

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

# Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

---

---

**“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN,  
SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE  
LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA  
GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA  
PLATAFORMA BMC HELIX ITSM Y LA CESION DEL  
DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM  
EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (2  
LOTES)”**

---

---



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO/SUMINISTRO DENOMINADO “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA PLATAFORMA BMC HELIX ITSM Y LA CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (2 LOTES)”, 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	10
3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	11
4. CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA	17
5. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO	17
6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL	17
7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	19
8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	19
9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	27
10. GARANTÍA PROVISIONAL	28
11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES	28
12. MEDIOS ELECTRÓNICOS	28
13. GARANTÍA DEFINITIVA	29
14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA (Artículo 107.2 LCSP)	29
15. PÓLIZAS DE SEGUROS	29
16. PROGRAMA DE TRABAJO	29
17. PLAZO DE EJECUCIÓN	29
18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	30
19. PENALIDADES	31
20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO	31
21. SUBCONTRATACIÓN	33
22. RÉGIMEN DE PAGOS	33
23. REVISIÓN DE PRECIOS	36
24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD	36
25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN	36
26. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA	36

<b>27. FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>	37
<b>28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO</b>	37
<b>29. PLAZO DE GARANTÍA</b>	37
<b>30. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA AMBOS LOTES</b>	37
<b>CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO</b>	53
<b>CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO</b>	53
<b>CLÁUSULA 4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO</b>	53
<b>CLÁUSULA 5.- PERFIL DE CONTRATANTE</b>	55
<b>CLÁUSULA 6.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS</b>	55
<b>CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN</b>	56
<b>CLÁUSULA 8.- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN</b>	56
<b>CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL</b>	56
<b>CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES</b>	57
<b>CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>	58
<b>CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES</b>	59
<b>CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN</b>	62
<b>CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA</b>	62
<b>CLÁUSULA 15.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN</b>	63
<b>CLÁUSULA 16.- ACTUACIONES DE LA MESA PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN</b>	68
<b>CLÁUSULA 17.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO</b>	68
<b>CLÁUSULA 18.- SEGUROS</b>	69
<b>CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO</b>	69
<b>CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA</b>	70
<b>CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO</b>	70
<b>CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SUPERVISIÓN DEL SUMINISTRO</b>	70
<b>CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN</b>	71
<b>CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO</b>	71
<b>CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES</b>	72
<b>CLÁUSULA 26.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS</b>	73
<b>CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO</b>	73
<b>CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO</b>	73
<b>CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO</b>	74
<b>CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN</b>	74
<b>CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS</b>	75
<b>CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS</b>	76
<b>CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA</b>	76

<b>CLÁUSULA 34.- MEDIDAS DE CONTRATACIÓN CON EMPRESAS QUE ESTÉN OBLIGADAS A TENER EN SU PLANTILLA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD .....</b>	<b>77</b>
<b>CLÁUSULA 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES.....</b>	<b>77</b>
<b>CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN .....</b>	<b>78</b>
<b>CLÁUSULA 37.- ENTREGA DE LOS BIENES Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>78</b>
<b>CLÁUSULA 38.- CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>79</b>
<b>CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>79</b>
<b>CLÁUSULA 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....</b>	<b>80</b>
<b>CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA .....</b>	<b>81</b>
<b>CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA .....</b>	<b>81</b>
<b>CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>82</b>
<b>CLÁUSULA 44.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, REVISIÓN DE DECISIONES Y TRIBUNALES COMPETENTES .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONOMICA.....</b>	<b>864</b>
<b>ANEXO II: FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO III: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE MÚLTIPLE .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO IV: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO V: LOTE 1.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS.....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXO VI: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES.....</b>	<b>95</b>

## **CAPÍTULO I**

### **CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO**

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

**TÍTULO: “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA PLATAFORMA BMC HELIX ITSM Y LA CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (2 LOTES)”**

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

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de mantenimiento, evolución, soporte, administración, instalación de los sistemas de información para la gestión de servicios TIC sobre la plataforma BMC HELIX ITSM y la cesión del derecho de uso de licencias BMC HELIX ITSM en modalidad SAAS (software as a service), de conformidad con lo establecido en el pliego prescripciones técnicas y sus correspondientes Anexos.

– **División en lotes:** Si

A fin de garantizar los principios de competencia y eficiencia que deben regir la contratación pública, se ha determinado dividir el pliego en 2 lotes, que se describen a continuación:

#### **Lote 1**

- Soporte funcional, mantenimiento y evolución de los desarrollos actualmente implantados sobre el producto BMC HELIX ITSM y las integraciones con otros sistemas, así como la implantación de nuevos módulos y/o la realización de nuevos desarrollos sobre el producto BMC HELIX ITSM e integraciones necesarias con otros productos y sistemas.
- Actualización, migración, instalación, monitorización y administración del producto BMC HELIX ITSM.
- Consultoría de procesos y consultoría especializada en la plataforma BMC HELIX ITSM, y servicios de formación, gestión de conocimiento, así como servicios de valor añadido para conseguir los objetivos estratégicos de la transformación digital de Madrid Digital.

#### **Lote 2**

La contratación de la Cesión del derecho de uso del producto BMC HELIX ITSM en modalidad SAAS, que incluye el soporte del fabricante BMC (BMC SaaS Support), para los siguientes productos y número de licencias de uso para cada uno de ellos:

Producto	Unidad de Medida	Cantidad
BMC Helix Service Management - Advanced - Concurrent User	Por usuario concurrente - SaaS	284
BMC Helix Service Management - Advanced - Named User	Por usuario nominal - SaaS	555
BMC Helix iPaaS Platform - MarketZone	Por ENTERPRISE - SAAS	1
BMC Helix iPaaS - Template Bundle	Por ENTERPRISE - SAAS	1
BMC Helix iPaaS - Additional Capacity - MarketZone	Por instancia - SaaS	2
BMC Helix iPaaS - Additional Endpoint - MarketZone	each	1
BMC Helix Yearly Disaster Recovery Certification	each	1

*Figura 1 Contratación de cesión del derecho de uso*

**Con esta contratación se actualiza** un conjunto de licencias que la Agencia tiene (se detallan en siguientes párrafos) a la nueva versión de la plataforma BMC HELIX ITSM SaaS, con las licencias de usuario mejoradas a la versión BMC HELIX Service Management Advanced SaaS, **y se contratan** las nuevas necesarias para avanzar en el proyecto de implantación de un sistema ITSM en la nube en la Agencia.

El nuevo modelo de licenciamiento de BMC supone la evolución de los productos y sus prestaciones y, en algunos casos, la comercialización conjunta bajo un nombre y licencia de varios de los productos del fabricante, por lo que **con la contratación de la cesión del derecho de uso enumerada en la figura 1 la Agencia recibirá además la cesión de derecho de uso de:**

• BMC Helix Digital Workplace Advanced - Named User	por usuario nominal - SaaS	hasta 80.000 usuarios
• BMC Helix Virtual Agent Advanced Premium Environment	por usuario nominal - SaaS	hasta 80.000 usuarios
• Digital Workplace self-registered	para usuarios externos, independientes del número de agentes	hasta 50 usuarios

Con este nuevo modelo de licenciamiento, las licencias de “*BMC Helix Service Management – Advanced – concurrent user*” y “*BMC Helix Service Management – Advanced – named user*”, **enumeradas en la figura 1 deben incluir la cesión de derecho de uso a Madrid Digital** de los componentes enumerados a continuación:

**A. IT Service Management (ITSM):**

- Incident & Problem Management
- Asset & Configuration Management
- Change Management
- Service Level Management
- ITSM Knowledge Management
- Release Management

**B. Business Workflows**

- Case Management Capabilities
- Business Workflows Foundation
- Business Workflows Administration

**C. Helix Dashboards & Portal**

**D. Custom-app development**

**E. Digital Workplace Advanced (100 usuarios activos por cada licencia de agente)**

- F. Hasta 50 licencias de Digital Workplace self-registered** (para usuarios externos, con independencia del número de agentes)
- G. Multi-Cloud Broker - Ticket brokering**
- H. Soluciones preconstruidas de líneas de negocio - business workflow**
  - HR Service Management
  - Workplace Service Management
  - Onboarding & Employee Journey
- I. Digital Workplace Studio**
- J. Helix Virtual Agent**
  - BMC Helix knowledge Management Enterprise - ComAround

**Y relacionados con Inteligencia artificial**

- K. Clustering de tickets** (Proactive Problem Management, Real-time Incident Correlation)
- L. Clasificación cognitiva en ITSM y Business Workflow**
- M. Conversational Self-registered**
- N. Premium Helix Virtual Agent**
- O. Multi-Cloud Broker**

Estos productos se describen en la página oficial de BMC

<https://www.bmcsoftware.es/it-solutions/bmc-helix.html>.

Las licencias de que dispone actualmente la Agencia, que son objeto de la actualización, son:

Licencias BMC objeto de la actualización	Unidad de Medida	Cantidad
<b>Licencias ECON/000206/2017</b>		
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite Concurrent User License	Por usuario concurrente	1
BMC Helix ITSM OnPrem - Service Desk User License	Por usuario concurrente	166
BMC Helix ITSM On Prem - Service Optimization Concurrent User License	Por usuario concurrente	5
BMC Helix ITSM OnPrem - Service Desk User License	Por usuario nominal	351
BMC Helix Digital Workplace Advanced OnPrem - Named User (100 Users)	Por usuario nominal	800
<b>Licencias Acuerdo Marco 13/2018 (GICO)</b>		
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite Concurrent User License	Por usuario concurrente	20
BMC Helix ITSM OnPrem- Suite User License	Por usuario nominal	20

*Figura 2 Licencias objeto de la actualización*

En la siguiente figura se identifica cómo se convierten las licencias actuales y cuales son nuevas contrataciones:



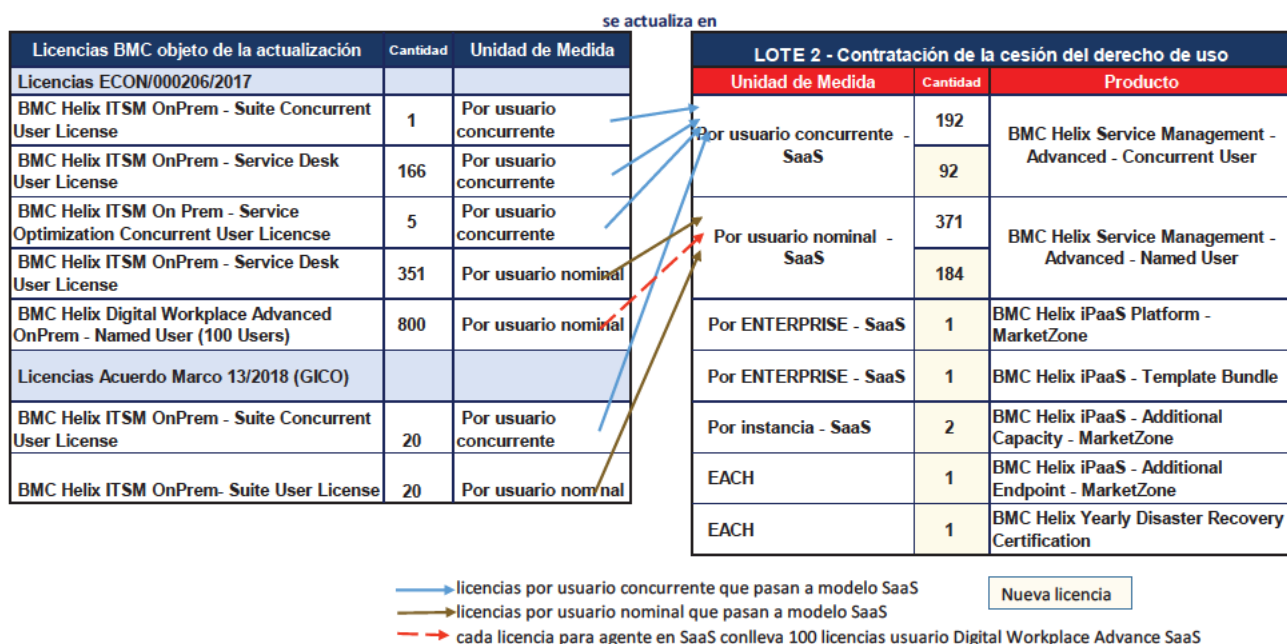


Figura 3 Actualización y ampliación BMC HELIX ITSM para paso a la nube

En el alcance de esta contratación de cesión de licencias de uso se incluyen todas las actividades para la necesaria **actualización de estas licencias que actualmente son propiedad de la Agencia en modalidad OnPrem a las licencias de tipo “Suite” en modo SaaS sin afectar al servicio prestado por la Agencia:**

- La prestación del soporte y mantenimiento de las licencias que actualmente son propiedad de MD, detalladas bajo los epígrafes “Licencias actuales OnPrem” y “Licencias actuales GICO OnPrem” en modalidad ON PREM hasta que se finalice el proyecto de migración de la plataforma de BMC de MD a la nube por el Adjudicatario del Lote 1 del presente pliego. El soporte y mantenimiento de estas licencias en modo ON PREM será sin coste adicional para MD, con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio actual mientras que se realiza la migración a la nube de la implantación de la plataforma BMC HELIX ITSM de MD, bajo los servicios del Lote 1 de este pliego.
- La prestación del soporte y mantenimiento a las nuevas licencias que se amplían, detalladas bajo el epígrafe “Ampliación de licencias” que se adquieren en modalidad SaaS, pero serán utilizadas en modalidad OnPrem hasta que se realice el proyecto de migración de la plataforma de MD a la nube por el Adjudicatario del lote 1 del presente pliego. El soporte será sin coste adicional para MD, con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio actual mientras que se realiza la migración a la nube de la implantación de la plataforma BMC HELIX ITSM de MD, bajo los servicios del Lote 1 de este pliego.

#### - Justificación de la no división del Lote 1:

BMC HELIX ITSM es la solución informática adoptada por Madrid Digital para la automatización de los procesos TIC que le permitan gestionar y ejecutar de la forma más eficiente los servicios a prestar a la Comunidad de Madrid. Actualmente Madrid Digital tiene implantado sobre la dicha plataforma, varios procesos estratégicos y críticos de su gestión



TIC, por lo que debe garantizarse el soporte y evolución de los procesos de una forma homogénea, estable y segura.

Para garantizar el proceso de transformación de los servicios TIC que se requieren, se necesita unos servicios interrelacionados que den soporte a todas las necesidades sobre la plataforma BMC HELIX ITSM y que facilite la transformación de los servicios.

Esta solución técnica está diseñada para cumplir con los objetivos de una alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad del servicio solicitado en este pliego, por lo que estamos ante un servicio integral en el que se solapan e interrelacionan íntimamente los trabajos y servicios requeridos, siendo necesario que éstos 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, existiendo una íntima relación técnica entre las tareas de soporte y el servicio demandado, así como sus ámbitos técnicos y funcionales, principalmente debido a que se soportan bajo la misma solución técnica, ya sean tareas de mantenimiento, actualización, migración, administración, instalación, desarrollo o soporte, que requieren el conocimiento de manera que se asegure la compatibilidad, sostenibilidad, escalabilidad y adecuación de cualquier solución dada.

Así mismo, dado el conocimiento necesario que deben adquirir durante la ejecución del contrato, sobre los procesos implantados, deben incluirse, lógicamente, las tareas de consultoría de procesos y consultoría especializada en la plataforma BMC HELIX ITSM, así como los servicios de formación y gestión de conocimiento, que garanticen la posibilidad del diseño de nuevos procedimientos y procesos, y del rediseño o reingeniería de los procesos y procedimientos existente, durante la ejecución del contrato.

Es por ello que el lote 1 del contrato no se puede dividir en más lotes, debido a la interconexión y dependencia que existe entre las diferentes tareas señaladas. La división por lotes provocaría problemas de estabilidad, compatibilidad, escalabilidad y consolidación entre las partes, por los diferentes ritmos de evolución entre los diferentes componentes de esta plataforma para la Transformación Digital, o la falta de visión global-transversal, lo que al final restaría eficiencia a los recursos comprometidos en el contrato.

A juicio de la Dirección promotora del contrato, la realización de cada una de las actividades que constituyen el objeto del lote 1 conforman un bloque integrado, debido a que están íntimamente relacionadas y la coordinación entre todas ellas es un elemento indispensable, no sólo a efectos de eficiencia sino para garantizar la calidad del servicio global prestado.

Por tanto, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato para el lote 1, imposibilitaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, al tratarse de prestaciones íntimamente ligadas entre sí.

En base a lo cual, se justifica la no división del lote 1 del contrato en más lotes, teniendo en cuenta que las distintas fracciones del objeto del mismo no gozan de sustantividad propia y no son susceptibles de utilización y aprovechamiento por separado, por lo que no es viable la ejecución independiente de cada una de ellas.

Por otro lado, la intención de racionalizar y unificar la contratación con vistas a reducir el gasto público constituye una finalidad de interés general, que justifica suficientemente la decisión de licitar los trabajos referenciados en un único lote, ya que la sincronización y

coordinación necesaria para las diferentes tareas, supondría mayor coste a medio y largo plazo.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y a la vista que el objeto del lote 1 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:**

**Código CPV Lote 1:**

72220000-3 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica

72240000-9 Servicios de análisis de sistemas y de programación.

72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software.

72267100-0 Mantenimiento de software de tecnología de la información.

72224100-2 Servicios de planificación de la implementación de sistemas.

**Código CPV Lote 2:**

48000000-8 Paquetes de software y sistemas de información

- **Número máximo de lotes a los que los empresarios podrán licitar:** Dos.
- **Número máximo de lotes a adjudicar a cada licitador:** Dos.
- **Ampliación a un número mayor de unidades por la baja de adjudicación:** Sí, para el lote 1.
- **Admisión de ofertas integradoras:** 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 Sectoriales

– **Responsable del Contrato:**

Directora de Sistemas de Información Sectoriales

### 3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

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

**Presupuesto base de licitación:** NUEVE MILLONES QUINIENTOS DIECISEIS MIL CIENTO TREINTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y UN CÉNTIMOS (9.516.138,51 €), IVA incluido.

Dicho importe es el resultado de la suma del importe de los dos lotes, lo que supone para cada uno de los lotes, de manera individual, un presupuesto base de licitación con el siguiente desglose de conceptos, importes y anualidades:

Concepto	Total (2024)	Total (2025)	Total (2026)	Total (2027)	Total
<b>LOTE 1</b>					
Servicios de cuota fija	620.575,00 €	930.151,00 €	902.143,00 €	262.400,00 €	2.715.269,00 €
Servicios de cuota variable	263.577,00 €	878.590,00 €	948.877,20 €	298.720,60 €	2.389.764,80 €
Base Imponible	884.152,00 €	1.808.741,00 €	1.851.020,20 €	561.120,60 €	5.105.033,80 €
IVA (21%)	185.671,92 €	379.835,61 €	388.714,24 €	117.835,33 €	1.072.057,10 €
<b>Importe Total LOTE 1 (IVA Incluido)</b>	<b>1.069.823,92 €</b>	<b>2.188.576,61 €</b>	<b>2.239.734,44 €</b>	<b>678.955,93 €</b>	<b>6.177.090,90 €</b>
<b>LOTE 2</b>					
Suscripción de licencias	743.655,48 €	743.655,48 €	743.655,48 €	0,00 €	2.230.966,44 €
Actualización de licencias	528.577,04 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	528.577,04 €
Base Imponible	1.272.232,52 €	743.655,48 €	743.655,48 €	0,00 €	2.759.543,48 €
IVA (21%)	267.168,83 €	156.167,65 €	156.167,65 €	0,00 €	579.504,13 €
<b>Importe Total LOTE 2 (IVA Incluido)</b>	<b>1.539.401,35 €</b>	<b>899.823,13 €</b>	<b>899.823,13 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>3.339.047,61 €</b>

Concepto	Total (2024)	Total (2025)	Total (2026)	Total (2027)	Total
Servicios de cuota fija	620.575,00 €	930.151,00 €	902.143,00 €	262.400,00 €	2.715.269,00 €
Servicios de cuota variable	263.577,00 €	878.590,00 €	948.877,20 €	298.720,60 €	2.389.764,80 €
Suscripción de licencias	743.655,48 €	743.655,48 €	743.655,48 €	0,00 €	2.230.966,44 €
Actualización de licencias	528.577,04 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	528.577,04 €
Base Imponible	2.156.384,52 €	2.552.396,48 €	2.594.675,68 €	561.120,60 €	7.864.577,28 €
IVA (21%)	452.840,75 €	536.003,26 €	544.881,89 €	117.835,33 €	1.651.561,23 €
<b>Importe Total (IVA Incluido)</b>	<b>2.609.225,27 €</b>	<b>3.088.399,74 €</b>	<b>3.139.557,57 €</b>	<b>678.955,93 €</b>	<b>9.516.138,51 €</b>

**LOTE 1: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA PLATAFORMA BMC HELIX ITSM.**

### Servicios definidos como cuota fija

PERFIL	NÚM. RECURSOS	HORAS ANUALES	PRECIO HORA IVA no incluido	COSTE MENSUAL IVA no incluido
Jefe de Proyecto	1	1.800	45,00 €	6.750,00 €
Consultor ITSM (senior)	3	5.400	47,00 €	21.150,00 €
Consultor ITSM (junior)	2	3.600	35,00 €	10.500,00 €
Técnico mtto. Aplicaciones ITSM (Analista)	3	5.400	32,00 €	14.400,00 €
Técnico mtto. Infraestructuras ITSM (Ingeniero)	2	3.600	36,00 €	10.800,00 €
Servicio de Localización y Disponibilidad				2.000,00 €
				<b>65.600,00 €</b>

PERFIL	MESES (2024)	TOTAL (2024)	MESES (2025)	TOTAL (2025)	MESES (2026)	TOTAL (2026)	MESES (2027)	TOTAL (2027)	TOTAL BASE IMPONIBLE
Jefe de Proyecto	6	40.500,00 €	12	81.000,00 €	12	81.000,00 €	4	27.000,00 €	229.500,00 €
Consultor ITSM (senior)	6	126.900,00 €	12	253.800,00 €	12	253.800,00 €	4	84.600,00 €	719.100,00 €
Consultor ITSM (junior)	6	63.000,00 €	12	126.000,00 €	12	126.000,00 €	4	42.000,00 €	357.000,00 €
Técnico mtto. Aplicaciones ITSM (Analista)	6	86.400,00 €	12	172.800,00 €	12	172.800,00 €	4	57.600,00 €	489.600,00 €
Técnico mtto. Infraestructuras ITSM (Ingeniero)	6	64.800,00 €	12	129.600,00 €	12	129.600,00 €	4	43.200,00 €	367.200,00 €
Servicio de Localización y Disponibilidad	6	12.000,00 €	12	24.000,00 €	12	24.000,00 €	4	8.000,00 €	68.000,00 €
(NOTA) Son 34 meses porque hay 2 meses de transición sin coste		393.600,00 €		787.200,00 €		787.200,00 €		262.400,00 €	2.230.400,00 €

### *Suscripción servicio experto de BMC*

Suscripción servicio experto de BMC	Créditos	Coste Anual	Créditos (2024)	Total (2024)	Créditos (2025)	Total (2025)	Créditos (2026)	Total (2026)	Total Base Imponible
BMC Success Subscription - Enhanced Service - Group 3	50	114.943,00 €	50	114.943,00 €	50	114.943,00 €	50	114.943,00 €	344.829,00 €
BMC Success Credits 25 Pack Service - Group 3	25	28.008,00 €	100	112.032,00 €	25	28.008,00 €	0	0,00 €	140.040,00 €
				226.975,00 €		142.951,00 €		114.943,00 €	484.869,00 €

### Servicios definidos como cuota variable

#### *Equipo extendido*

PERFIL	HORAS ANUALES	TARIFA PROMEDIO (*) IVA no incluido	TOTAL MENSUAL (100% RECURSOS)
Jefe de Proyecto	1.740	46 €/hora	6.670,00 €
Consultor ITSM (senior)	9.300	46 €/hora	35.650,00 €
Consultor ITSM (junior)	5.190	46 €/hora	19.895,00 €

Técnico mto. Aplicaciones ITSM (Analista)	1.350	46 €/hora	5.175,00 €
Arquitecto de sistemas ITSM	2.160	46 €/hora	8.280,00 €
Técnico mto. Infraestructuras ITSM (Ingeniero)	450	46 €/hora	1.725,00 €
Consultor de procesos ITSM	1.800	46 €/hora	6.900,00 €
			84.295,00 €

(\*) la tarifa promedio se ha calculado dando un % de peso a cada perfil

PERFILES	MESES - 2024 (50% RECURSOS)	TOTAL (2024)	MESES - 2025 (50% RECURSOS)	MESES - 2025 (100% RECURSOS)	TOTAL (2025)	MESES - 2026 (100% RECURSOS)	MESES - 2026 (85% RECURSOS)	TOTAL (2026)	MESES - 2027 (85% RECURSOS)	TOTAL (2027)	TOTAL BASE IMPONIBLE
Jefe de Proyecto	6	20.010,00 €	4	8	66.700,00 €	4	8	72.036,00 €	4	22.678,00 €	181.424,00 €
Consultor ITSM (senior)	6	106.950,00 €	4	8	356.500,00 €	4	8	385.020,00 €	4	121.210,00 €	969.680,00 €
Consultor ITSM (junior)	6	59.685,00 €	4	8	198.950,00 €	4	8	214.866,00 €	4	67.643,00 €	541.144,00 €
Técnico mto. Aplicaciones ITSM (Analista)	6	15.525,00 €	4	8	51.750,00 €	4	8	55.890,00 €	4	17.595,00 €	140.760,00 €
Arquitecto de sistemas ITSM	6	24.840,00 €	4	8	82.800,00 €	4	8	89.424,00 €	4	28.152,00 €	225.216,00 €
Técnico mto. Infraestructuras ITSM (Ingeniero)	6	5.175,00 €	4	8	17.250,00 €	4	8	18.630,00 €	4	5.865,00 €	46.920,00 €
Consultor de procesos ITSM	6	20.700,00 €	4	8	69.000,00 €	4	8	74.520,00 €	4	23.460,00 €	187.680,00 €
		252.885,00 €			842.950,00 €			910.386,00 €		286.603,00 €	2.292.824,00 €

### Intervención excepcional

INTERVENCIÓN EXCEPCIONAL - PERFILES	HORAS ANUALES	TARIFA PROMEDIO IVA no incluido	TOTAL MENSUAL (100% RECURSOS)
Consultor ITSM (senior)	176	81 €/hora	1.188,00 €
Arquitecto de sistemas ITSM	176	81 €/hora	1.188,00 €
Técnico mto. Infraestructuras ITSM (Ingeniero)	176	81 €/hora	1.188,00 €

INTERVENCIÓN EXCEPCIONAL - PERFILES	MESES - 2024 (50% RECURSOS)	TOTAL (2024)	MESES - 2025 (50% RECURSOS)	MESES - 2025 (100% RECURSOS)	TOTAL (2025)	MESES - 2026 (100% RECURSOS)	MESES - 2026 (85% RECURSOS)	TOTAL (2026)	MESES - 2027 (85% RECURSOS)	TOTAL (2027)	TOTAL BASE IMPONIBLE
CONSULTOR ITSM (SENIOR)	6	3.564,00 €	4	8	11.880,00 €	4	8	12.830,40 €	4	4.039,20 €	32.313,60 €
ARQUITECTO DE SISTEMAS ITSM	6	3.564,00 €	4	8	11.880,00 €	4	8	12.830,40 €	4	4.039,20 €	32.313,60 €
TÉCNICO MTO. INFRAESTRUCTURAS ITSM (INGENIERO)	6	3.564,00 €	4	8	11.880,00 €	4	8	12.830,40 €	4	4.039,20 €	32.313,60 €
		10.692,00 €			35.640,00 €			38.491,20 €		12.117,60 €	96.940,80 €



## **LOTE 2 - CESION DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS**

Suscripción de licencias Helix ITSM	Uds.	Coste Unitario Mensual	Total (2024)	Total (2025)	Total (2026)	Total Base Imponible
BMC Helix Service Management - Advanced - Concurrent User	284	115,64 €	394.101,12 €	394.101,12 €	394.101,12 €	1.182.303,36 €
BMC Helix Service Management - Advanced - Named User	555	38,55 €	256.743,00 €	256.743,00 €	256.743,00 €	770.229,00 €
BMC Helix iPaaS Platform - MarketZone	1	2.084,42 €	25.013,04 €	25.013,04 €	25.013,04 €	75.039,12 €
BMC Helix iPaaS - Template Bundle	1	528,10 €	6.337,20 €	6.337,20 €	6.337,20 €	19.011,60 €
BMC Helix iPaaS - Additional Capacity - MarketZone	2	1.974,72 €	47.393,28 €	47.393,28 €	47.393,28 €	142.179,84 €
BMC Helix iPaaS - Additional Endpoint - MarketZone	1	365,68 €	4.388,16 €	4.388,16 €	4.388,16 €	13.164,48 €
BMC Helix Yearly Disaster Recovery Certification	1	806,64 €	9.679,68 €	9.679,68 €	9.679,68 €	29.039,04 €
			743.655,48 €	743.655,48 €	743.655,48 €	2.230.966,44 €
<b>Actualización de licencias</b>						<b>Base Imponible</b>
Actualización de licencias de la Agencia a licencias SaaS						528.577,04 €

**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:**

LOTE 1	IMPORTE IVA NO INCLUIDO
<b>Cuota fija</b>	
Importe mensual	65.600 €/mes
Jefe de proyecto	45 €/hora
Consultor senior ITSM	47 €/hora
Consultor junior ITSM	35 €/hora
Técnico mantenimiento ITSM (Analista)	32 €/hora
Técnico mantenimiento infraestructura (ingeniero)	36 €/hora
Servicio de Localización y Disponibilidad	2.000 €/mes
<b>Cuota variable</b>	
Tarifa promedio	46 €/hora
Tarifa promedio Intervención excepcional	81 €/hora

LOTE 1 – SERVICIOS “EXPERTO” BMC	Ud.	Créditos	IMPORTE SUBSCRIPCIÓN ANUAL con nº créditos indicado IVA no incluido
<b>Cuota fija</b>			
BMC Success Subscription - Enhanced Service - Group 3 (*)	1	50	114.943,00 €
BMC Success Credits 25 Pack Service - Group 3	1	25	28.008,00 €
(*) incluye las prestaciones del servicio BMC Advantage Enterprise – EMEA			



LOTE 2 - Importe actualización de licencias actuales de la Agencia a modo SaaS	Importe IVA no incluido
Actualización de licencias actuales a modo SaaS	528.577,04 €

LOTE 2 - Suscripción de licencias Helix ITSM	Coste Unitario Mensual IVA no incluido
BMC Helix Service Management - Advanced - Concurrent User	115,64 €
BMC Helix Service Management - Advanced - Named User	38,55 €
BMC Helix iPaaS Platform - MarketZone	2.084,42 €
BMC Helix iPaaS - Template Bundle	528,10 €
BMC Helix iPaaS - Additional Capacity - MarketZone	1.974,72 €
BMC Helix iPaaS - Additional Endpoint - MarketZone	365,68 €
BMC Helix Yearly Disaster Recovery Certification	806,64 €

Para establecer los requisitos mínimos de los perfiles solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas se ha tomado como referencia el vigente *XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, cuyas características deberá cumplir el adjudicatario para los perfiles solicitados en todo momento. En caso de que el convenio aplicable a la empresa adjudicataria sea distinto, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En cuanto a los salarios, el adjudicatario deberá cumplir con salarios vigentes en el convenio que le sea de aplicación.

Madrid Digital establecerá, una vez iniciado el contrato, los mecanismos y periodos de verificación de cumplimiento de estos requisitos que considere oportunos.

#### Sistema de determinación del presupuesto:

##### LOTE 1

El presupuesto se ha determinado en función de:

- Los precios referidos a unidades de tiempo y componentes de la prestación y las tarifas de la Agencia. Todo ello 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)*.
- las tarifas establecidas por el propietario de software.

##### LOTE 2

El importe de este Lote es determinado por las tarifas establecidas por el propietario de software.

**Valor estimado del contrato (Art. 101 LCSP): 14.577.429,30 €, IVA no incluido.**

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

CONCEPTOS LOTE 1	IMPORTE (IVA no incluido)
Base Imponible	5.105.033,80 €
Prórroga (24 meses)	3.652.625,60 €
Modificaciones (20%)	1.021.006,76 €
<b>VALOR ESTIMADO</b>	<b>9.778.666,16 €</b>

CONCEPTOS LOTE 2	IMPORTE (IVA no incluido)
Base Imponible	2.759.543,48 €
Prórroga (24 meses)	1.487.310,96 €
Modificaciones(20%)	551.908,70 €
<b>VALOR ESTIMADO</b>	<b>4.798.763,14 €</b>

CONCEPTOS LOTE 1 y 2	IMPORTE (IVA no incluido)
Base Imponible	7.864.577,28 €
Prórroga (24 meses)	5.139.936,56 €
Modificaciones	1.572.915,46 €
<b>VALOR ESTIMADO</b>	<b>14.577.429,30 €</b>

**Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación:**

	IMPORTES (LOTE 1)	IMPORTES (LOTE 2)	TOTAL
COSTES DIRECTOS	4.254.194,83 €	2.299.619,57 €	6.553.814,40 €
COSTES INDIRECTOS	595.587,28 €	321.946,74 €	917.534,02 €
BENEFICIO INDUSTRIAL	255.251,70 €	137.977,17 €	393.228,87 €
<b>IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO</b>	<b>5.105.033,80 €</b>	<b>2.759.543,48 €</b>	<b>7.864.577,28 €</b>

**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 específicos:

1) **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 un volumen de negocios mínimo anual 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 de:

- Lote 1: 2.900.000,00.- € (IVA no incluido)

- Lote 2: 1.400.000,00.- € (IVA no incluido)

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará mediante la 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:**

**Para el Lote 1:**

**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, siendo el importe mínimo acumulado requerido, durante la anualidad de mayor ejecución en el periodo citado (últimos tres años):

**- Lote 1: 1.300.000,00.- € (IVA no incluido)**

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 ejecución de proyectos de consultoría, mantenimiento, evolución, soporte, administración y desarrollo e instalación, actualización y migración para la gestión de servicios en plataformas BMC Helix ITSM.

**Para el Lote 2:**

***Artículo 89.1.a) de la LCSP: Relación de los principales suministros 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 suministros 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, siendo el importe mínimo acumulado requerido, durante el periodo indicado anteriormente (últimos tres años) de:

**- Lote 2: 650.000,00.- € (IVA no incluido)**

La relación aportada ha de estar referida a suministros de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los suministros ejecutados por el licitador y los que constituyen el objeto del contrato, la ejecución de contratos de **cesión de derecho de uso de licencias, con soporte y mantenimiento sobre plataformas ITSM** para la gestión de servicios en plataformas BMC Helix ITSM.

**Para ambos Lotes (Artículo 93 LCSP)**

Los licitadores deberán acreditar estar en posesión de, al menos, una de las certificaciones vigentes que se señalan a continuación, además del compromiso de mantener dicha vigencia durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- **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.**

- **Certificado ISO/IEC 20000-1** Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGIT) o equivalente.

**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 para:

#### **Lote 1**

- 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 y capacidad técnica recogidos en la Cláusula 9ª del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Una o varias factorías de servicios que pondrán a disposición de la Agencia, para la realización de los servicios requeridos, y que reúnen todos los requisitos mínimos según lo establecido en la Cláusula 11.3 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:** Sí

**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 APLICABLES AL LOTE N° 1.**

### **CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES**

#### **CRITERIO NÚMERO 1. – VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA: (Hasta 50 puntos)**

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = 50 * [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

Donde:

A = Presupuesto base Licitación (IVA no incluido).

B = A - (A\*Porcentaje de baja ofertado).

C = A - (A\*Mayor porcentaje de baja ofertado).

La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal (Así, por ejemplo, en el caso de que el valor de la puntuación fuera 4,3349, el valor que será tenido en cuenta será 4,33. Asimismo, si el valor obtenido en la puntuación fuera 6,3350 el valor que será tenido en cuenta para la puntuación será 6,34).

**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 EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS (Hasta 5 puntos)**

#### **CRITERIO NUMERO 2.- CERTIFICACIÓN COMO PARTNER DE BMC (hasta 5 puntos)**

Se valorará en este criterio la condición de Partner de BMC para al menos las soluciones Helix ITSM y Discovery, o bien que sea Strategic Global Outsourcer and System Integrator, **GOSI**, de **BMC**.

**El certificado debe estar vigente durante todo el contrato y se debe entregar el compromiso de mantener el certificado durante toda la vigencia del contrato.**

<b>CERTIFICADO DE PARTNER DE BMC VIGENTE DURANTE TODO EL CONTRATO</b>	<b>PUNTOS</b>
OPCIÓN 1:	5



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de BMC que acredita su condición de partner GOSI</li> <li>• Compromiso de mantener el certificado durante toda la vigencia del contrato</li> </ul>	
<p>OPCION 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de BMC que acredita su condición de partner para las soluciones Helix ITSM y Discovery</li> <li>• Compromiso de mantener el certificado durante toda la vigencia del contrato</li> </ul>	3
<p>OPCION 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de BMC que acredita su condición de partner para al menos las soluciones Helix ITSM o bien Certificado de que acredita su condición de partner para BMC Discovery</li> <li>• Compromiso de mantener el certificado durante toda la vigencia del contrato</li> </ul>	1

Para poder evaluar este criterio los licitadores indicarán la certificación que poseen, siguiendo el formato del **Anexo V** de este Pliego y aportarán el certificado acreditativo de su condición de Partner.

**CRITERIOS CUALITATIVOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDA DE UN JUICIO DE VALOR**  
(Hasta 45 puntos)

**CRITERIO NÚMERO 3: EXPERIENCIA FUNCIONAL DEL EQUIPO BASE (HASTA 20 PUNTOS)**

En este criterio se valorará de forma global, el número, calidad y distribución, de los meses de experiencia del Equipo Base ofertado por el licitador en los siguientes temas:

- Experiencia acreditada sobre el producto BMC HELIX ITSM.

Se tendrá en cuenta sólo la experiencia obtenida desde el año 2018, y los criterios que se analizarán son:

1. El número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo sea en el producto BMC HELIX ITSM objeto de este pliego, en las versiones implantadas en MD o superiores, y sobre las componentes que se indican a continuación, dándose mayor peso a aquellas experiencias sobre los módulos señalados con (\*):

COMPONENTE
BMC Service Request Management
ITSM - BMC Atrium
ITSM - BMC Service Desk (*)
ITSM - BMC Change Management (*)
ITSM - BMC Asset Configuration Management
ITSM - BMC Service Level Management (*)
BMC Remedy Smart Reporting (*)

BMC Remedy Single Sign On
BMC Digital Workplace (*)
BMC Helix Dashboards (*)
BMC Helix CMDB

- La distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que la experiencia esté lo más distribuida que sea posible entre los integrantes del equipo de trabajo propuesto.
- La calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que la experiencia sea cercana en el tiempo y que se haya desempeñado en proyectos de similares características al planteado en estos pliegos.

Para ello se tendrá en cuenta que:

- Cada recurso** se le puntuará con **un máximo de un punto**, como modo de garantizar la distribución de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo.
- Se puntuará adicionalmente **al conjunto del equipo**, con **un máximo de diez puntos** teniendo en cuenta la idoneidad y calidad de la experiencia, así como la distribución de la misma y la distribución global teniendo en cuenta la totalidad de la experiencia del equipo propuesto.
- La valoración máxima de cada licitador será de **20 puntos en este apartado**, siguiendo la siguiente formula:

$$\text{Valoración en Experiencia} = \frac{(20 * \text{Puntuación Experiencia})}{21}$$

Donde la **Puntuación Experiencia**, son los puntos obtenidos según los criterios expuestos, que como máximo son 21 puntos (un punto por componente del equipo base, más 10 puntos globales del equipo).

Se detallará siguiendo el formato del **Anexo 5 - Modelo de Curriculum Vitae** del Pliego de Prescripciones Técnicas, la experiencia aportada por cada persona integrante del equipo de trabajo. En cada línea del CV, se expondrá una experiencia que se quiera destacar, habiendo tantas líneas por recurso, como experiencia se quiera destacar.

Se aplicará la siguiente escala de valoración:

- Si la propuesta se limita a cumplir los requisitos del pliego, se considera que, si bien CUMPLE, NO APORTA VALOR. (0%)*
- En el caso en que la propuesta aporte poco valor, se considerará ADECUADA. (25%)*

- Si aporta detalles que permitan identificar un valor claro respecto a lo requerido, se considerará que la propuesta es BUENA. (50%)
- Será considerada NOTABLE en el caso en que aporte beneficios para el servicio requerido de forma clara y por encima de lo requerido de forma significativa. (75%)
- Cuando la propuesta sea excepcional, será calificada como SOBRESALIENTE. (100%)

#### **CRITERIO NÚMERO 4: MEJORA EN LAS CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE (HASTA 10 PUNTOS)**

En este criterio se valorará de forma global, el número, calidad y distribución de las certificaciones oficiales, del Equipo Base ofertado en las tecnologías de interés para las prestaciones de servicios requeridas en este pliego (producto BMC HELIX ITSM). En concreto se valorarán las certificaciones, realizadas por el fabricante de la tecnología o por terceros independientes de reconocido prestigio.

- Las certificaciones aportadas deben estar vigentes o haber caducado durante el año 2024.
- La **certificación** a valorar es aquella **acorde a las funciones** y al **ámbito tecnológico** en que va a realizar sus **servicios**.
- Las certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo que se detalla en el **Anexo I – Lote 1 - Requisitos y cualificación de perfiles**, o evoluciones de las mismas, según la siguiente puntuación:

- Especial Interés

Las Certificaciones enumeradas dentro del apartado de Especial Interés:

- Elemental con 0,2 puntos.
- Medio, con 0,3 puntos.
- Alto, con 0,5 puntos.

- Otras

Las certificaciones que se encuentran bajo la clasificación de otras, según se expone en el **Anexo I – Lote 1 - Requisitos y cualificación de perfiles**, se valorarán con una puntuación de 0,1 puntos cada una de ellas, hasta un máximo de 0,5 puntos por recurso.

- **Cada recurso** se le puntuará con un **máximo de un punto**.
- Se puntuará **adicionalmente** al conjunto del **equipo**, con un **máximo de 10 puntos** teniendo en cuenta la idoneidad y calidad de los certificados, así como la distribución global teniendo en cuenta la totalidad del equipo propuesto.

La **valoración** máxima de cada licitador será de **10 puntos** en **este apartado**, siguiendo la siguiente formula:

$$\text{Valoración} = \frac{(10 * \text{Puntuación en Certificación})}{21}$$

Donde la *Puntuación en Certificación*, son los puntos obtenidos según los criterios expuestos, que no puede ser mayor a 21 puntos en cada uno de los casos (un punto por componente del equipo base, más 10 puntos por completitud e idoneidad en el conjunto del equipo).

Se deben detallar siguiendo el formato del **Anexo 5 - Modelo de Curriculum Vitae** del Pliego de Prescripciones Técnicas, las certificaciones aportadas por cada persona integrante del equipo de trabajo. En cada línea del CV, se expondrá una certificación, habiendo tantas líneas por recurso, como certificaciones se quiera exponer.

Se aplicará la siguiente escala de valoración:

- Si la propuesta se limita a cumplir los requisitos del pliego, se considera que, si bien CUMPLE, NO APORTA VALOR. (0%)
- En el caso en que la propuesta aporte poco valor, se considerará ADECUADA. (25%)
- Si aporta detalles que permitan identificar un valor claro respecto a lo requerido, se considerará que la propuesta es BUENA. (50%)
- Será considerada NOTABLE en el caso en que aporte beneficios para el servicio requerido de forma clara y por encima de lo requerido de forma significativa. (75%)
- Cuando la propuesta sea excepcional, será calificada como SOBRESALIENTE. (100%)

#### **CRITERIO NÚMERO 5: PROPUESTA DE PROYECTO DE MIGRACIÓN A LA NUBE DE LA PLATAFORMA BMC HELIX DE MADRID DIGITAL (HASTA 15 PUNTOS)**

En este criterio se valorará:

1. **PLAN DE PROYECTO (hasta 8 puntos):** se valorará que sea un plan viable que pueda ser llevado a cabo en un periodo máximo de 8 meses desde el inicio del contrato, siendo los 2 primeros dedicados al estudio de la solución a migrar, y que minimice el tiempo de corte del servicio a los usuarios en el momento del cambio. Se detallará:
  - a. Cronograma
  - b. Equipo:
    - Equipo para el proyecto: Número de recursos, perfiles, fechas de incorporación, formación y experiencia.
    - Parte del equipo que se incorporará al inicio de la fase de transición. Se valorará que al inicio de la fase de transición se incorporen:
      - un recurso experto en reporting diseñará los informes de paso a la nube
      - Un recurso nivel Jefe de Proyecto experto en migración
  - c. Actividades y tareas a realizar técnicas /funcionales

2. **METODOLOGÍA DE MIGRACIÓN E IMPLANTACIÓN (hasta 7 puntos):** Para ser valorado este apartado el licitador deberá proponer una solución para la migración de los reports realizados en Smart reporting y que deberán ser migrados a la nueva herramienta de BMC en la nube y una solución técnica para las integraciones existentes con otros sistemas. Se detallará:

- a. Plan de Gestión del Cambio y de Comunicación.
- b. Plan de Calidad.
- c. Enfoque migración de reports
- d. Enfoque migración de las integraciones
- e. Monitorización y seguimiento post-implantación
- f. Gestión de Riesgos
- g. Plan de contingencia

**La propuesta del licitador a este criterio no podrá exceder de 24 páginas.**

Por cada subcriterio se valorará siguiendo la siguiente tabla de baremación:

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	Puntuación
Sobresaliente	<p>El planteamiento que aporta el licitador convence, por lo que aporta, y por la madurez en el planteamiento considerando todos los aspectos del Plan del proyecto y de la metodología de la migración e implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El licitador incluye en el proyecto de migración la implantación de alguna funcionalidad de valor añadido para los usuarios de la CM que ofrezca la nueva versión en la nube.</li> <li>El plan de migración incorpora acciones que aportan valor al proceso para ser eficientes en su ejecución y control y mitiga riesgos asegurando que se realice en el plazo de 8 meses.</li> <li>Respecto a la ejecución del plan, el licitador ha tenido en cuenta todas las tareas enumeradas en la cláusula 6.2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas e incorpora acciones para su eficiente y eficaz ejecución.</li> <li>Se valorará que reduzca la estimación de 8 meses</li> </ul>	100%
Notable	Se proponen medidas concretas, se detallan de forma coherente y convincente los puntos a valorar, se identifican métodos y herramientas factibles de implantar y en general, convence el planteamiento.	75%
Adecuado	El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento.	50%
Escaso	Añade mejoras, de ligero calado o poco impacto en la solución.	25%
No aporta valor	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables.	0%

## **CRITERIOS APLICABLES AL LOTE Nº 2**

### **CRITERIOS APLICABLES AL LOTE Nº 2.**

#### **CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES**

#### **CRITERIO NÚMERO 1. – VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA:** (Hasta 85 puntos)

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = 85 * [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

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 (Así, por ejemplo, en el caso de que el valor de la puntuación fuera 4,3349, el valor que será tenido en cuenta será 4,33. Asimismo, si el valor obtenido en la puntuación fuera 6,3350 el valor que será tenido en cuenta para la puntuación será 6,34).

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 EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR JUICIO DE VALOR (Hasta 15 puntos)**

#### **CRITERIO NUMERO 2.- “PROPUESTA DE PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCION DEL CONTRATO” (hasta 15 puntos)**

El licitador deberá entregar una propuesta detallada que describa las tareas a realizar para la puesta en marcha y el seguimiento de la ejecución del contrato, recursos involucrados y modelo de relación entre los participantes.

Se evaluarán los siguientes sub-criterios:



**SC1:** Planificación detallada de las tareas a realizar para disponer de los entornos previos operativos en la nube al final del segundo mes desde inicio del contrato para su puesta a disposición del adjudicatario del Lote1 (**hasta 5 puntos**).

**SC2:** Modelo de relación con el fabricante del producto: se detallará el sistema de control del cumplimiento de los servicios contratados en la suscripción de BMC HELIX. (**hasta 5 puntos**)

**SC3:** Modelo de relación con el proveedor de los servicios de desarrollo y mantenimiento (del Lote 1): se detallará la metodología que debe seguir el adjudicatario del lote 1 para las entregas de los trabajos de desarrollo o parametrización sobre BMC Helix. (**hasta 5 puntos**)

**La propuesta del licitador a este criterio no podrá exceder de 15 páginas.**

A la hora de valorar cada subcriterio será tenido en cuenta el valor que aporta el licitador respecto a lo solicitado en el pliego para cada subcriterio, en cuanto a la concreción de las tareas de la planificación y del modelo, su viabilidad y la optimización del mismo.

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	Puntuación
Sobresaliente	El planteamiento que aporta el licitador convence, por lo que aporta, y por la madurez en el planteamiento.	100%
Notable	Se proponen medidas concretas, se detallan de forma coherente y convincente los puntos a valorar, se identifican métodos y herramientas factibles de implantar y en general, convence el planteamiento.	75%
Adecuado	El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento.	50%
Escaso	Añade mejoras, de ligero calado o poco impacto en la solución.	25%
No aporta valor	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables.	0%

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

### **LOTE 1**

En el **Sobre Nº 2**, deberán aportar, el **Currículum Vitae** de los recursos que prestarán los servicios (Equipo Base), siguiendo el formato del **Anexo 5. MODELO DE CURRÍCULUM VITAE del Pliego de Prescripciones Técnicas**. De forma obligatoria deberán aportar la plantilla que se proporciona con la información indicada en el Anexo 5, en formato digital **Excel** y en formato **PDF** firmado por la persona que ostente la representación del licitador.

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 formalización 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.

En dicho sobre deberán aportar igualmente, el Plan de Proyecto y la Metodología de Migración e Implantación (no podrá exceder de 24 páginas).

En el **Sobre Nº 3**, deberá aportar, debidamente cumplimentado y firmado, el **Documento** que se adjunta como ANEXO V – Lote 1 al presente pliego, en relación con el **Criterio de Adjudicación número 2**, relativo a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas. Aportarán igualmente el certificado acreditativo de su condición de Partner.

## **LOTE 2**

En el **Sobre Nº 2**, deberán aportar, en relación con el **Criterio de Adjudicación número 2**, la Propuesta de puesta en marcha y seguimiento de la ejecución del contrato (no podrá exceder de 15 páginas).

**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 deberá 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 del presente contrato será de **36 MESES**, entre el **1 de mayo de 2024** hasta el **30 de abril de 2027**.

**LOTE 1**

Se desglosa de la siguiente manera:

FASES	DURACIÓN
Fase de Transición	2 meses, a partir del inicio del contrato
Fase de Pleno Servicio	34 meses a partir de la finalización de la Fase de Transición.
Fase de Devolución	2 meses anteriores a la finalización del contrato

**LOTE 2**

**Actualización de licencias actuales y suministro anual de cesión de licencias de uso**

El adjudicatario pondrá a disposición de la Dirección Responsable del Contrato de la Agencia el primer día de cada anualidad de ejecución del contrato las claves de usuario y contraseñas, en todos los entornos disponibles y servicios asociados a la suscripción de BMC HELIX modalidad SAAS, necesarias para el uso del producto.

**Recepciones Parciales:**

**LOTE 1:** No.

## **LOTE 2:**

Sí, tras la puesta a disposición de las claves de usuario y contraseñas necesarias para el uso del producto, el primer día de cada anualidad de ejecución del contrato.

**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:**

**LOTE 1:** Sí.

**LOTE 2:** Sí, excepto la actualización de licencias actuales de tipo Suite a modo SaaS.

**Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas:** Sesenta meses

## **18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**Lote 1:** Se establece como condición especial de ejecución del contrato, la adopción de medidas concretas para favorecer la formación y el reciclaje de los trabajadores, a cuyo fin, se establece el compromiso de aplicar durante la vigencia del contrato un Plan de Formación Continua sobre la plataforma tecnológica objeto de este contrato, a todos los miembros del equipo base del contratista que participen en el servicio.

**Lote 2:** Se establece como condición especial de ejecución del contrato, la adopción de medidas concretas para favorecer la formación y el reciclaje de los trabajadores, a cuyo fin, se establece el compromiso de aplicar durante la vigencia del contrato un Plan de Formación Continua en gestión de proyectos o sobre la plataforma tecnológica objeto de este contrato, al Responsable del Suministro por parte del contratista adscrito a la ejecución del contrato.

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 contrato.

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 el Apartado 30 del presente documento, 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 asumidas en virtud del presente contrato, esta Agencia procederá a la imposición de las penalidades que se indican en la Anexo “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades” del presente Pliego.

El *Comité de Dirección del Contrato*, según lo establecido en la cláusula mencionada anteriormente, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso concreto, al objeto de aplicar la correspondiente penalidad.

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, y previa audiencia al 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 la modificación relativa al alcance, límites y naturaleza de las modificaciones previstas:**

### Lote 1:

- **Con respecto a los Servicios a prestar en cuota fija**, cuando se produzca alguna de las circunstancias que se enumeran a continuación, que hagan **necesario variar - al alta o la baja - el número de miembros que forman el equipo base** indicado en la Cláusula 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Adecuación a la demanda del servicio, requerido por el negocio (variación de actividad al alta o a la baja) sobre los servicios prestados en cuota fija.
- Adecuación de las actividades del equipo que presta “los servicios de administración y monitorización del producto BMC HELIX ITSM y servicios de instalación y actualización de nuevas/versiones del producto” debido a la prestación del servicio en modo SAAS tras la migración de la plataforma BMC ITSM HELIX implantada en MD a la nube.
- Incorporación o desincorporación de nuevos módulos/procesos sobre la plataforma BMC ITSM HELIX, así como integraciones con otros sistemas, si se necesita para ello nuevos recursos

- **Con respecto a los Servicios en cuota Variable:**

Cuando debido a alguna de las circunstancias que se enumeran a continuación **sea necesario aumentar el número máximo de horas inicialmente previsto**, respecto de lo indicado en la Cláusula 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Se precise construir e implantar nuevas funcionalidades requeridas sobre la plataforma BMC HELIX ITSM o nuevas integraciones con otros sistemas, debido a cambios en la normativa aplicable, nuevas necesidades del Plan de Sistemas de MD, o por cambios a realizar por evoluciones tecnológicas sobre la plataforma BMC implantada y se produzca incremento de la demanda.
- Cuando se produzca una mayor demanda por los usuarios de prestación de trabajos incluidos en esta cuota, y sea necesario para la ejecución de los objetivos del contrato.

## **Lote 2:**

- Cuando por nuevas necesidades relacionadas con el objeto del contrato, que **requieran ampliar funcionalidades y servicios**, como consecuencia de la **incorporación de nuevos usuarios que requieran trabajar con la plataforma BMC HELIX ITSM de MD** y por tanto, sea necesario **aumentar el número de licencias, en régimen de cesión de derecho de uso**, de las mismas características a las que constituyen el objeto del contrato, por encima del número establecido en la Cláusula 2 “Objeto del Contrato” del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Si durante la ejecución del contrato se requiere suprimir funcionalidades o servicios, que impliquen una reducción del número de usuarios **que trabajen con la plataforma BMC HELIX ITSM de MD** y, por tanto, sea necesario disminuir el número de licencias, establecido en la Cláusula 2 “Objeto del Contrato” del Pliego de Prescripciones Técnicas, como consecuencia de que la plataforma BMC HELIX ITSM de MD.

**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 en el Pliego de Cláusulas Administrativas, 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 a los Servicios Jurídicos de la Agencia 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 LCSP.

## 21. SUBCONTRATACIÓN

**Procede:** SI.

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

## 22. RÉGIMEN DE PAGOS

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato se indicará la denominación y número del expediente y el mes correspondiente a la facturación, y se detallará:

### Lote 1

- **Fase de transición:** El adjudicatario no recibirá compensación económica alguna por la realización de los trabajos realizados durante la Fase de Transición.

- **Fase de Pleno Servicio:**

Se realizarán pagos mensuales contra factura conformada previa aceptación por la Dirección encargada de la inspección de la ejecución del contrato y se detallarán los siguientes conceptos:

➤ **Cuota Fija del servicio continuo:**

Esta Cuota Fija **incluye los servicios descritos en el apartado 1 de la Cláusula 6.- “Servicios requeridos a prestar en cuota fija” del Pliego de Prescripciones Técnicas.**

Esta cuota se debe desglosar en **los servicios de cuota fija mensual y en los servicios de cuota fija anual** (servicio experto BMC).

Los servicios expertos BMC se certificarán cuando se ponga a disposición de Madrid Digital dicho servicio y se certifique su contratación por el adjudicatario del Lote1. **Los servicios incluidos en esta cuota, están descritos en el apartado 6.1.5 de la Cláusula 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.** En el mes en el que se activen las subscripciones a estos servicios se facturarán los importes anuales correspondientes.

El importe a abonar por los servicios de **cuota fija mensual** será el que resulte de aplicar la baja obtenida en su caso como resultado de la adjudicación al siguiente **importe: 65.600,00 €/mes, IVA no incluido.**

El importe a abonar por los servicios de **cuota fija anual** será el que resulte de aplicar la baja obtenida en su caso como resultado de la adjudicación a los siguientes importes anuales, **IVA no incluido:**

**Año 2024: 226.975,00 €**

**Año 2025: 142.951,00 €**

**Año 2026: 114.943,00 €**

➤ **Cuota Variable de servicios bajo demanda:**

Esta **Cuota Variable** incluye los servicios descritos en el **apartado 2 de la Cláusula 6, “Servicios requeridos a prestar en cuota variable” del Pliego de Prescripciones Técnicas.**

Mensualmente se certificarán aquellos servicios bajo demanda finalizados, entregados, y que hayan sido validados y aceptados por la Agencia en el mes objeto de facturación.

El importe a facturar por este concepto será el que resulte de multiplicar el número de horas computadas y aceptadas por Madrid Digital por los precios unitarios establecidos en el **apartado 3 de la presente cláusula** correspondientes a Cuota Variable, después de aplicarles el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación.

En cualquier caso, se facturará previa presentación de los trabajos efectivamente realizados, y previamente verificados y certificados por la Dirección de la Agencia responsable del contrato. Además, la facturación tiene asociada en su caso, aunque con carácter semestral, las penalizaciones indicadas en el **Anexo “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades”** al presente pliego para el caso de incumplimiento.

Las penalidades se materializarán y ejecutarán semestralmente mediante una factura de abono 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 semestral, cuando correspondan, y se acompañarán junto a la factura de cargo del mes correspondiente.

Las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 % del precio del contrato, IVA no incluido, ni el total de las mismas superar el 50 % del precio del contrato, según lo indicado en el Artículo 192 de la LCSP.

**Propuesta de Certificado del Servicio prestado:**

De forma mensual, Madrid Digital enviará al adjudicatario el Certificado del Servicio Prestado para certificar los servicios a facturar en el mes, según se detalla a continuación. Una vez validado por el adjudicatario, el Certificado se entregará firmado antes de proceder a la emisión de la factura.

La Propuesta de **Certificado del Servicio** incluirá los siguientes conceptos económicos:

1- **Cuota del servicio continuo:**

- Incluirá el mes de la Cuota fija del servicio continuo.
- Incluirá en el mes que corresponda el importe anual de los servicios Experto BMC:
  - Para facturarlos anualmente se exigirá un certificado de que haya sido realizada la contratación del servicio por el adjudicatario al fabricante del producto.
  - Mensualmente se incluirán en el certificado los trabajos realizados y aceptados por la Agencia en el mes.

## 2- Cuota de servicio bajo demanda:

- Incluirá el desglose del número de horas, servicios que hayan sido finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia en el mes facturado. Así mismo, deberán indicar un identificador de cada orden de trabajo.

## 3- Penalizaciones para el caso de incumplimiento de ANS

En el certificado que corresponda, se recogerá la penalidad asociado al incumplimiento de ANS.

A efectos de certificación del servicio bajo demanda y de los servicios Experto sólo se considerarán válidos aquellos trabajos que hayan sido gestionados utilizando las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio establecidas por Madrid Digital y que hayan sido validadas y aprobadas por la misma.

### Lote 2

El abono del precio se efectuará mediante **tres pagos**, tras la entrega de las claves de usuario y contraseñas necesarias para el uso del producto, contra factura conformada, y previa aceptación por la Dirección encargada de la inspección de la ejecución del contrato, y se detallarán los siguientes conceptos:

- Suscripción anual de las licencias de cesión de derecho de uso en modo SaaS. Este concepto deberá aparecer desglosado en la factura.
- Actualización de las licencias actuales a modo SaaS, únicamente en la primera anualidad se incluirá este concepto que deberá aparecer desglosado en la factura.

Los Importes anuales IVA no incluido a facturar para los conceptos indicados anteriormente serán los establecidos a continuación, a los que se les aplicará el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación.

**Año 2024: 1.272.232,52 €**

**Año 2025: 743.655,48 €**

**Año 2026: 743.655,48 €**

Además, la facturación tiene asociada en su caso, las penalizaciones indicadas en el **Anexo “Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades”** al presente pliego para el caso de incumplimiento.

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 acompañarán junto a la factura de cargo del abono correspondiente, para poder realizar la compensación de sus importes.

Las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 % del precio del contrato, IVA no incluido, ni el total de las mismas superar el 50 % del precio del contrato, según lo indicado en el Artículo 192 de la LCSP.

### **Propuesta de Certificado de suministro:**

Se exigirá al adjudicatario la presentación de un certificado que acredite que ha sido realizada la contratación anual al fabricante del producto.

**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**

- Información sobre los servicios objeto del presente pliego.
- Información sobre la arquitectura y medidas de seguridad de sistemas y comunicaciones, tanto a nivel hardware como software.
- Categoría de 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 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, de la presente cláusula.
- Información técnica sobre la arquitectura, configuración e integración de la Plataforma con otros servicios de Madrid Digital.
- 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 suministros 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 servicios/suministros.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el Adjudicatario responderá de la correcta realización de los servicios/suministros contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su 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.

A tal efecto, el contratista contará con un Centro de Soporte (vía telefónica y web) en el que se atenderán tanto las incidencias como las consultas que se pudieran producir.

## **30. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA AMBOS LOTES**

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

**Finalidad para la que se tratarán los datos personales:** Gestión y cumplimiento del servicio.

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

#### **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 (LOPDGDD).

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 Encargado 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 4.8 del RGPD, ya que será la persona que trate datos personales por cuenta del Responsable 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 Encargado 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 Sub-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 Encargado del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Sub-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 Sub-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 retribuibiles de forma distinta de lo previsto en el presente Pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este Pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este Pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad 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 Encargado o Responsable 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

El tratamiento consistirá en:

#### *GESTIÓN DE INCIDENCIAS, PETICIONES Y CONSULTAS.*

*Realizar la atención al usuario, Realizar la tramitación de las IPC, Tramitar las solicitudes de gestión de accesos a los SS.II., Realizar el soporte técnico a usuarios, Realizar el soporte relativo a la funcionalidad de los servicios. Gestionar el seguimiento de las IPC. Gestión de Cambios, de Problemas, de Encargos de Contratos.*

#### *GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.*

*Atención y tramitación de las quejas y sugerencias recibidas en la Agencia*

#### *ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y/O USUARIOS.*

*Encuestas de satisfacción de clientes y/o usuarios de la CM.*

#### *GESTIÓN DE CONTRATOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN*

*Encargos a proveedores de Sistemas de Información*

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
Empleados de la Comunidad de Madrid, Ciudadanos y Empresas externas -y sus empleados con necesidad de acceso a los sistemas, aplicaciones y BBDD de la CM-.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI / NIF</li> <li>• NOMBRE Y APELLIDOS</li> <li>• DIRECCIÓN</li> <li>• TELÉFONO</li> <li>• FIRMA</li> <li>• NACIONALIDAD, FECHA NACIMIENTO, CORREO ELECTRÓNICO</li> <li>• CARACTERÍSTICAS PERSONALES</li> <li>• ECONÓMICOS, FINANCIEROS Y DE SEGUROS</li> <li>• DETALLES DEL EMPLEO</li> <li>• Cualquier otro dato que los usuarios remitan y adjunten al comunicar sus incidencias, incluidos los datos de nivel de protección alto.</li> </ul>

### Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:



X Recogida (captura de datos)	X Registro (grabación)	X Estructuración	X Modificación
X Conservación (almacenamiento)	X Extracción (retrieval)	X Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión
<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
X Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	X Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> 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 almacenada 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 por el Responsable de tratamiento, se deben implantar las medidas especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que haya comunicado el responsable de tratamiento.

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 del responsable del tratamiento y/o del Órgano de contratación.

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

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 como Adenda al presente contrato 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 ulteriores 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.

c) 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.
- 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 garantías 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

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

- Controles físicos de entrada.
- Perímetro de seguridad.
- Protección contra amenazas externas o ambientales.
- Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

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

- Disponer de un procedimiento de monitorización de equipos que incluya:
  - Identificación de las medidas de seguridad.
  - Campos de eventos que deberían ser registrados.
  - Tipología de eventos a registrar.
  - Procesos de recogida y protección de logs.
- Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados regularmente.
- 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

- Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.
- 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**

### **1. Normativa de seguridad de la información**

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa de seguridad de la información a la que Madrid Digital pueda estar obligada a dar cumplimiento, así como a su propia normativa interna de seguridad de la información. En consecuencia, el adjudicatario, antes del inicio de la ejecución

de los trabajos, estará obligado a conocer la política de seguridad de la Agencia, así como la distinta normativa de seguridad desarrollada a instancias de dicha política.

En cualquier caso, está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, ([Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo](#)) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados, incluyendo la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS. Este requisito se hace extensivo también a la cadena de suministro de dichos adjudicatarios, en la medida que sea necesario.

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.

## 2. 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>, y de conformidad a las siguientes situaciones:

- **Solución/Producto de un tercero alojado en los Sistemas y CPD de Madrid Digital**

En el caso de que la solución se integre en un Sistema de Información que utiliza las instalaciones e infraestructuras TIC de Madrid Digital, el adjudicatario del producto deberá asegurar el cumplimiento de las medidas aplicables en el Esquema Nacional de Seguridad desde el diseño.

Igualmente se solicitará de manera preventiva una **Declaración Responsable** del cumplimiento de estas medidas durante el proceso de licitación, asociado con la solución/producto dentro de la documentación administrativa del pliego. Y se requerirá el cumplimiento de medidas de seguridad **antes de la puesta en producción** del Sistema asociado con la solución/producto.

---

<sup>1</sup> [Resolución n.º 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”.

- **Servicios ofrecidos por un tercero e implementados en los CPD del proveedor (fuera de los Sistemas y CPD de Madrid Digital)**

Madrid Digital solicitará al adjudicatario el cumplimiento del ENS correspondiente según **la valoración de las dimensiones realizada** del Servicio.

En consecuencia, se solicitará al adjudicatario la siguiente documentación:

- Para los Servicios categorizados con **Categoría Básica**: Declaración de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, expedida por el adjudicatario tras un proceso de autoevaluación para verificar el cumplimiento de las exigencias del ENS.
- Para los Servicios categorizados con **Categoría Media o Alta**: Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios y los sistemas de información utilizados para la **prestación del servicio objeto de la licitación**, expedida por una entidad certificadora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), tras una auditoría formal para verificar el cumplimiento de lo establecido en el ENS, **antes del inicio de la prestación del servicio**.

En el caso en el adjudicatario no posea una certificación de **categoría Media o Alta**, de manera excepcional, se deberá obtener la certificación en el plazo **máximo de seis meses** desde el inicio de la prestación del servicio.

Por último, y como así se refleja en la Instrucción Técnica de Seguridad de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, el **Informe de Autoevaluación o de Auditoría** y sus resultados deben estar a disposición de los responsables de Madrid Digital con competencias en seguridad, al objeto de verificar la adecuación o idoneidad del cumplimiento del ENS.

De manera adicional, 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 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.

### **3. 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:

- 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.

- Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.

- Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
- Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes, relativas 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.
- Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

#### **4. 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.

#### **5. 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 y presentar 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.

#### **6. 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.

#### **7. 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.

## **8. 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 (RGCPM)** 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 y la entrega de los bienes 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 máximo del contrato asciende a:

LOTES	Total (IVA Incluido)
Lote 1	6.177.090,90 €
Lote 2	3.339.047,61 €
Total Lotes 1 y 2	9.516.138,51 €

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

## LOTE 1

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

Los licitadores deberán señalar en su oferta económica, el importe máximo por el que se comprometen a la prestación de la totalidad de los servicios del Lote 1: 6.177.090,90 euros, IVA incluido, así como el porcentaje de baja ofertado, 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.

Las proposiciones que superen la base imponible del presupuesto base de licitación, serán automáticamente desechadas.

La baja que pueda obtenerse en la adjudicación dará lugar a la ampliación a un mayor número de unidades de los servicios incluidos en cuota variable objeto del contrato, sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe del presupuesto base de licitación.

El licitador que resulte adjudicatario del contrato se compromete a la ejecución de los servicios hasta el importe máximo de adjudicación, y por los precios unitarios que resulten de aplicar el porcentaje de baja ofertado a los precios unitarios indicados en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

El Presupuesto de Licitación constituirá el límite máximo del gasto que puede suponer para la Agencia, por tanto, el adjudicatario se compromete a disponer de los medios necesarios que se requieran para la ejecución del contrato hasta el importe máximo referido. No obstante, el importe del contrato quedará subordinado a las necesidades de la Agencia.

## LOTE 2

El presupuesto base de licitación se ha establecido teniendo en cuenta el importe fijado para los suministros, 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 ofertado para la totalidad de los suministros, de conformidad con lo indicado en el Modelo de proposición económica recogido en el Anexo I al presente pliego.

Aquellas proposiciones cuyo importe, supere la base imponible fijada en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego, serán desechadas.

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

## **TODOS LOS LOTES**

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) n° 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) n° 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.

El contrato correspondiente al lote 1 se califica como contrato de **servicio** y el contrato correspondiente al lote 2 se califica como contrato de **suministro**.

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 encuentran disponibles para los contratos en la página web de la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/caja-depositos>).

Esta garantía deberá constituirse, cuando se trate de garantía en efectivo, en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid o en la Tesorería, de los Organismos Autónomos, en su caso.

Podrá constituirse asimismo 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 Caja de Depósitos 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 se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato. 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, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última. Será incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la perfección del contrato.

En todo caso, la garantía provisional responderá 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 firmados electrónicamente. Los certificados de firma electrónica que se utilicen deben haber sido emitidos por uno de los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados (<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>) y no estar vencidos, suspendidos o revocados. 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 III* 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.

Quienes figuren como interesados o representantes en los procedimientos que se encuentren abiertos en la Comunidad de Madrid pueden enviar comunicaciones o aportar nuevos documentos al correspondiente expediente a través de la Carpeta Ciudadana

(<https://gestiona7.madrid.org/carpetaciudadana/>), en la opción “Situación de expedientes”. También existe la posibilidad de utilizar un formulario genérico de solicitud (<https://tramita.comunidad.madrid/prestacion-social/formulario-solicitud-generica>) 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 Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

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 II* 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 II* 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 responsable múltiple del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación**

Declaración responsable múltiple, conforme al modelo que figura como *Anexo III* al presente pliego.

## **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 Caja de Depósitos 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. 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.

## **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 Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

Este sobre contendrá:

**LOTE 1**

1. 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 del correspondiente lote, 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.

2. La documentación que se especifica en la Cláusula 1 Apartado 9 al presente pliego, en orden a la aplicación de los demás criterios de adjudicación, distintos del precio, valorables de forma automática por aplicación de fórmulas que se presentará redactada conforme a los modelos fijados en el Anexo V de este pliego y Anexo 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**LOTE 2**

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 del correspondiente lote, 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.

La Mesa de Contratación clasificará las proposiciones presentadas por orden decreciente, atendiendo a los criterios de adjudicación, pudiéndose solicitar para ello cuantos informes técnicos se estime pertinentes, para posteriormente elevar la correspondiente propuesta al Órgano de Contratación.

Si el contrato está sujeto a regulación armonizada, si se apreciasen indicios fundados de conductas colusorias en el procedimiento de contratación, en el sentido definido en el Artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, se seguirá el procedimiento establecido al respecto en el Artículo 150 de la LCSP.

### **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 refieren los Artículos 110, 217.3 y, en su caso 217.1 de la LCSP.

La garantía definitiva se constituirá en la Caja de Depósitos de la Comunidad de conformidad con lo preceptuado en los Artículos 108, 109 y 112 de la LCSP y 55, 56 y 57 del RGLCAP, en cuanto no se oponga a lo previsto en la LCSP, según los modelos y las indicaciones que, para los contratos, figuran en la página web de la Caja de Depósitos (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/caja-depositos>) o en la Tesorería de los Organismos Autónomos, en su caso.

Podrá constituirse asimismo 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 Caja de Depósitos 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.

Una vez aceptada la propuesta de la Mesa por el Órgano de Contratación, los servicios correspondientes recabarán 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 III 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 Caja de Depósitos 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:

### **LOTE 1**

- **Currículos de los miembros del Equipo Base prestador del servicio**, que deberán presentar, siguiendo el modelo del **Anexo 5** del Pliego de Prescripciones Técnicas, debidamente firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con identificación de las personas y detalle de categoría, titulación, y actividad profesional), de conformidad con lo establecido en la **Cláusula 9 (Lote 1) y Anexo 1 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.

Adicionalmente, el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los **documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones** de los recursos que forman parte del Equipo Base, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Anexo 1 al Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación.

- **Documentación acreditativa de la efectiva disposición de la/s Factorías de servicios** que pondrán a disposición del contrato, y **documentación concreta sobre dicha/s factoría/s de servicios**, que recoja al menos la siguiente información:
  - Ubicación.
  - Capacidad Mensual de Producción garantizada en los diferentes Entornos Tecnológicos.
  - Esquema de Flexibilidad ante picos de carga.

Adicionalmente podrá aportar cualquier otra información concreta que considere necesaria para mejor conocimiento por parte de Madrid Digital de estas instalaciones.

## LOTE 2

- **Curriculum del Responsable del Suministro**, que deberán presentar, siguiendo el modelo del **Anexo 5** del Pliego de Prescripciones Técnicas, debidamente firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con identificación de la persona y detalle de categoría, titulación, y actividad profesional), de conformidad con lo establecido en la **Cláusula 12 (Lote 2) 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. **Para ambos lotes.** Se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario aporte acreditación fehaciente de estar en posesión de **certificación de partner expedido por el fabricante BMC** vigente, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante todo el período de ejecución del presente contrato.

Igualmente, se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario aporte acreditación de estar en posesión de, al menos, uno de los certificados que se indican a continuación, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato:

- **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.
- **Certificado ISO/IEC 20000-1 Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGIT) o equivalente**.

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

11. **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.

## **12. Declaración Responsable**

Si la ejecución del contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, deberá presentar una declaración responsable 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, conforme al modelo que figura como Anexo IV al presente pliego

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 y 300 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 SUMINISTRO**

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.

Lote 2. La Administración tiene la facultad de inspeccionar y de ser informada del proceso de fabricación o elaboración de los bienes objeto del contrato, pudiendo ordenar o realizar por sí misma cuando así proceda análisis, ensayos y pruebas de los materiales a emplear, establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento del contrato.

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 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 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 RGCCPM*.

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

Si los trabajos y suministros 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 y entrega de los suministros 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*.



Se podrán imponer penalidades al contratista por impago a un subcontratista o suministrador, respondiendo la garantía definitiva de las penalidades que se impongan por este motivo, en virtud del artículo 217 de la LCSP.

#### **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.

Cuando se trate de suministros de fabricación, también será la Administración responsable de los daños que se causen a terceros como consecuencia de los vicios del proyecto elaborado por ella misma. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el *Artículo 196 de la LCSP*.

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 suministros y 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.

Conforme a lo que establece el Artículo 301 de la LCSP, el contratista tendrá derecho al abono del precio de los bienes efectivamente entregados y formalmente recibidos por la Administración. En la Cláusula 1 Apartado 22 se estipula la forma y condiciones de pago para este contrato.

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 y de los bienes entregados, 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**

Quando, 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 DE LOS BIENES Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El contratista deberá entregar los bienes y realizar los trabajos dentro del plazo estipulado, efectuándose por el Responsable del Contrato, en su caso, un examen de la documentación presentada, de los bienes objeto del suministro y de los trabajos realizados, y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

El contratista deberá entregar los trabajos dentro del plazo estipulado, efectuándose por el Responsable del Contrato, en su caso, un 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, 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.

Si los bienes no se hallasen en estado de ser recibidos se hará constar así en el acta de recepción y se darán las instrucciones precisas al contratista para que se subsane los defectos observados o proceda a un nuevo suministro de conformidad con lo pactado, cumpliendo sus obligaciones en el plazo que para ello se fije. El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de resolución, con los efectos que legalmente procedan.

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.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los bienes suministrados, la Administración tendrá derecho a reclamar al contratista que reponga los bienes inadecuados o a exigir su reparación si ésta resultase suficiente. En todo caso durante el plazo de garantía el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre la aplicación dada a los bienes objeto del suministro.

En el supuesto de que el Órgano de Contratación estimase durante el plazo de garantía que los bienes entregados no son aptos para el fin pretendido como consecuencia de los vicios o defectos observados en ellos, siempre que estos vicios o defectos fuesen imputables al contratista y exista la presunción de que la reposición o reparación de los bienes no serán suficientes para lograr aquel fin, podrá antes de finalizar el plazo de garantía rechazar los bienes dejándolos de cuenta del contratista, quedando la Administración exenta de la obligación del pago o, si éste se hubiese efectuado, tendrá derecho a la recuperación del precio satisfecho.

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) N° 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, 306 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 falsedad en el nivel de cualificación profesional del personal asignado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, facultará a esta Agencia para instar la resolución del contrato.
- Lote 1: Incorporación de los Componentes del Equipo Base: El incumplimiento de la obligación de tener incorporado el 100% del Equipo Base el primer día de la Fase de Pleno Servicio, será causa 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, 307 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*

Firmado digitalmente por: MIGUEL ÁNGEL JIMÉNEZ PÉREZ -   
Fecha: 2024.01.18 09:42

*Fdo.: Miguel Ángel Jiménez Pérez*

## ANEXO I

### MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 1

D./Dña....., con DNI número ..... en nombre (propio ó de la empresa que representa) (1)....., con NIF ....., y domicilio en .....calle ..... número ..... consultado el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA PLATAFORMA BMC HELIX ITSM (LOTE 1)”**, publicado en el D.O.U.E./B.O.C.M. del día ..... de ..... de .....

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:

<b>BASE IMPONIBLE (2)</b>	<b>5.105.033,80 €</b>
<b>21% IVA</b>	<b>1.072.057,10 €</b>
<b>IMPORTE TOTAL, IVA incluido</b>	<b>6.177.090,90 €</b>

Y por un **porcentaje general de baja** de:

.....%

Fecha y firma del licitador (3)

- (1) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (2) El licitador se compromete a la ejecución del contrato hasta el importe máximo de **6.177.090,90 euros, IVA incluido**. Este importe no puede ser modificado en la oferta presentada.
- (3) 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**

## ANEXO I

### MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 2

D./Dña....., con DNI número ..... en nombre (propio ó de la empresa que representa) (1) ....., con NIF ....., y domicilio en .....calle ..... número ..... consultado el anuncio de licitación del contrato de suministros denominado **“CESION DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (LOTE 2)”**, publicado en el D.O.U.E./B.O.C.M. del día ..... de ..... de .....,

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** de:

<b>BASE IMPONIBLE</b>	..... €
<b>21% IVA</b>	..... €
<b>IMPORTE TOTAL, IVA incluido</b>	..... €

Fecha y firma del licitador (2)

- (1) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.  
(2) 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**

**ANEXO II: 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).



Parte III, N.º de sección	DN	LCSP
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 pregunta	Artículo 57.4, letra f).	Artículo 70.
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 III: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE MÚLTIPLE**

En el caso de licitación en unión temporal de empresarios, deberá presentarse una declaración responsable por cada una de las empresas componentes de la UTE (art. 140.1 e) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público).

Órgano de contratación:
Número de expediente:
Título del contrato:
Lote o lotes:

D./Dña.: ....., con DNI/NIE nº: ....., actuando (en nombre propio o en representación del licitador) ....., con NIF: ....., con domicilio (del licitador) en (calle/plaza/etc.): ....., nº: ....., población: ....., provincia: ..... y código postal: ....., en calidad de: <sup>1</sup> ....., teléfono nº: ....., correo electrónico: ....., en relación con el expediente de contratación arriba referenciado y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) del contrato:

**DECLARA RESPONSABLEMENTE:** *(márquese y complétese lo que proceda)*

#### Pertenencia o no a grupo empresarial

☐ Que no pertenece a ningún grupo empresarial *(no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en el artículo 42.1 del Código de Comercio o de los supuestos alternativos establecidos en ese artículo).*

☐ Que pertenece al siguiente grupo empresarial: .....

☐ Que no presenta oferta ninguna otra empresa perteneciente al mismo grupo empresarial.

☐ Que también presenta/n oferta al/a los lote/s ..... la/s empresa/s siguiente/s perteneciente/s al mismo grupo empresarial *(indicar nombre/s):* .....

#### Jurisdicción para las empresas extranjeras

☐ Que es una empresa extranjera y se somete 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, al fuero jurisdiccional extranjero que le pudiera corresponder.

#### Concreción de la solvencia requerida

☐ Que, si en la cláusula 1 del PCAP se exige que se especifique en la oferta el personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato, ese personal será el siguiente *(indicar el nombre de cada una de esas personas y su cualificación profesional):*

.....  
.....

☐ Que, de resultar adjudicatario del contrato, si así se requiere en la cláusula 1 del PCAP, se compromete a dedicar o adscribir a su ejecución los medios personales y/o materiales que se especifican en la citada cláusula, con las características, requisitos y condiciones que se señalan en ella.

<sup>1</sup> Esta declaración responsable deberá ser suscrita por persona con capacidad para otorgarla. Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

### Subcontratación

- Si en la cláusula 1 del PCAP se requiere que los licitadores indiquen la parte del contrato que tengan previsto subcontratar:

☐ Que no tiene prevista ninguna subcontratación.

☐ Que tiene previsto subcontratar:

- La siguiente parte del contrato (o del lote nº ...): .....
- Por importe de: .....
- Con (*nombre o perfil empresarial del/de los subcontratista/s*): .....

*(En caso de división en lotes, indiquense esos datos tantas veces como lotes estén afectados por la subcontratación)*

- Si la ejecución del contrato conlleva que el contratista trate datos personales por cuenta del centro directivo promotor como responsable del tratamiento:

☐ Que no tiene previsto subcontratar los servidores ni los servicios asociados a ellos.

☐ Que tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a ellos con (*nombre o perfil empresarial del/de los subcontratista/s*): .....

### Empleo de personas con discapacidad e igualdad de mujeres y hombres

☐ Que, de resultar adjudicatario del contrato, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 o 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 Real Decreto 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.

☐ Que se trata de una empresa de 50 o más trabajadores y 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 efectiva 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.

### Oposición del licitador a la consulta de sus datos por medios electrónicos (*en su caso*)

☐ Que NO AUTORIZA a 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 PCAP del contrato 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 sus 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.

Y para que conste a los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en .....  
(firmar electrónicamente).

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

**ANEXO IV: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Órgano de contratación:
Número de expediente:
Título del contrato:
Lote o lotes:

D./Dña.: ....., con DNI/NIE nº: ....., actuando (en nombre propio o en representación del licitador) ....., con NIF: ....., con domicilio (del licitador) en (calle/plaza/etc.): ....., nº: ....., población: ....., provincia: ..... y código postal: ....., en calidad de: <sup>1</sup> ....., teléfono nº: ....., correo electrónico: ....., en relación con el expediente de contratación arriba referenciado y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) del contrato:

**DECLARA RESPONSABLEMENTE: (márquese y complétese lo que proceda)**

Tratamiento de datos personales

- ☐ Que ofrece las garantías suficientes, propias de un encargado de tratamiento, para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas conforme a lo establecido en el capítulo IV del Reglamento (UE) 2016/679 y concordantes de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- ☐ Que se someterá a la normativa vigente de protección de datos personales, respecto al tratamiento de datos objeto del encargo de tratamiento derivados de la ejecución del contrato, así como a las instrucciones del responsable del tratamiento.
- ☐ Que conoce que las obligaciones relativas a la protección de datos tienen el carácter de obligaciones esenciales y los efectos que ello conlleva.

Ubicación <sup>2</sup> de los servidores y/o servicios asociados:

- ☐ Los servidores que contengan los datos personales estarán ubicados en: .....
- ☐ Los servicios asociados (*tránsito, call center,...*) que se realicen con los datos personales se prestarán desde: .....
- ☐ Otros (*especificar cuáles*): .....

<sup>1</sup> Esta declaración responsable deberá ser suscrita por persona con capacidad para otorgarla. Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

<sup>2</sup> Para las categorías especiales de datos [artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679] los servidores deberán estar ubicados en la Unión Europea. Para aquellos servidores fuera del territorio de la Unión Europea (véase nulidad del *Privacy Shield USA*, STJUE de 16 de julio 2020) se deberá verificar que el país destinatario/de tránsito haya sido declarado de nivel de protección adecuado por la Comisión Europea (<https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>).



Asimismo, durante toda la vida del contrato, asume la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca respecto a la información facilitada en la presente declaración.

Y para que conste a los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en .....  
(*firmar electrónicamente*).

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

**ANEXO V: LOTE 1.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN  
EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

*(Documento a aportar en el Sobre N° 3, en relación con el Criterio de adjudicación número 2)*

D. / Dña. .... con DNI/NIE .....,  
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) ....., se compromete a ejecutar el contrato en las siguientes condiciones:

**CRITERIO DE ADJUDICACIÓN NÚMERO 2.- CERTIFICACIÓN COMO PARTNER DE BMC**

CERTIFICADO DE PARTNER DE BMC VIGENTE DURANTE TODO EL CONTRATO	SI / NO
<b>OPCIÓN 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de BMC que acredita su condición de partner <b>GOSI</b></li> <li>Compromiso de mantener el certificado durante toda la vigencia del contrato</li> </ul>	
<b>OPCION 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de BMC que acredita su condición de partner para las soluciones <b>Helix ITSM y Discovery</b></li> <li>Compromiso de mantener el certificado durante toda la vigencia del contrato</li> </ul>	
<b>OPCION 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de BMC que acredita su condición de partner para al menos las soluciones Helix ITSM o bien Certificado de que acredita su condición de partner para BMC Discovery</li> <li>Compromiso de mantener el certificado durante toda la vigencia del contrato</li> </ul>	

**Junto a este documento deberán aportar el certificado acreditativo de su condición de Partner**

*Fecha y firma del licitador*

**Nota:** La información que se solicita en este documento, única y exclusivamente ha de estar incluida en el Sobre nº 3

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

## **ANEXO VI: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES**

### **LOTE 1**

El incumplimiento de cualquiera de los ANS derivado de una prestación del servicio con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital, supondrá la elaboración de una Propuesta de Penalización por parte del Responsable del Contrato de Madrid Digital, detallando los incumplimientos y cuantificando la penalidad asociada a los mismos en línea con lo definido en la presente propuesta. Esta información se pondrá de manifiesto mensualmente en los Comités de Seguimiento y Control (CSC) correspondientes.

La medición de cada ANS se realiza tomando como referencia el universo de datos que constituyen el objeto del ANS y calculando el porcentaje de cumplimiento.

El grado de cumplimiento de cada ANS se divide en diferentes tramos. Uno de los tramos supone el nivel de cumplimiento esperado y, por tanto, no penalizado. El resto de los tramos gradúa el nivel de desviación con respecto al nivel esperado, lo que condiciona el valor de la penalización a aplicar.

Algunos de los ANS contemplan un factor de corrección, estableciendo un mecanismo modulador del importe de la penalización, que tiene como objetivo complementar el número de incumplimientos producidos que determinan la penalización a aplicar, con el comportamiento global del servicio medido por el ANS. En caso de que el comportamiento global esté dentro de los límites requeridos por el ANS, el modulador actuará disminuyendo la cuantía de la penalización, pudiendo incluso anularla.

El cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se medirá mensualmente, no obstante, con carácter semestral podrá verse afectada una certificación mensual por las penalizaciones correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital.

Las penalidades se materializarán y ejecutarán semestralmente mediante una factura de abono 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 semestral, cuando correspondan, y se acompañarán junto a la factura de cargo del mes correspondiente.

El cómputo de las penalidades se iniciará transcurrido el segundo mes de la fase de Pleno Servicio.

**Los indicadores de nivel de servicio sujetos a medición para el [LOTE 1](#) se resumen en la siguiente tabla:**

<b>A. TRANSICIÓN</b>	
<i>EQUIPO MÍNIMO DISPONIBLE PARA ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO</i>	A01
<i>EQUIPO BASE DISPONIBLE PARA COMENZAR PRESTACIÓN</i>	A02
<b>B. GOBIERNO DEL SERVICIO</b>	
<i>ROTACIONES NO PLANIFICADAS EN EB</i>	B01
<i>CALIDAD DOCUMENTACIÓN COMITÉS SEGUIMIENTO CONTRATO</i>	B02

C. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO (CUOTA FIJA)		TIEMPO/PLAZO DE RESOLUCIÓN EN CARTERA ATENDIDA	CALIDAD DE LA ENTREGA EN CARTERA ATENDIDA
<u>NO PLANIFICABLE (CON CRITICIDAD ASOCIADA)</u>	<i>CORRECTIVO, CONSULTAS Y DATOS</i>	CRITICIDAD ALTA - C01 CRITICIDAD NORMAL - C02	INMEDIATA - C04 DIFERIDA - C05
<u>SERVICIOS SIN CRITICIDAD ASOCIADA</u>	<i>EVOLUTIVOS MENORES, SERVICIOS MONITORIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</i>	C03	
<u>SERVICIOS DE LOCALIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD</u>	<i>INCIDENCIAS NO PLANIFICABLE</i>	C06	C06
D. SERVICIOS BAJO DEMANDA (CUOTA VARIABLE)		TIEMPO/PLAZO DE RESOLUCIÓN EN CARTERA ATENDIDA	CALIDAD DE LA ENTREGA EN CARTERA ATENDIDA
	<i>PROPUESTAS TÉCNICAS</i>	D01	D02
	<i>PRODUCTO FINAL</i>	D03	D04

### ANS-Fase de Transición

#### ANS A01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	A01
SERVICIOS AFECTADOS	No Aplica.
OBJETIVO	Incorporación del 80% del Equipo Base en la segunda semana de la Fase de Transición.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	A la finalización de la segunda semana de la Fase de Transición el 80% del Equipo Base debe haberse incorporado. En ese porcentaje deben estar incluidos todos los componentes de los siguientes roles: Responsable del Servicio y Consultores ITSM
PERIODO DE MEDICIÓN	Puntual.
UNIVERSO DE MEDIDA	Recursos requeridos del Equipo Base.

FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Una sola vez: Inicio de la Fase de Pleno Servicio.														
FÓRMULA DE CÁLCULO	Penalización = Incumplimiento Incumplimiento = CF mensual* Peso * Ft (Factor de Tramo)														
FACTOR DE CORRECCIÓN	No Aplica.														
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="2">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><th>A01</th><th>0,00</th><th>1,00</th></tr><tr><td>v = % Recursos Incorporados w = % de Responsable del Servicio, Consultores ITSM incorporados</td><td>20 %</td><td>v &gt;= 80%  y w = 100%</td><td>v &lt; 80%  ó w &lt; 100%</td></tr></table>				ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)		A01	0,00	1,00	v = % Recursos Incorporados w = % de Responsable del Servicio, Consultores ITSM incorporados	20 %	v >= 80%  y w = 100%	v < 80%  ó w < 100%
	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)												
	A01		0,00	1,00											
v = % Recursos Incorporados w = % de Responsable del Servicio, Consultores ITSM incorporados	20 %	v >= 80%  y w = 100%	v < 80%  ó w < 100%												



## ANS A02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN				
ID-ANS	A02				
SERVICIOS AFECTADOS	No Aplica.				
OBJETIVO	Incorporación garantizada del 100% de los recursos del Equipo Base el primer día de la Fase de Pleno Servicio.				
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	El primer día de la Fase de Pleno Servicio el 100% del Equipo Base debe haberse incorporado. El Equipo debe corresponder al menos en un 80% con los CV presentados en la reunión de Lanzamiento de la Fase de Transición y aprobados por Madrid Digital.				
PERIODO DE MEDICIÓN	Puntual.				
UNIVERSO DE MEDIDA	Recursos requeridos del Equipo Base.				
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Inicio de la Fase de Pleno Servicio.				
FÓRMULA DE CÁLCULO	<b>Penalización = Incumplimiento</b> <b>Incumplimiento = CF mensual* Peso * Ft (Factor de Tramo)</b>				
FACTOR DE CORRECCIÓN	No Aplica.				
FACTOR DE PENALIZACIÓN	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)		
	A02		0,00	0,50	1,00
	<p>v = % Recursos Incorporados</p> <p>w = % Recursos presentados se corresponden con los CV presentados en Fase de Transición y aprobados por Madrid Digital</p> <p>20 %</p> <p>v = 100% y w &gt;= 80%</p> <p>80% &lt;= v &lt; 100% y w &gt;= 80%</p> <p>v &lt; 80% ó w &lt; 80%</p>				

## ANS-Gobierno del Servicio

### ANS B01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN												
ID-ANS	B01												
SERVICIOS AFECTADOS	No Aplica.												
OBJETIVO	Evitar las Rotaciones No Planificadas en el Equipo Base, con la pérdida de conocimiento y productividad que estas conllevan.												
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Las rotaciones del equipo base deben realizarse de acuerdo al procedimiento de rotación planificada definido.												
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual.												
UNIVERSO DE MEDIDA	Cada una de las rotaciones del equipo base iniciadas o en curso en el Periodo de Medición.												
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.												
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p><b>Penalización = Incumplimiento – Corrección</b></p> <p><b>CF mensual = Cuota Fija mensual</b></p> <p><b>Incumplimiento = CF mensual* Peso * Ft (Factor de Tramo)</b></p> <p><b>Corrección = CF mensual* Peso * Fb (Factor de Corrección) * Ft (Factor de Tramo)</b></p>												
FACTOR DE CORRECCIÓN	<p>Para la corrección se aplica la primera de las condiciones que se cumpla:</p> <table><tr><th>Condición</th><th>Fb (Factor de Corrección)</th></tr><tr><td>Recurso en rotación con rol = (Responsable del Servicio)</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Recurso en rotación desde hace más de 1 mes (30 días naturales)</td><td>0,0</td></tr><tr><td>Resto Situaciones</td><td>0,5</td></tr></table>	Condición	Fb (Factor de Corrección)	Recurso en rotación con rol = (Responsable del Servicio)	0,0	Recurso en rotación desde hace más de 1 mes (30 días naturales)	0,0	Resto Situaciones	0,5				
Condición	Fb (Factor de Corrección)												
Recurso en rotación con rol = (Responsable del Servicio)	0,0												
Recurso en rotación desde hace más de 1 mes (30 días naturales)	0,0												
Resto Situaciones	0,5												
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="2">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><td>B01</td><td></td><td>0,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>Nº de Rotaciones No Planificadas</td><td>6%</td><td>&lt;=1</td><td>&gt;1</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)		B01		0,00	1,00	Nº de Rotaciones No Planificadas	6%	<=1	>1
ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)											
B01		0,00	1,00										
Nº de Rotaciones No Planificadas	6%	<=1	>1										

## ANS B02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN															
ID-ANS	B02															
SERVICIOS AFECTADOS	Calidad de la documentación asociada al Modelo de Seguimiento y al Gobierno del Servicio.															
OBJETIVO	Asegurar la emisión en tiempo y forma del INFORME DE SITUACIÓN DEL SERVICIO de acuerdo con la propuesta de contenido ofertada por el Adjudicatario y adaptada de común acuerdo a lo largo de la ejecución del contrato y la documentación exigida para los Comités.															
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p>Todos los hitos y documentos asociados a la preparación, ejecución y cierre de los distintos <u>Comités del Modelo de Seguimiento del Servicio</u>, y los entregables deben llevarse a cabo con la puntualidad y calidad requeridas.</p> <p>A su vez las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio y Contrato deben estar actualizadas. En particular, la herramienta de seguimiento de los Servicios de Mantenimientos deberá estar actualizada antes de la emisión del Informe de Actividad, y los Servicios que en el periodo de medición hayan estado activos, deberán ver su grado de avance adecuadamente actualizado en la Herramienta de Gestión y Seguimiento del Contrato (mínimo una vez cada 15 días).</p> <p>La documentación de recursos MRE y el Mapa de Servicios deben estar actualizados para Comité.</p>															
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual.															
UNIVERSO DE MEDIDA	Documentación asociada a los Comités de Seguimiento y Control convocados en el mes.															
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.															
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p><b>Penalización = Incumplimiento</b></p> <p><b>CF mensual = Cuota Fija mensual</b></p> <p><b>Incumplimiento = CF mensual* Peso * Ft (Factor de Tramo)</b></p>															
FACTOR DE CORRECCIÓN	No aplica.															
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="2">Factor de Tramo (Ft)</th><th></th></tr><tr><td>B02</td><td></td><td>0,00</td><td>0,5</td><td>1,00</td></tr><tr><td>v = Núm. incumplimientos</td><td>3 %</td><td>v = 0</td><td>v = 1</td><td>v&gt;=2</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)			B02		0,00	0,5	1,00	v = Núm. incumplimientos	3 %	v = 0	v = 1	v>=2
ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)														
B02		0,00	0,5	1,00												
v = Núm. incumplimientos	3 %	v = 0	v = 1	v>=2												

## ANS-Servicios de Mantenimiento (Cuota Fija)

### ANS C01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	C01
SERVICIOS AFECTADOS	Servicios de criticidad ALTA de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos.
OBJETIVO	Resolución en el plazo establecido de los Servicios Afectados (según se indica en la <a href="#">CLAÚSULA 8- "Lote 1 - Modelo de Prestación del Servicio"</a> ).
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p>Resolución en tiempo no superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ORO: 4 horas</li> <li>• PLATA: 8 horas</li> <li>• BRONCE: 20 horas</li> </ul> <p>Se considera tiempo natural, que comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.</p> <p>Si Madrid Digital rechaza la entrega del servicio, éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por Madrid Digital con cargo al Adjudicatario.</p> <p>El tiempo de revisión que se contabilizará con cargo al Adjudicatario se establece en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ORO: 1 horas</li> <li>• PLATA: 2 horas</li> <li>• BRONCE: 8 horas</li> </ul> <p>Para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por Madrid Digital.</p>
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios Afectados cuya entrega ha sido aceptada por Madrid Digital en el Periodo de Medición. Para la medición, se consideran de manera independiente cada uno de los niveles de relevancia ORO/PLATA/BRONCE.
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	<p>Se mide en todas las fases del contrato.</p> <p>Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.</p>
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>Penalización = Incumplimiento – Corrección</p> <p>CF mensual = Cuota Fija mensual</p>

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																									
	<p>Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)</p> <p>Corrección = CF mensual * Peso * Fb (Factor de Corrección) * Ft (Factor de Tramo)</p>																									
FACTOR DE CORRECCIÓN	<div><ul style="list-style-type: none"><li>TmedReq = ORO: 4 horas / PLATA: 8 horas / BRONCE: 20 horas</li><li>TmedReal = tiempo medio de resolución del <u>Universo de Medida</u></li></ul></div> <table><tr><th>Condición</th><th>Factor Corrección</th><th>Efecto</th></tr><tr><td>TmedReal &gt;=TmedReq</td><td>0</td><td>Anula corrección</td></tr><tr><td>TmedReal &lt;= ½TmedReq</td><td>1</td><td>Anula penalización</td></tr><tr><td>Resto casos</td><td>-(2/TmedReq) * TmedReal + 2</td><td>Reduce penalización</td></tr></table>	Condición	Factor Corrección	Efecto	TmedReal >=TmedReq	0	Anula corrección	TmedReal <= ½TmedReq	1	Anula penalización	Resto casos	-(2/TmedReq) * TmedReal + 2	Reduce penalización													
Condición	Factor Corrección	Efecto																								
TmedReal >=TmedReq	0	Anula corrección																								
TmedReal <= ½TmedReq	1	Anula penalización																								
Resto casos	-(2/TmedReq) * TmedReal + 2	Reduce penalización																								
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th colspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><td>C01</td><td colspan="2"></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td rowspan="3">v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)</td><td>ORO</td><td>6%</td><td rowspan="3">100 &gt;= v &gt; 95</td><td rowspan="3">95 &gt;= v &gt; 90</td><td rowspan="3">90 &gt;= v &gt; 80</td><td rowspan="3">v &lt;= 80</td></tr><tr><td>PLATA</td><td>4%</td></tr><tr><td>BRONCE</td><td>2%</td></tr></table>	ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)				C01			0,00	0,50	0,75	1,00	v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	ORO	6%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80	PLATA	4%	BRONCE	2%
ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)																							
C01			0,00	0,50	0,75	1,00																				
v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	ORO	6%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80																				
	PLATA	4%																								
	BRONCE	2%																								



## ANS C02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	C02
SERVICIOS AFECTADOS	Servicios de criticidad NORMAL de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos.
OBJETIVO	Resolución en el plazo establecido de los Servicios Afectados (según se indica en la <a href="#">CLAÚSULA 8. "Lote 1 -Modelo de Prestación del Servicio"</a> ).
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	<p>Resolución en tiempo no superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ORO: 2 días</li> <li>• PLATA: 5 días</li> <li>• BRONCE: 10 días</li> </ul> <p>teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.</p> <p>Si Madrid Digital rechaza la entrega del servicio, éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por Madrid Digital con cargo al Adjudicatario.</p> <p>El tiempo de revisión que se contabilizará con cargo al Adjudicatario se establece en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ORO: 1 día</li> <li>• PLATA: 2 días</li> <li>• BRONCE: 3 días</li> </ul> <p>para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por Madrid Digital.</p>
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios Afectados cuya entrega ha sido aceptada por Madrid Digital en el Periodo de Medición. Para la medición, se consideran de manera independiente cada uno de los niveles de relevancia ORO/PLATA/BRONCE.
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>Penalización = Incumplimiento – Corrección</p> <p>CF mensual = Cuota Fija mensual</p> <p>Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)</p>

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																									
	Corrección = CF mensual * Peso * Fb (Factor de Corrección) * Ft (Factor de Tramo)																									
FACTOR DE CORRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>TmedReq = ORO: 2 días / PLATA: 5 días / BRONCE: 10 días</li><li>TmedReal = tiempo medio de resolución del <u>Universo de Medida</u></li></ul>																									
	<table><tr><th>Condición</th><th>2 Factor Corrección</th><th>2.Efecto</th></tr><tr><td>TmedReal &gt;= TmedReq</td><td>0</td><td>Anula corrección</td></tr><tr><td>TmedReal &lt;= ½ TmedReq</td><td>1</td><td>Anula penalización</td></tr><tr><td>Resto casos</td><td>-(2/TmedReq) * TmedReal + 2</td><td>Reduce penalización</td></tr></table>	Condición	2 Factor Corrección	2.Efecto	TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección	TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización	Resto casos	-(2/TmedReq) * TmedReal + 2	Reduce penalización													
	Condición	2 Factor Corrección	2.Efecto																							
	TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección																							
	TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización																							
Resto casos	-(2/TmedReq) * TmedReal + 2	Reduce penalización																								
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th colspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><th>C02</th><th colspan="2"></th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td rowspan="3">v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)</td><td>ORO</td><td>3%</td><td rowspan="3">100 &gt;= v &gt; 95</td><td rowspan="3">95 &gt;= v &gt; 90</td><td rowspan="3">90 &gt;= v &gt; 80</td><td rowspan="3">v &lt;= 80</td></tr><tr><td>PLATA</td><td>2%</td></tr><tr><td>BRONCE</td><td>1%</td></tr></table>	ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)				C02			0,00	0,50	0,75	1,00	v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	ORO	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80	PLATA	2%	BRONCE	1%
	ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)																						
	C02			0,00	0,50	0,75	1,00																			
	v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	ORO	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80																			
		PLATA	2%																							
BRONCE		1%																								

## ANS C03

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	C03
SERVICIOS AFECTADOS	Servicios de cuota fija que no tienen criticidad asociada: Servicios de Evolutivo Menor o Microdemanda, servicios de administración o monitorización, servicios planificables en cuota fija
OBJETIVO	Cumplimiento de la fecha requerida de entrega
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La entrega del servicio por parte del adjudicatario se ha realizado antes de finalizar el día del plazo fijado por Madrid Digital como fecha requerida de entrega.
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual
UNIVERSO DE MEDIDA	<p>Servicios Afectados correspondientes al Periodo de Medición.</p> <p>El universo de medida para un periodo de medición está compuesto por la unión de los siguientes conjuntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de cuota fija que no tienen criticidad asociada, sino fecha de entrega Y</li> <li>2. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Que hayan sido aceptados por Madrid Digital en el periodo, o</li> <li>b. pendientes de entregar al final del periodo y cuya fecha requerida de entrega (fecha comprometida) haya expirado (excepto aquellas para las que antes de expirar la fecha comprometida de entrega se haya justificado ante Madrid Digital, con la conformidad de Madrid Digital ante tal situación).</li> </ol> </li> </ol>
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>Penalización = Incumplimiento</p> <p>CF mensual = Cuota Fija mensual</p> <p>Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)</p>
CRITERIO DE MEDICIÓN	Discreto si el número de servicios asignados en el periodo de medición es menor o igual que 20, de los referenciados en el universo de medida.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN					
	Porcentual si el número de servicios asignados en el periodo de medición es mayor que 20, de los referenciados en el universo de medida					
FACTOR DE PENALIZACIÓN			Factor de Tramo (Ft)			
		Peso	0,00	0,50	0,75	1,00
	Discreto Nº no cumplen	5%	<= 1	2	3	>= 4
	Porcentual % cumplen(v)		100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v >85	v <= 85
	V=% de ítems que cumplen el criterio de medida					

## ANS-C04

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																		
ID-ANS	C04																		
SERVICIOS AFECTADOS	Servicios No Planificables (Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos, Actualización de Datos).																		
OBJETIVO	Evitar entregas de baja calidad de los Servicios Afectados que requieran ser rechazadas.																		
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Los Servicios Afectados no han sufrido ningún rechazo, habiendo sido aceptados en primera instancia por Madrid Digital.																		
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual																		
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios Afectados cuya entrega ha sido aceptada por Madrid Digital en el Periodo de Medición.																		
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.																		
FÓRMULA DE CÁLCULO	Penalización = Incumplimiento CF mensual= Cuota Fija mensual Incumplimiento = CF mensual* Peso * Ft (Factor de Tramo)																		
FACTOR DE CORRECCIÓN	No Aplica.																		
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><td>C04</td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td>v = % ítems que cumplen el criterio (entrega sin rechazo)</td><td>3%</td><td>100 &gt;= v &gt; 95</td><td>95 &gt;= v &gt; 90</td><td>90 &gt;= v &gt; 85</td><td>v &lt;= 85</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)				C04		0,00	0,50	0,75	1,00	v = % ítems que cumplen el criterio (entrega sin rechazo)	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v <= 85
ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)																	
C04		0,00	0,50	0,75	1,00														
v = % ítems que cumplen el criterio (entrega sin rechazo)	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v <= 85														



## ANS C05

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																						
ID-ANS	C05																						
SERVICIOS AFECTADOS	Servicios No Planificables de Tipo Correctivo.																						
OBJETIVO	Evitar la reapertura de los Servicios Afectados.																						
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Constatar que no aparecen requerimientos de resolución de los Servicios Afectados por el mismo motivo durante los 3 meses posteriores a la resolución original.																						
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual																						
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios Afectados cuya entrega ha sido aceptada por Madrid Digital en el Periodo de Medición.																						
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.																						
FÓRMULA DE CÁLCULO	Penalización = Incumplimiento CF mensual= Cuota Fija mensual Incumplimiento = CF mensual* Peso * Ft (Factor de Tramo)																						
FACTOR DE CORRECCIÓN	No Aplica.																						
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><th>C05</th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td>v = % ítems que no cumplen el criterio(% de servicios con reapertura)</td><td>3%</td><td>0 &lt;= v &lt; 5</td><td>5 &lt;= v &lt; 10</td><td>10 &lt;= v &lt; 15</td><td>15 &lt;= v</td></tr></table>						ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)				C05	0,00	0,50	0,75	1,00	v = % ítems que no cumplen el criterio(% de servicios con reapertura)	3%	0 <= v < 5	5 <= v < 10	10 <= v < 15	15 <= v
ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)																					
C05		0,00	0,50	0,75	1,00																		
v = % ítems que no cumplen el criterio(% de servicios con reapertura)	3%	0 <= v < 5	5 <= v < 10	10 <= v < 15	15 <= v																		

## ANS C06

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN					
ID-ANS	C06					
SERVICIOS AFECTADOS	Servicios de Localización y Disponibilidad					
OBJETIVO	Evitar carencias de prestación de los Servicios Afectados.					
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Todos los Servicios Afectados deben ser atendidos y resueltos.					
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual					
UNIVERSO DE MEDIDA	Número de Servicios Afectados solicitados en el Periodo de medición.					
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.					
FÓRMULA DE CÁLCULO	Penalización = Incumplimiento CF mensual= Cuota Fija mensual Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)					
FACTOR DE CORRECCIÓN	No Aplica.					
FACTOR DE PENALIZACIÓN						
	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)			
	C06		0	0,5	0,75	1
	Nº de ítems que no cumplen el criterio	5%	0	1	2	>=3

## ANS- Servicios Bajo Demanda (Cuota Variable)

### ANS D01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	D01
SERVICIOS AFECTADOS	Todos los Servicios Bajo Demanda (a ejecutar en CUOTA VARIABLE).
OBJETIVO	Evitar retrasos en la entrega de las Propuestas Técnicas requeridas por Madrid Digital para los Servicios Afectados.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La entrega de la Propuesta Técnica por parte del Adjudicatario se ha realizado antes de finalizar el día del plazo fijado por Madrid Digital como fecha requerida de entrega de la misma.
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual
UNIVERSO DE MEDIDA	El universo de medida para un <i>Periodo de Medición</i> está compuesto por la unión de los siguientes conjuntos:  1. <i>Servicios Afectados</i> con Propuestas Técnicas aceptadas por Madrid Digital en el periodo.  2. <i>Servicios Afectados</i> con Propuestas Técnicas pendientes de entregar al final del periodo y cuya fecha requerida de entrega haya expirado. Se excepcionan aquellas para las que antes de expirar la fecha requerida de entrega se haya justificado ante Madrid Digital que se encuentran pendientes de aclarar información relevante para la elaboración de dicha Propuesta, con la conformidad de Madrid Digital de dicha situación.
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.
FÓRMULA DE CÁLCULO	Penalización = Incumplimiento – Corrección CF mensual= Cuota Fija mensual Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo) Corrección = CF mensual * Peso * Fb (Factor de Corrección) * Ft (Factor de Tramo)
FACTOR DE CORRECCIÓN	• TmedReq = tiempo medio de entrega de Propuestas Técnicas requerido por Madrid

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																	
	<p>Digital para el <i>Universo de Medida</i>.</p> <p>• TmedReal = tiempo medio real de entrega de las Propuestas Técnicas para el <i>Universo de Medida</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Universo de medida (1.) Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta el instante en que se realiza la última entrega de la Propuesta Técnica.</li><li>- Universo de medida (2.) Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta la fecha final del <i>Periodo de Medición</i>.</li></ul> <table><tr><th>Condición</th><th>Factor de Corrección (Fb)</th><th>Efecto</th></tr><tr><td>TmedReal &gt;= TmedReq</td><td>0</td><td>Anula corrección</td></tr><tr><td>TmedReal &lt;= ½ TmedReq</td><td>1</td><td>Anula penalización</td></tr><tr><td>Resto casos</td><td>-(2/TmedReq) * TmedReal + 2</td><td>Reduce penalización</td></tr></table>	Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto	TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección	TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización	Resto casos	-(2/TmedReq) * TmedReal + 2	Reduce penalización					
Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto																
TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección																
TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización																
Resto casos	-(2/TmedReq) * TmedReal + 2	Reduce penalización																
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><th>D01</th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td>v = % ítems que cumplen el criterio  (% de Propuestas Técnicas en plazo)</td><td>3%</td><td>100 &gt;= v &gt; 95</td><td>95 &gt;= v &gt; 90</td><td>90 &gt;= v &gt; 85</td><td>v &lt;= 85</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)				D01	0,00	0,50	0,75	1,00	v = % ítems que cumplen el criterio  (% de Propuestas Técnicas en plazo)	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v <= 85
ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)																
D01		0,00	0,50	0,75	1,00													
v = % ítems que cumplen el criterio  (% de Propuestas Técnicas en plazo)	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v <= 85													

## ANS D02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																		
ID-ANS	D02																		
SERVICIOS AFECTADOS	Todos los Servicios Bajo Demanda(a ejecutar en CUOTA VARIABLE).																		
OBJETIVO	Evitar el rechazo de Propuestas Técnicas de los Servicios Afectados por falta de calidad.																		
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Propuestas Técnicas rechazadas por Madrid Digital por falta de calidad del contenido.																		
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual																		
UNIVERSO DE MEDIDA	Cada entrega de Propuestas Técnicas de los Servicios Afectados revisadas por Madrid Digital en el Periodo de Medición.  Una propuesta técnica cuenta tantas veces como sea entregada y revisada.																		
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.																		
FÓRMULA DE CÁLCULO	Penalización = Incumplimiento CF mensual= Cuota Fija mensual Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)																		
FACTOR DE CORRECCIÓN	No Aplica.																		
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th>Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><td>D02</td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td>v = % ítems que cumplen el criterio  (% de propuestas rechazadas por falta de calidad)</td><td>3%</td><td>0 &lt;= v &lt; 5</td><td>5 &lt;= v &lt; 10</td><td>10 &lt;= v &lt; 15</td><td>v &gt;= 15</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)				D02		0,00	0,50	0,75	1,00	v = % ítems que cumplen el criterio  (% de propuestas rechazadas por falta de calidad)	3%	0 <= v < 5	5 <= v < 10	10 <= v < 15	v >= 15
ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)																	
D02		0,00	0,50	0,75	1,00														
v = % ítems que cumplen el criterio  (% de propuestas rechazadas por falta de calidad)	3%	0 <= v < 5	5 <= v < 10	10 <= v < 15	v >= 15														



## ANS D03

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN											
ID-ANS	D03											
SERVICIOS AFECTADOS	Todos los Servicios Bajo Demanda.											
OBJETIVO	Ajuste de la entrega final de los Servicios Afectados a las fechas comprometidas por el Adjudicatario con Madrid Digital.											
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La fecha de entrega de los servicios es igual o anterior a la comprometida por el Adjudicatario y aceptada por Madrid Digital.											
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual											
UNIVERSO DE MEDIDA	Servicios Afectados que hayan sido entregados por el Adjudicatario y aceptados por Madrid Digital en el Periodo de Medición.											
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.											
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>Penalización = Importe del Servicio * Peso * Ft</p> <p>El valor de Ft lo determina el Coeficiente de Desviación en caso de no cumplimiento</p> <p>Coeficiente de Desviación en caso no cumplimiento (%) = (Fecha Entrega – Fecha Comprometida) / Plazo de Ejecución</p> <table><tr><th>Dato</th><th>Definición</th><th>Observaciones</th></tr><tr><td>Fecha Entrega</td><td>Fecha de entrega del <b>Servicio Afectado</b>.</td><td rowspan="2">La diferencia se calcula en días naturales</td></tr><tr><td>Fecha Comprometida</td><td>Fecha comprometida por el Adjudicatario para la entrega del <b>Servicio Afectado</b>.</td></tr><tr><td>Plazo de Ejecución</td><td>Fecha Comprometida Fecha de aceptación de la Propuesta Técnica por parte de Madrid Digital contemplando el Periodo de Revisión Normalizado.</td><td>La diferencia se calcula en días naturales</td></tr></table>	Dato	Definición	Observaciones	Fecha Entrega	Fecha de entrega del <b>Servicio Afectado</b> .	La diferencia se calcula en días naturales	Fecha Comprometida	Fecha comprometida por el Adjudicatario para la entrega del <b>Servicio Afectado</b> .	Plazo de Ejecución	Fecha Comprometida Fecha de aceptación de la Propuesta Técnica por parte de Madrid Digital contemplando el Periodo de Revisión Normalizado.	La diferencia se calcula en días naturales
Dato	Definición	Observaciones										
Fecha Entrega	Fecha de entrega del <b>Servicio Afectado</b> .	La diferencia se calcula en días naturales										
Fecha Comprometida	Fecha comprometida por el Adjudicatario para la entrega del <b>Servicio Afectado</b> .											
Plazo de Ejecución	Fecha Comprometida Fecha de aceptación de la Propuesta Técnica por parte de Madrid Digital contemplando el Periodo de Revisión Normalizado.	La diferencia se calcula en días naturales										

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN										
FACTOR DE PENALIZACIÓN											
	ID	Peso		<= Cd >=		< Cd >=		< Cd >=		< Cd >=	
				100%	30%	30%	15%	15%	5%	5%	0%
	D03	8%	Ft	1		0,75		0,5		0	
Cd – Coeficiente de desviación en caso de no cumplimiento											

## ANS D04

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN					
ID-ANS	D04					
SERVICIOS AFECTADOS	Todos los Servicios Bajo Demanda(a ejecutar en CUOTA VARIABLE).					
OBJETIVO	Evitar el rechazo de las entregas de los Servicios Afectados por falta de calidad.					
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Servicios Bajo Demanda aceptados en primera instancia, es decir, que no han sufrido ningún rechazo.					
PERIODO DE MEDICIÓN	Mensual					
UNIVERSO DE MEDIDA	Número de Servicios Bajo Demanda aceptados por Madrid Digital en el periodo de medición					
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide en todo el contrato. Posibles penalizaciones se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.					
FÓRMULA DE CÁLCULO	Penalización = Incumplimiento CF mensual= Cuota Fija mensual Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)					
CRITERIO DE MEDICIÓN	Discreto si el número de Servicios que forman parte del universo de análisis es menor o igual que 20. Porcentual si el número de Servicios que forman parte del universo de análisis es mayor que 20.					
FACTOR DE PENALIZACIÓN		peso	Factor de Corrección (Ft)			
			0,00	0,50	0,75	1,00
	Discreto Nº de servicios no aceptados en 1ª instancia	5%	<= 1	2	3	>= 4
	Porcentual % de servicios aceptados en 1ª instancia		100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v <= 85

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN					
	instancia (v)					

## LOTE 2

### ANS DEM01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ID-ANS	DEM01
SERVICIOS AFECTADOS	Disponibilidad de la suscripción a BMC HELIX SaaS
OBJETIVO	Asegurar que la suscripción esté operativa de forma continuada durante la vigencia del contrato para disponer del servicio sin interrupción.
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	La suscripción debe estar operativa durante la vigencia del contrato.
PERIODO DE MEDICIÓN	Puntual al inicio de cada periodo anual de la suscripción.
FASE DE CONTRATO EN QUE SE APLICA	Se mide desde el primer día de contrato.
PENALIZACIÓN	<p>Penalización = Incumplimiento</p> <p>Num-días-sin suscripción: es el número de días de demora sin estar operativa la suscripción tras finalizar el periodo anterior de suscripción</p> <p>Incumplimiento = Num-días-sin suscripción * 500 euros</p>

Para la medición y aplicación de este ANS el Adjudicatario proporcionará a Madrid Digital un certificado de puesta a disposición de las licencias con el suficiente detalle para la medición del ANS.

## AMBOS LOTES

### PENALIDAD SUBCONT01

**Por incumplimiento de los pagos a los subcontratistas o suministradores, de conformidad con lo establecido en la cláusula 30 del presente Pliego y en la LCSP:**

Se impondrá una penalidad equivalente al 5% del importe adeudado al subcontratista o suministrador, por el incumplimiento del pago en los plazos legalmente establecidos, y siempre que dicho impago no derive del incumplimiento de alguna de las obligaciones del subcontratista. Podrá reiterarse cada mes mientras persista el impago, hasta alcanzar el límite conjunto del 50% de dicho precio.