registro del Órgano de Contratación o del competente para la resolución, en el plazo de quince días hábiles computados conforme a lo dispuesto en el *Artículo 50.1 de la LCSP*.

La resolución dictada será directamente ejecutiva y solo cabrá la interposición del recurso contencioso-administrativo, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 59 de la LCSP*.

Contra los actos del Órgano de Contratación no susceptibles de recurso especial, que pongan fin a la vía administrativa, podrá interponerse potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes, contado a partir del día siguiente al de notificación de la resolución, o ser impugnados directamente ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, de conformidad con lo establecido en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

*El Director de Contratación y Compras*

*Fdo.: Miguel Ángel Jiménez Pérez*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **105558638797898599642**



## **ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

D. / D<sup>a</sup> ....., con DNI/NIE número .....  
actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (\*) .....  
con NIF ....., y domicilio en .....  
calle / plaza ....., número .....  
consultado el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS IMPLANTADOS SOBRE LA PLATAFORMA ERP SAP EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, Expediente: **ECON/000247/2022**, publicado en el ..... el día ..... de ..... de 2023.

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del medio ambiente y las relativas a las condiciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en la Comunidad de Madrid, contenidas en la normativa en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato por un **importe máximo** de:

Base	..... euros
Imponible(**):	..... euros
21 % IVA:	..... euros
Importe Total:	..... euros

Fecha y firma del licitador (\*\*\*)

- (\*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (\*\*) La base imponible no podrá exceder en ningún caso de la cantidad de **846.310,00 €**, que es la suma de importes máximos de los servicios de cuota fija y cuota variable. Por tanto no se incluye el importe de los trabajos a realizar en la Fase de Transición.
- (\*\*\*) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA  
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**



(Firma de los apoderados)

Cargo, responsable de la entidad expendedora del certificado:

VERIFICACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN POR EL SERVICIO JURÍDICO EN LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID		
Provincia	Fecha	Código

Datos de contacto de la entidad:

Persona de contacto:

- Nombre: .....
- Correo electrónico: .....
- Número de teléfono: .....



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055586387978898599642**

### **ANEXO III: MODELO DE AVAL**

**La entidad** (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca) .....,  
**NIF** ....., **con domicilio** (a efectos de notificaciones y requerimientos) **en** .....,  
**la calle/ plaza/ avenida** ....., **C.P.** ....., **y en su**  
**nombre** (nombre y apellidos de los apoderados) .....,  
**con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la**  
**parte inferior de este documento.**

#### **AVALA**

A (nombre y apellidos o razón social del avalado) .....,  
**NIF** ....., **en virtud de lo dispuesto por** (norma/s y artículo/s que impone/n la constitución de esta  
garantía), **para responder de las obligaciones siguientes:** (detallar el objeto del contrato u obligación asumida por el  
garantizado, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el contrato)  
.....  
**ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por importe de** (en letra y cifra)  
..... **euros.**

**La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el Artículo 56.2 del  
Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.**

**Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de  
excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de la Comunidad de Madrid, con sujeción a los  
términos previstos en la legislación de contratos del Sector Público, en sus normas de desarrollo y en la  
normativa reguladora de la Caja General de Depósitos.**

**El presente aval estará en vigor hasta que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid  
o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello autorice su cancelación o devolución de acuerdo con  
lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.**

**El presente aval ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avals con  
número**.....

(Lugar y fecha) .....  
(Razón social de la entidad) .....  
(Firma de los apoderados) .....

VERIFICACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN POR EL SERVICIO JURÍDICO EN LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID		
Provincia	Fecha	Código

## ANEXO IV: MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN

Certificado número.....

La entidad aseguradora ( 1 ) ..... en adelante asegurador,  
con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en .....  
calle ..... y NIF .....  
debidamente representado por D. ( 2 ) .....  
con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta de la verificación de la representación de la  
parte inferior de este documento.

### ASEGURA

A ( 3 ) ..... NIF .....  
en concepto de tomador del seguro, ante la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*,  
en adelante asegurado, hasta el importe de ( 4 ) (en letra y cifra) ..... euros,  
en los términos y condiciones establecidos en la *Ley de Contratos del Sector Público*, normativa de desarrollo y  
pliego de cláusulas administrativas particulares por la que se rige el contrato ( 5 ) .....  
....., en concepto de garantía ( 6 ) .....  
....., para responder de las obligaciones, penalidades y demás  
gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precisadas frente al  
asegurado.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el *Artículo 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas*.

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de la Comunidad de Madrid, en los términos establecidos en la *Ley de Contratos del Sector Público*, y normas de desarrollo.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la *Ley de Contratos del Sector Público*, y legislación complementaria.

(Lugar y fecha) .....

(Firma) .....

(Asegurador) .....

VERIFICACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN POR EL SERVICIO JURÍDICO EN LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID		
Provincia	Fecha	Código

### INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL MODELO

- (1) Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.
- (2) Nombre y apellidos del apoderado/s.
- (3) Nombre y apellidos/razón social del tomador del seguro.
- (4) Importe por el que se constituye el seguro.
- (5) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase, etc.) el contrato en virtud del cual se presta la caución, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el contrato.
- (6) Expresar la modalidad del seguro de que se trata: provisional, definitiva, complementaria, etc.



**ANEXO V: FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE  
CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN**

**FORMULARIO**

El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita la Comisión Europea, permite cumplimentar este documento por vía electrónica en la siguiente dirección de Internet:  
<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>.

**ORIENTACIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO NORMALIZADO DEL DEUC**

Cada empresa deberá cumplimentar un formulario normalizado del DEUC. Si la empresa concurre a la licitación en unión temporal con otra u otras, cada empresa integrante de la futura UTE deberá presentar un formulario normalizado del DEUC.

**Parte I: Información sobre el procedimiento de contratación y el poder adjudicador o la entidad adjudicadora**

Esta parte del documento se completa por el Órgano de Contratación. El resto del formulario se rellenará por el licitador.

La parte I se puede rellenar sin necesidad de haber publicado previamente la licitación o bien una vez publicada la convocatoria en el DOUE, en cuyo caso, al introducir en el servicio DEUC el número de identificación que proporciona la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, se completa automáticamente la información sobre el procedimiento y el poder adjudicador.

Creado el modelo del DEUC para esta licitación, el Órgano de Contratación obtiene un archivo en formato XML, mediante la opción exportar, que debe almacenar localmente en su equipo para publicarlo, junto con los demás documentos de la convocatoria (como documentación complementaria) en el *Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid - Perfil de contratante*.

La empresa licitadora deberá almacenar en su ordenador el modelo en XML creado y publicado previamente por el órgano de contratación, y acceder después al servicio DEUC electrónico, donde deberá importarlo, cumplimentar los datos necesarios, imprimirlo, firmarlo y presentar el DEUC con los demás documentos de la licitación.

**Parte II: Información sobre el operador económico**

Esta parte recoge información sobre la empresa licitadora.

En la identificación del operador económico, como número de IVA se deberá recoger el NIF si se trata de ciudadanos o empresas españoles; el NIE si se trata de ciudadanos extranjeros residentes en España, y el VIES o DUNS si se trata de empresas extranjeras.

A la pregunta sobre si figura inscrito en una lista oficial de operadores económicos autorizados o tiene un certificado equivalente, la empresa debe contestar:

- **Sí:** si se encuentra clasificada.
- **No:** si no se encuentra clasificada.
- **No procede:** si la clasificación no es exigida para el contrato que se licita.

Para indicar el nombre de la lista o certificado procede contestar si la empresa está clasificada como contratista de servicios. Como número de inscripción o certificación basta con consignar el propio NIF, NIE, VIES o DUNS de la empresa.

Para indicar si el certificado de inscripción o la certificación están disponibles en formato electrónico, la página web del *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* es <https://registrodelicitadores.gob.es>; la autoridad u organismo expedidor es la *Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado*, y la "referencia exacta de la documentación" debe entenderse referida al NIF, NIE, VIES o DUNS de la empresa, según el caso.

Como clasificación obtenida en la lista oficial, la empresa debe indicar el grupo, subgrupo y categoría.

Las empresas que figuren inscritas en una «*lista oficial de operadores económicos autorizados*» solo deberán facilitar en cada parte del formulario aquéllos datos e informaciones que, en su caso concreto, no estén inscritos en estas «*listas oficiales*». Así, las empresas no estarán obligadas a facilitar aquellos datos que ya figuren inscritos de manera actualizada en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* (ROLECE), siempre que se indique en el formulario normalizado del DEUC.

Cuando el licitador se encuentre inscrito, debe asegurarse de qué datos figuran efectivamente inscritos y actualizados en el ROLECE y cuáles no están inscritos o, estándolo, no están actualizados. Cuando algunos de los datos o informaciones requeridos no consten en el Registro o no figuren actualizados, la empresa deberá aportarlos mediante la cumplimentación del citado formulario.

### **Parte III: Motivos de exclusión**

Dado que el formulario normalizado del DEUC no recoge referencia alguna a nuestra legislación, para facilitar la adecuada cumplimentación de esta parte del formulario, a continuación se indica una tabla de equivalencias entre cada una de las preguntas que deben responder las empresas, los artículos de la *Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública* y por la que se deroga la *Directiva 2004/18/CE* (en adelante, la Directiva nueva o “DN”) y, por último, los artículos de la *Ley de Contratos del Sector Público* (LCSP) que han dado transposición al *Artículo 57 de la DN*.

Dado que no todas las prohibiciones para contratar están inscritas en el ROLECE y/o en el RELI, las empresas **deberán responder a todas las preguntas que se formulan en la parte III del formulario normalizado del DEUC**.

**Tabla de equivalencias relativa a la parte III del formulario normalizado del DEUC**

Parte III, N.º de sección	DN	LCSP
Sección A	Artículo 57.1.	Artículo 71.1.a) (excepto los delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social relativos al pago de tributos y cotizaciones a la Seguridad Social).
Sección B	Artículo 57.2.	Artículo 71.1: Letra a) (cuando se trate de delitos contra la Hacienda Pública o contra la Seguridad Social, relativos al pago de tributos y cotizaciones a la Seguridad Social). Letra d), primer párrafo, primer inciso. Letra f) (cuando se trate de sanciones administrativas firmes impuestas con arreglo a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria).
Sección C		
Primera pregunta	Artículo 57.4.a).	Artículo 71.1.b) (cuando no sea infracción muy grave en materia profesional o en materia de falseamiento de la competencia); Artículo 71.1.d) primer párrafo, segundo inciso (en lo relativo al incumplimiento del requisito del 2 % de empleados con discapacidad).
Segunda pregunta	Artículo 57.4.b).	Artículo 71.1.c).
Tercera pregunta	Artículo 57.4.c).	Artículo 71.1.b) (infracción muy grave en materia profesional).
Cuarta pregunta	Artículo 57.4.d).	Artículo 71.1.b) (infracción muy grave en materia de falseamiento de la competencia).
Quinta pregunta	Artículo 57.4, letra e).	Artículo 71.1.g) y h).
Sexta	Artículo 57.4,	Artículo 70.

Parte III, N.º de sección	DN	LCSP
pregunta	letra f).	
Séptima pregunta	Artículo 57.4.g).	Artículo 71.2, letras c) y d).
Octava pregunta:		
Letras a), b) y c)	Artículo 57.4.h).	Artículo 71.1, letra e) y 71.2, letras a) y b).
Letra d)	Artículo 57.4.i).	Artículo 71.1.e).
Sección D		Artículo 71.1.f) (cuando se trate de sanción administrativa firme con arreglo a lo previsto en la <i>Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones</i> ).

#### **Parte IV: Criterios de selección**

El Órgano de Contratación podrá limitar la información requerida sobre los criterios de selección a la pregunta de si los licitadores cumplen o no todos los criterios de selección necesarios. En este caso únicamente será necesario que la empresa interesada cumplimente la sección "A: INDICACIÓN GLOBAL RELATIVA A TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN", omitiendo cualquier otra sección de esta parte. Aunque, posteriormente, podrá solicitarles información o documentación adicional.

En caso contrario, el Órgano de Contratación debe determinar los criterios de selección exigibles, y la empresa facilitar la información sobre el cumplimiento de cada uno de los criterios de selección que se hayan indicado, cumplimentando las secciones A a D de esta parte, que procedan.

#### **Parte V: Reducción del número de candidatos cualificados**

En el procedimiento abierto el empresario no tiene que cumplimentar esta parte.

#### **Parte VI. Declaraciones finales.**

Esta parte debe ser cumplimentada y firmada por la empresa interesada en todo caso.

Para más información sobre la cumplimentación del formulario se puede consultar la **Resolución de 6 de abril de 2016, de la Dirección General del Patrimonio del Estado**, por la que se publica la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública (B.O.E. de 8 de abril de 2016).

**ANEXO VI: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE  
TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD**

D. / Dña. ....,  
en nombre y representación de la empresa .....  
con N.I.F. nº ....., en calidad de *(Indíquese la representación que ostenta el declarante  
en la empresa)* .....

**DECLARA:**

Que, de resultar adjudicatario del contrato de servicios denominado  
.....,  
y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores  
con discapacidad en un dos por ciento, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta  
alcanza un número de cincuenta ó más trabajadores, de acuerdo con el *Artículo 42 del  
Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su  
inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre*, o la  
de adoptar las medidas alternativas establecidas en el *R.D. 364/2005, de 8 de abril*.

Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el  
Órgano de Contratación cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la  
vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva.

Igualmente, si se trata de una empresa de **50 o más trabajadores**, asume la obligación de  
contar con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el *Artículo 45 de la Ley  
Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres*, y se  
compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el Órgano de  
Contratación cuando sea requerido para ello.

Fecha y firma del declarante

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA  
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055586387978898599642**

**ANEXO VII: MODELO DE DECLARACIÓN DE OPOSICIÓN EXPRESA DEL LICITADOR A LA CONSULTA DE SUS DATOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

D. / D<sup>a</sup> .....,  
con DNI/NIE nº ....., en nombre propio o en representación de la  
empresa .....,  
con N.I.F. nº ....., en calidad de *(Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa)* .....,  
en relación con el contrato de servicios denominado .....

**DECLARA:**

Que NO AUTORIZA a la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en este procedimiento, a utilizar medios electrónicos para recabar los datos del NIF de la empresa y DNI del representante o del empresario individual, y demás datos y documentos que se requieran en el presente pliego referentes a la capacidad y solvencia de las empresas, así como a que realice la consulta de que la empresa se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

No obstante, la Mesa y el Órgano de Contratación podrán consultar, en todo caso, los datos que figuren en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

Fecha y firma del declarante

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA  
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**



**ANEXO VIII: MODELO DE DECLARACIÓN DE SOMETIMIENTO A LA JURISDICCIÓN DE LOS  
JUZGADOS Y TRIBUNALES ESPAÑOLES PARA EMPRESAS EXTRANJERAS**

D. / D<sup>a</sup> .....,  
con DNI/NIE nº ....., en nombre propio o en representación de la  
empresa .....,  
con N.I.F. nº ....., en calidad de *(Indíquese la representación que ostenta  
el declarante en la empresa)* .....,  
al objeto de nuestra participación en el presente contrato de servicios de la **Agencia para  
la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** denominado  
.....

**DECLARA bajo su personal responsabilidad:**

El sometimiento a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden  
para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir en el contrato,  
con renuncia expresa, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que le pudiera  
corresponder.

Y para que conste, a los efectos oportunos, se expide la presente declaración en  
..... a ..... de ..... de .....

Firma del declarante

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA  
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

## **ANEXO IX: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES**

En este Anexo 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 **penalizaciones**.

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

### **1.1. Condiciones Generales para el cálculo de ANS 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, y sea por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes Penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

1. Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
2. 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.
3. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
  - Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
  - Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
  - Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 28 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso. Se requiere el cumplimiento al **100% de la adscripción de recursos mínima requerida** en el horario indicado y durante la duración del contrato, incluidos permisos y/o, bajas laborales. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con iguales o superiores perfiles y conocimientos a los solicitados en el presente Pliego, para cubrir dichas ausencias.
  - Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.
  - Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades (**THP**), IVA no incluido:  
Tarifa Hora Penalidades (**THP**): **41,00 euros/h**, salvo que se especifique algo diferente en el ANS correspondiente, que se verá minorada en el % de bajada que realice el adjudicatario en su oferta económica.
4. Cálculo de la Penalidad Total del Periodo medido.

Las Penalidades se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

Madrid Digital podrá determinar que, para determinadas peticiones, en atención a su especial naturaleza y contexto de ejecución, queden excluidas de la medición en ciertos indicadores.

El Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC), en virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el presente pliego, y a propuesta del Responsable del Contrato, revisará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan, al objeto de aplicar la correspondiente penalización.

El **Responsable del Servicio** de Madrid Digital certificará los incumplimientos que se produzcan a efectos de trasladar el grado de incumplimiento y producido, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

---

*Las Penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el Anexo.*

---

La fórmula general para el cálculo de cada una de las Penalidades, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:

$$Penalidad = CF \times \sum_a (W_a \times F_a)$$

Donde:

<b>CF</b>	Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.
<b>W<sub>a</sub></b>	Peso del indicador <b>a</b> .
<b>F<sub>a</sub></b>	Factor de corrección para el indicador <b>a</b> .
<b>a</b>	cada uno de los Indicadores analizados.

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses**, el importe correspondiente cada mes a Penalidad, **supera el 20% del Total de la Factura** mensual, Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

5. La Penalidad total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será el menor de los siguientes valores:

- 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).

Sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s.

Si la Penalidad se produce por problemas ocurridos en la fase de transición, el importe correspondiente se descontará de la primera factura de la fase de pleno servicio.

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

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

A continuación, se desglosan 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:

### 1.2. Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de **incidentes**, (i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas de los usuarios) en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

#### Clasificación de los incidentes

La **Agencia** clasifica cualquier **incidente** que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes **niveles de criticidad**:

PRIORIDAD	DESCRIPCION
<b>CRÍTICA</b>	<p>Se cumplen las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una <b>pérdida total del servicio</b>.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>(y)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad): <ul style="list-style-type: none"> <li>Ventanilla / Acceso al empleado público, o</li> <li>Impacto económico, o</li> <li>Impacto político / social</li> </ul> </li> </ul> <p>Las quejas serán consideradas como críticas</p>
<b>NORMAL</b>	Resto de situaciones

**Tabla 1: Niveles de Criticidad de los incidentes**



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

- Ventanilla / acceso al empleado público: aquellos servicios que afecten directamente al empleado público. Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el empleado público u otros interesados con los que se relacionan los servicios, portal Comunidad de Madrid, etc.
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos o cobros, teniendo en cuenta su estacionalidad. Ejemplos: servicios de pago de nóminas, ...
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid, ...

### Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del adjudicatario dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde la Agencia.

Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta interna de gestión de actividades planificadas, que el adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de regulación de las mismas, detallado en el apartado de la **CLÁUSULA 3 - ÁMBITO DE ACTUACIÓN** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**El tiempo de resolución** a medir será el plazo transcurrido desde la creación de la actividad planificada para la atención y solución del incidente hasta la entrega de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de la Agencia.

Los tiempos máximos de resolución de incidentes se detallan en la tabla siguiente:

TIPO INCIDENTES	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencias Consultas Quejas	CRÍTICA	≤ 4 horas naturales
	NORMAL	≤ 5 días laborables
Peticiones/Encargos		Fecha Estimada de Solución, aceptada por MD

**Tabla 2: Los tiempos de resolución de incidentes**

Se considerará como comienzo del cómputo del tiempo de resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si esta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 h a 20:00 h), o
- Las 8:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si esta ha sido notificada fuera del horario laborable.



Para el cálculo del tiempo de resolución de los Servicios No Planificables con nivel de criticidad “Normal”, se considerará el calendario laboral de Madrid Digital, mientras que para los de nivel de criticidad “Alta”, se considerará tiempo natural.

### Tiempo de personación en las instalaciones que la Agencia indique

El adjudicatario deberá garantizar el soporte presencial de un recurso en las instalaciones de la C.M., en el tiempo que se especifique a continuación, cuando así lo demande la Agencia. El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el soporte, tanto presencial como telefónico, a fin de cumplir con los niveles de servicio exigidos.

En el precio del contrato **quedan incluidos**, en todo caso, todos los gastos ocasionados para solucionar los **incidentes**, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, coste de infraestructura necesaria para dar el servicio, etc.

Los incidentes deberán ser atendidos por el adjudicatario según los niveles de servicio definidos, durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana, los 365 días del año.

El **tiempo máximo** en el cual un recurso del adjudicatario se debe presentar en las instalaciones de la Comunidad de Madrid que la Agencia indique para la resolución de un **incidente** es de:

- **una hora natural**, para **incidentes críticos**,
- **doce horas naturales**, resto de **incidentes**.

### Notificación de incidentes

Al notificar un **incidente**, la Agencia tendrá **el contacto de los recursos** del adjudicatario. Los recursos designados por la Agencia, dispondrán de un **número de teléfono móvil del adjudicatario** por el que contactarán directamente con el adjudicatario, para comunicar los **incidentes** para aquellos casos que no hubiese ningún recurso del adjudicatario en las instalaciones de la Agencia. Esta comunicación se producirá durante las **24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**.

Los **incidentes** también se podrán notificar electrónicamente por correo.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un **incidente**, la Agencia y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un **incidente** puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- **Diagnóstico Remoto.** A petición de la Agencia, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de la Agencia remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará exclusivamente con el consentimiento de la Agencia, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por la Agencia. El adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.
- **Coordinación entre diversos fabricantes.** El adjudicatario trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre productos SAP impliquen interacciones con productos de terceros, y la Agencia tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el adjudicatario

compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.

En el caso de que el **incidente** deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del **incidente** desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

### 1.3. **ANS sobre el Servicio de “Mantenimiento y Evolución de los sistemas de Información”**

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes, aplicables a todos los servicios y sub-servicios:

#### 1.3.1. Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en esta cláusula e **Pliego de Prescripciones Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes).

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>IRS01</b>	IRS01 = IS = Número de incidentes críticas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,02	IS = 0	n/a	$1 \leq IS < 2$	$2 \leq IS$
<b>IRS02</b>	IRS02 = IS = Número de incidentes normales abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,04	$IS < 4$	$4 \leq IS \leq 6$	$7 \leq IS < 9$	$9 \leq IS$
<b>IRS03</b>	IRS03 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes críticas.	0,02	IS = 0	$0\% < IS < 50\%$	$50\% \leq IS < 75\%$	$75\% \leq IS$
<b>IRS04</b>	IRS04 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes normales.	0,04	IS = 0	$0\% < IS < 50\%$	$50\% \leq IS < 75\%$	$75\% \leq IS$

**Tabla 3: Factor de corrección y peso de indicadores IRS.**

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Crítico**

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a la Agencia.
- A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio.

- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Normal, y peticiones.**

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en el presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
- La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución, esté o no dentro del horario de servicio establecido en este pliego.

- **Para todos los incidentes en caso de rechazo de solución**

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera notificación del incidente.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique a Madrid Digital la solución (validada y aceptada por parte de la Agencia).

- **Para todas las incidencias y consultas en caso de reapertura**

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera apertura de la incidencia.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a Madrid Digital de la incidencia correspondiente a la última reapertura.



### 1.3.2 Indicadores sobre Respuesta de quejas (IRQ)

Con estos indicadores se quiere medir las quejas a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en el **Pliego de Prescripciones Técnicas**.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>IRQ01</b>	IRQ01= IS = Número de quejas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de respuesta)	0,02	IS = 0	n/a	$1 \leq IS < 2$	$2 \leq IS$
<b>IIRQ02</b>	IIRQ02 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de respuesta de quejas.	0,02	IS = 0	$0\% < IS < 50\%$	$50\% \leq IS < 75\%$	$75\% \leq IS$

**Tabla 4: Factor de corrección y peso de indicadores IRQ.**

Estarán sujetas a las mismas condiciones que las incidencias, de prioridad Crítica.

### 1.3.3 Indicadores sobre Reclamaciones de incidentes (IRI)

Por cada tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas, se medirá los incidentes reclamados frente al total de cada tipo que hayan estado abiertas en el periodo evaluado y no hayan tenido respuesta. Se evaluará mensualmente.

Por cada tipo de incidente, se considera incidentes reclamados aquellas que son requeridas su resolución por el usuario de nuevo tras ser reportadas la primera vez y no ser solucionada dentro del tiempo máximo de resolución, en función de su criticidad.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALORES	FACTOR IRI por incumplimiento
<b>IRI(i)</b>	Porcentaje de reclamaciones	$IRI < 5\%$	Sin penalidad
		$5\% \leq IRI < 10\%$	1%
		$10\% \leq IRI < 15\%$	2%
		$15\% \leq IRI < 20\%$	3%
		$20\% \leq IRI$	4%

**Tabla 5: Factor de penalización aplicable a incidentes reclamados.**

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

$$\text{Penalización} = \sum_i CF * \text{FactorIRI}(i)$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.  
**i** cada uno de los tipos de incidentes, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas.

### 1.3.4 Indicadores sobre el Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (NRS)

Se considera soluciones a incidentes de tipo incidencias y consultas que son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido o subsana el error; no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva solución al adjudicatario.

Existirán dos indicadores uno por cada uno de los tipos incidencias y consultas, cada indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo frente al total de soluciones del tipo. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

Para cada uno de los tipos de incidente **t** (incidencia, consulta, etc. se obtiene el porcentaje de incidentes del tipo que han sido rechazados 1, 2 y 3 o más veces:

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

**NRS (i, t)** Número total de soluciones del tipo **t** con **i** rechazos.  
**NS(t)** Número total de soluciones del tipo **t**.

El **FactorREZ (n (i, t)) de cada tipo de incidente** se obtiene a partir de la siguiente tabla a partir del valor de **n (i, t)**:

n(t,i)	0% ≤ n ≤ 5%	5% < n ≤ 15%	15% < n ≤ 25%	25% ≤ n
Con 1 rechazos (i=1)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 2 rechazos (i=2)	0,10	0,15	0,20	0,30
Con 3 rechazos o más (i=3+)	0,15	0,20	0,30	0,40

Tabla 6: Factor REZ (n(i,t)) para los indicadores NRS



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

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i FactorREZ(n(i,t))$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.  
**t** tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas.

### 1.3.5 Indicadores sobre el Nivel de reapertura de incidentes (NRI)

Se considera incidentes de tipo incidencias y consultas que son reabiertos cuando el usuario que origina el incidente y tras la Agencia informarle de la solución a su incidente está pendiente de su conformidad, considera que la solución dada no cumple lo requerido y/o no subsana el error; y no da su conformidad. El usuario devuelve la solución del incidente para una nueva solución, reabriéndose el caso y escalándola de nuevo responsable de ejecutar la solución (No conformidades con la solución).

Existirán dos indicadores uno por cada uno de los tipos incidencias y consultas, cada indicador mide el grado de reapertura de ese tipo incidentes, i.e. los incidentes que han sido devueltos frente al total de incidentes solucionados del tipo. La reapertura podrá ocurrir en los 3 meses posteriores a la resolución inicial de la misma.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

Para cada uno de los tipos de incidente **t** (incidencia, consulta, etc. se obtiene el porcentaje de incidentes del tipo que han sido rechazados 1, 2, 3 y 4 o más veces.

$$\forall i \in (1, 2, 3, 4+) \Rightarrow n(i,t) = \frac{NRI(i,t)}{NI(t)} * 100$$

Donde:

**NRI (i, t)** Número total de soluciones del tipo **t** con **i** reaperturas.  
**NI(t)** Número total de incidentes del tipo **t**. pendientes de conformidad

El **FactorREA (i, t)** de cada tipo de incidente se obtiene a partir de la siguiente tabla y depende de **n(i,t)**:

n(i,t)	0% ≤ n ≤ 5%	5% < n ≤ 15%	15% < n ≤ 25%	25% ≤ n
Con 1 rechazos (i=1)	0	0,05	0,10	0,15
Con 2 rechazos (i=2)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 3 rechazos (i=3)	0,10	0,15	0,20	0,25
Con 4 rechazos o más (i=4+)	0,15	0,20	0,30	0,40

Tabla 7: Factor REA para los indicadores NRI

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

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i FactorREA(n(i,t))$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.  
**t** tipo de incidente, i.e. incidencias, consulta, etc. (no planificable).

### 1.3.6 Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE)

Con estos indicadores se quiere asegurar que la degradación del conocimiento del equipo prestador del servicio por falta de formación, transmisión del conocimiento, rotaciones excesivas u otros factores, no afecta al tiempo medio de dedicación de esfuerzo a la resolución de incidentes de tipo incidencias y consultas.

El objetivo a cumplir es que la ratio entre el promedio de esfuerzo neto de referencia invertido en la resolución de los incidentes, por tipo de incidente y el esfuerzo medio invertido en el mes de aplicación de este indicador, no puede ser mayor de los valores fijados en este apartado.

Para ello se tomará como universo de medida:

- El tiempo de esfuerzo neto se considera el tiempo incurrido en solucionar un trabajo por todos los intervinientes en el mismo, solo y exclusivamente a la resolución del incidente. Este tiempo se corresponde con la suma del esfuerzo dedicado, en horario de prestación de servicio, en los trabajos mientras se encuentran en ejecución.

No se corresponde con el plazo o periodo en el que el trabajo se encuentra en ejecución, pues este suele ser más amplio y comprende tiempos del equipo entre escalados y otras tareas de gestión o tiempos a la espera de obtención de respuesta a consultas de más información del incidente.

- En los casos de no conformidades del usuario con la solución, admitidas estas no conformidades por MD, el tiempo de esfuerzo neto invertido será la suma del tiempo de esfuerzo del primer trabajo y del trabajo correspondiente a la admisión de la no conformidad hasta su completa resolución. El tiempo necesario para la evaluación de si aplica o no la admisión de la no conformidad entrará en este cómputo en el caso de ser admitida la reapertura.

Por cada tipo de incidente se calculará el promedio mensual de esfuerzo neto invertido por el Adjudicatario, considerando todos los trabajos cerrados en el mes de medición. Para la contabilización del esfuerzo, se tendrá en cuenta el punto anterior en el caso del trabajo de reapertura.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El promedio de tiempo de esfuerzo (**pte**) se calcula de la siguiente forma:

$$pte(i) = \frac{(\sum \text{Tiempo de esfuerzo neto}(i))}{N^{\circ} \text{ total de incidentes}(i)}$$



Los tipos de incidentes a medir y el promedio de tiempo máximo de esfuerzo (**pte**) de referencia por tipo de incidente serán los siguientes:

TIPO DE SERVICIO	PTE REFERENCIAL TIEMPO MEDIO DE ESFUERZO INICIAL (HORAS)
Incidencias de Seguridad lógica y Asignación de permisos/roles	0, 7
Actualización de datos	3
Mantenimiento correctivo	5
Consultas funcionales y/o técnicas/ consultas de datos	2

En el caso de surgir durante la ejecución del contrato, alguna otra tipología de incidente, se acordará en el Comité Operativo su medición y valores de referencia.

Para cada uno de los tipos de incidente (**t**) se obtiene el porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo

$$ITE(t) = \frac{(Pte\ mes\ medición - Pte\ referencial)}{Pte\ referencial} * 100$$

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE TRAMO (FT)			
			0	0,5	0,75	1
ITE(t)	ITE(t)= Porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo	0,01	0 % < nr ≤ 15 %	15% < nr ≤ 25%	25% < nr ≤ 40%	nr > 40%

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

$$Penalización(t) = CF * Peso(W) * \sum_t Factor\ de\ Tramo$$

Donde:

- CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.  
**Peso (W)** El establecido para el indicador en la tabla. ANS sobre el Servicio de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información  
**t** Cada tipología de incidente/servicio

### 1.3.7 Indicadores sobre Documentación: realización – ubicación (MDO).

Con estos indicadores se quiere medir el grado de desactualización y la no disposición en el lugar establecido, de la documentación funcional, de usuario, técnico, informes o cualquier otro de los entregables que se han expresado en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>MDO01</b>	<p>MDO01 = IS = % de desactualización de los documentos durante el periodo correspondiente.</p> <p>Medible a través del número de documentos afectados durante el periodo y que no han sido actualizados y entregados por el adjudicatario, sin ningún tipo de no conformidades y/o estén ubicados en su lugar.</p>	0,01	IS < 05%	05% ≤ IS < 15%	15% ≤ IS < 20%	20% ≤ IS
<b>MDO02</b>	<p>MDO02 = IS = Sí o No.</p> <p>Este indicador mide si durante el periodo de cálculo se ha pasado a producción o se ha cambiado la configuración de un interfaz o una actualización del mismo y no se ha actualizado la documentación que contiene su documentación funcional y técnica, así como el catálogo de interfaces.</p>	0,01				IS = No

**Tabla 8: Factor de corrección y peso de indicadores MDO.**

### 1.3.8. Indicadores sobre el Plano Empresarial: creación – actualización (MPE).

Con estos indicadores se quiere medir la desactualización de la información incorporada en el plano empresarial de SAP Solution Manager, como es la propia definición del plano, la detección de transacciones no ubicadas o ejecutadas en otro proceso, la información tabulada desactualizada, la no incorporación de la información de TBOM.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
MPE01	MPE01 = IS = % de Transacciones usables por el usuario final están en el plano empresarial y no ubicada en una carpeta comodín.	0,01	IS < 01%	01% ≤ IS < 05%		05% ≤ IS

Tabla 9: Factor de corrección y peso de indicadores MPE.

### 1.3.9. Indicadores sobre Auditoría de Código (MAC).

Con estos indicadores se quiere medir el cumplimiento de la normativa de codificación y documentación de los programas desarrollados.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
MAC01	MAC01 = IS = Número de objetos transportados a producción, durante el periodo que se mide, que no cumple alguna regla de obligado cumplimiento según normativa de codificación o documentación de objetos, sin haber sido autorizados.  En el caso de ser objetos ya existentes (línea base de los sistemas de información), se considerará el diferencial (por si tuviese ya alguno autorizado).	0,01		IS < 3		3 ≤ IS

Tabla 10: Factor de corrección y peso de indicadores MAC.

## 1.4 ANS sobre el servicio de Transferencia del Conocimiento

El ANS definido para este apartado aplica para el servicio de Transferencia del conocimiento de todos los servicios del presente servicio.

### 1.4.1 Indicador sobre cumplimiento de la Transferencia de Conocimiento (ITC)

Con estos indicadores se quiere medir la calidad de la Transferencia del Conocimiento en los diferentes servicios del presente servicio. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio con la periodicidad del Plan, i.e. trimestralmente

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>ITC05</b>	<b>ITC05= IS = % de cumplimiento del Plan Trimestral de Traspaso de Conocimiento del Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información (número de acciones realizadas frente al número total de acciones previstas)</b>	0,01	95% ≤ IS	85% ≤ IS < 95	80% ≤ IS < 85%	IS < 80%

**Tabla 11: Factor de corrección y peso de indicadores ITC.**

### 1.5 ANS sobre el servicio de Localización y Disponibilidad

Los ANS definidos en este apartado aplican para el servicio de “Localización y Disponibilidad” de todos los servicios del presente pliego.

#### 1.5.1 Indicadores sobre Atención de incidentes (IAT)

Con estos indicadores se quiere medir la respuesta del servicio de localización por parte del adjudicatario, cuando la Agencia se pone en contacto para comunicarle un **incidente**. Aplica por cada uno de los incidentes que se comunican dentro de este sub-servicio.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>IAT01</b>	IAT01 = IS = Tiempo (en minutos) que se tardó en responder desde la primera vez que se intentó contactar con el adjudicatario, para comunicar el incidente crítico.  Medible a través de la relación de llamadas del teléfono, correo electrónico o incidencia.	0,02	IS < 10	10 ≤ IS < 30	30 ≤ IS < 60	60 ≤ IS
<b>IAT02</b>	IAT02 = IS = Tiempo (en minutos) que se tardó en responder desde la primera vez que se intentó contactar con el adjudicatario, para comunicar el incidente normal.  Medible a través de la relación de llamadas del teléfono, correo electrónico o incidencia.	0,02	IS < 60	60 ≤ IS < 120	120 ≤ IS < 180	180 IS

**Tabla 12: Factor de corrección y peso de indicadores IAT.**



### 1.5.2 Indicadores sobre Disponibilidad (IDI)

Con estos indicadores se quiere medir la respuesta del servicio de disponibilidad por parte del adjudicatario, cuando la Agencia tras comunicar el incidente al adjudicatario le solicita la personación en las instalaciones. Aplica por cada uno de los incidentes que se requiere la personación en las instalaciones que la Agencia determina.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			1	1.25	1.5	2
IDI01	IDI01= IS = Número de peticiones, durante el periodo que se mide, que la Agencia haya solicitado la personación en las instalaciones que la Agencia determina	0,02	1 = IS	2 ≤ IS ≤ 3	4 ≤ IS ≤ 5	5 < IS

Tabla 13: Factor de corrección y peso de indicador IDI.

### 1.6 ANS sobre el Servicio de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios

Los indicadores indicados a continuación aplican sobre los diferentes sub-servicios del servicio.

#### 1.6.1 Indicador sobre Respuesta al seguimiento y control global del proyecto (GES01)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en la “CLÁUSULA 5 - CARTERA DE SERVICIOS”, como en las todas las diferentes fases de la “CLÁUSULA 4 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios y/o las reflejadas y acordadas en los planes de cualquiera de las fases, no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma con el plazo tope para su realización a través de la herramienta que determine: correo electrónico, Service Desk, sistema de gestión de incidencias y peticiones, sistema de gestión de actividades, etc. El adjudicatario deberá responder en el plazo máximo de 5 días laborables con su propuesta de ejecución y si procede, incluyendo una planificación de la tarea y el detalle del equipo que se va dedicar a hacerlo.

En el caso de que la Agencia no esté de acuerdo con dicha respuesta, podrá rechazarla y pedir una nueva respuesta al adjudicatario tantas veces como la Agencia considere. Se entenderá que hay incumplimiento de respuesta cuando transcurridos 5 días laborables desde la primera solicitud formal, no haya habido respuesta o ninguna respuesta/s propuesta por el adjudicatario haya sido aceptada por la Agencia.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que se realiza el requerimiento por la Agencia, independientemente de la hora en que este se haya requerido.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

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

$$Penalización = \sum_i DR_i * 8 * THP$$

Donde:

<b><math>DR_i</math></b>	nº de días laborables de incumplimiento de respuesta en la tarea $i$ .
<b><math>THP</math></b>	Tarifa Hora de Penalización
<b><math>i</math></b>	Cada una de las tareas y/o encargos para los que hay incumplimiento

### 1.6.2 Indicador sobre la Ejecución en el seguimiento y control global del proyecto (GES02)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en la “CLÁUSULA 5 - CARTERA DE SERVICIOS”, como en las todas las diferentes fases de la “CLÁUSULA 4 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma en un plazo determinado al responsable de la empresa adjudicataria a través de la herramienta que determine: correo electrónico, Service Desk, etc. Tras respuesta positiva por parte de adjudicatario y aceptación por parte de la Agencia, se iniciará la ejecución ajustándose al plazo establecido y con el detalle del equipo previsto.

Se entenderá que hay incumplimiento de la ejecución y realización de una labor, si ésta no tiene la conformidad y aceptación por la Agencia en el plazo establecido, bien porque no se ha realizado la labor, bien porque no se ha entregado en el plazo o porque ha sido rechazada por no cumplir las condiciones de obligado cumplimiento, por ej. Normativa, metodología, calidad, etc.

Se considerará como primer día del cómputo de incumplimiento de ejecución y realización de una labor, el siguiente día laborable al día en el que finaliza el plazo.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

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

$$Penalización = \sum_i DR_i * 8 * THP * 2$$

Donde:

<b><math>DR_i</math></b>	nº de días laborables de incumplimiento de plazo de ejecución en la tarea $i$ .
<b><math>THP</math></b>	Tarifa Hora de Penalización
<b><math>i</math></b>	Cada una de las tareas y/o encargos para los que hay incumplimiento

## 1.7 ANS sobre el Equipo de Transición

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo durante la fase de Transición del servicio y se aplican durante la Fase de Transición. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

- **FET:** Factor Equipo Transición

RECURSO DE EQUIPO TRANSICIÓN	FET -FACTOR EQUIPO TRANSICIÓN
Crítico	4
Normal	2

Tabla 14: Factor de equipo de transición FET.

### 1.7.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base en Transición del Servicio (EFT01)

Este indicador se aplica durante la Fase de Transición. En dicha fase, el adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del equipo disponibles según lo establecido en el apartado correspondiente de la “CLÁUSULA 4 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”, del Pliego de Prescripciones Técnicas incluidos los recursos requeridos para la ejecución del Plan intensivo de la Fase de Transición del conocimiento, si procede.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos durante la fase de Transición.

Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada recurso.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$Penalización = \sum_i (FET_i * HRI_i * THP)$$

Donde:

- FET<sub>i</sub>** Factor Equipo Transición para el recurso *i*.  
**HRI<sub>i</sub>** Horas de servicio por recurso incumplidas en el recurso *i*.  
**THP** Tarifa Hora de Penalización  
**i** Cada uno de los recursos del Equipo Base durante la fase de Transición

### 1.7.2 Indicador sobre la Ejecución de Transición Intensiva (EFT02)

Este indicador se aplica a la finalización de la Fase de Transición. En este caso, el adjudicatario tiene obligación de cumplir los objetivos planificados y esperados establecidos en el apartado correspondiente de la CLÁUSULA 8 del Pliego de Prescripciones técnicas.

En concreto el adjudicatario tiene la obligación de la realización y ejecución del Plan intensivo de la Fase de Transición del conocimiento con la calidad establecida, según las indicaciones de la CLÁUSULA 4 del Pliego de prescripciones técnicas. Este indicador mide el grado de cumplimiento de dicha ejecución y calidad requerida.

La penalización será:

$$\text{Penalización} = CPIT * FTI(n)$$

Donde:

- CPIT** Coste del Plan Intensivo de la Fase de Transición del conocimiento después de la adjudicación.
- n** % Grado de cumplimiento de ejecución y calidad del Plan Intensivo de la Fase de Transición del conocimiento.
- FTI(n)** Factor de Transición Intensiva:  $FTI(n) = (100 - n)$

### 1.8 ANS sobre el Equipo prestador del Servicio

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo prestador del servicio y se aplican durante la Fase de Pleno Servicio. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

- **FEB:** Factor Equipo Base

RECURSO DE EQUIPO BASE	FEB - FACTOR EQUIPO BASE
Crítico	4
Normal	2

Tabla 15: Factor Equipo Base FEB.

#### 1.8.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo Base disponibles a tiempo completo, como se indica en la "CLÁUSULA 6" del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en "CLÁUSULA 6 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO" del Pliego de Prescripciones Técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada uno de los puestos de cuota fija (esto es 5, independientemente del número de recursos que lo ocupen en el periodo medido). Se valorará con periodicidad anual.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$\text{Penalización} = \sum_i (FEB_i * HRI_i * THP)$$

Donde:

- FEB<sub>i</sub>** Factor Equipo Base para el recurso *i*.
- HRI<sub>i</sub>** Horas de servicio incumplidas en el puesto *i*.
- THP** Tarifa Hora de Penalización.
- i** Cada uno de los puestos del Equipo Base.

### 1.8.2 Indicador sobre las Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base (EPS02)

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo Base incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la “CLÁUSULA 6 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.

La fórmula para el cálculo de la penalización por cada incumplimiento de recurso es:

$$Penalización = \sum_i (FEB_i * HSI_i * THP)$$

Donde:

<b><i>FEB<sub>i</sub></i></b>	Factor Equipo Base para el recurso <i>i</i> .
<b><i>HSI<sub>i</sub></i></b>	Horas de solapamiento incumplidas en el puesto <i>i</i> .
<b><i>THP</i></b>	Tarifa Hora de Penalización.
<b><i>i</i></b>	Cada de las sustituciones en el periodo.

### 1.8.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la “CLÁUSULA 6 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador se aplica:

- una vez al final de la fase de transición. A estos efectos se considera que el equipo ofertado por el adjudicatario en su propuesta es el equipo que se incorporará durante la fase de transición. Cualquier cambio que se produzca será considerado una rotación.
- desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculara sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido).



El **Factor de Rotación EBM (FREBM)** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

NÚMERO DE ROTACIONES EBM CRÍTICO/NORMAL EN EL PERIODO (NR)	FREBM FACTOR ROTACIÓN EBM	
	Crítico- FREBM <sub>C</sub>	Normal- FREBM <sub>N</sub>
$0 \leq n \leq 1$	0,5	0
$1 < n \leq 2$	1	0,5
$n > 2$	2	1

Tabla 16: Factor de Rotación FREBM.

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Crítico:

$$Penalidad = FREBM_C * \sum_p (NR_C(p) * 160 * THP)$$

Donde:

**$NR_C$**  es el nº de rotaciones de recursos del puesto  **$p$**  de EBM **Crítico** en el **periodo de cálculo**.

**$THP$**  Tarifa Hora de Penalización

**$p$**  Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Crítico (en total 3 puestos)

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Normal:

$$Penalidad = FREBM_N * \sum_p (NR_N(p) * 160 * THP_p)$$

Donde:

**$NR_N(p)$**  es el nº de rotaciones de recursos del puesto  **$p$**  de EBM **Normal** en el **periodo de cálculo**.

**$THP$**  Tarifa Hora de Penalización

**$p$**  Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Normal (en total 2 puestos)

### 1.9 ANS sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Planificables

A continuación, se describen los ANS y penalidades aplicables a los encargos Planificables con cargo tanto a la Cuota Fija como la Cuota Variable descritos en la “CLÁUSULA 8- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES” del Pliego de Prescripciones técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Aplican a todos los encargos planificables de todos los Servicios, tanto de criticidad normal, como crítica.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de valoración con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen una fecha de inicio y una



fecha de entrega acordadas. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la valoración, el inicio y el fin de la ejecución, así como la calidad de las valoraciones y de las entregas.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la “CLÁUSULA 8 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las penalizaciones se calcularán para cada uno de los encargos cerrados en el mes, sumando el total de penalizaciones por cada uno de ellos y aplicándose en el mismo periodo de facturación.

#### 1.9.1 Indicador de retraso en la Valoración/planificación de Encargo Planificable (ENC01)

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la valoración. Este indicador se calcula cada mes para cada uno de los encargos cerrados en ese mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la “CLÁUSULA 8- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES” del Pliego de Prescripciones Técnicas para la valoración del encargo.

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

$$\text{Penalidad} = DR * 8 * 2 * THP$$

Donde:

**DR**            nº de días laborables de incumplimiento de respuesta.  
**THP**           Tarifa Hora de Penalización.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

#### 1.9.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables. Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la “CLÁUSULA 8- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES” del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).



Los indicadores se calculan de la siguiente forma Porcentaje de desviación de tiempo:

$$n (\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

- DR** n° de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada (fecha fin real – fecha fin planificada)
- E** Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución previsto: fecha inicio planificada a fecha fin planificada).

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

% DESVIACIÓN DE TIEMPO (N)	PRIORIDAD DE ENCARGO	
	CRÍTICA	NORMAL
$n \leq 5\%$	10 %	2 %
$5\% < n \leq 15\%$	15 %	5 %
$15\% < n \leq 25\%$	20 %	10 %
$25\% < n \leq 50\%$	40 %	20 %
$50\% < n \leq 75\%$	60 %	30%
$75\% < n \leq 100\%$	80 %	40%

Tabla 17: Factor de Aceptación de Encargos FAE(n).

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

$$Penalización = H * THP * FAE(n)$$

Donde:

- H** es el número de horas estimadas del encargo.
- THP** es la Tarifa Hora en Penalidades.

### 1.9.3. Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03)

Se considera que los encargos planificables son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido, no cumple los requerimientos, no se considera válida la documentación entregada, etc. Es decir, la Agencia no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva resolución al adjudicatario.

El indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo de encargos del total de encargos cerrados en el mes. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El rango se calcula de la siguiente forma, para todos los servicios que se gestionan mediante encargos planificables se obtiene el % de soluciones con  $i$  rechazos (1, 2, 3 o más):

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

**$NRS(i, t)$**  Número total de soluciones de tipo  $t$  con  $i$  rechazos.

**$NS(t)$**  Número total de soluciones de tipo  $t$ .

El **Factor REZ** se obtiene a partir de la siguiente tabla y depende de  $n(i, t)$ :

$n(i, t)$	$0\% \leq n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 25\%$	$25\% \leq n$
Con 1 rechazos ( $i=1$ )	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 2 rechazos ( $i=2$ )	0,10	0,15	0,20	0,30
Con 3 rechazos o más ( $i=3+$ )	0,15	0,20	0,30	0,40

Tabla 18: Factor REZ ( $n(i, t)$ ) para el indicador ENC03.

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

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i Factor REZ(n(i, t))$$

Donde:

**$CF$**  Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.

**$t$**  cada uno de los tipos de encargo planificables de todos los servicios (Servicio de Mantenimiento y Evolución de los módulos funcionales, etc.).

#### 1.9.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos Planificables (ENC04)

Este indicador se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

% DE ENCARGOS ACEPTADOS EN PRIMERA INSTANCIA	FACTOR TEN
95% < n	0
90% < n ≤ 95%	0,2
85% < n ≤ 90%	0,3
n ≤ 85%	0,4

**Tabla 19: Factor TEZ. Tendencia Encargos Planificables.**

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

$$\text{Penalización (t)} = H * THP * 0,20 * \text{Factor TEN}$$

Donde:

- H** número total de horas de todos los encargos entregados y aceptados por Madrid Digital en el mes de medición.
- THPC** Tarifa hora en Penalidades Consultor