

DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE CONDICIONES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO BASADO EN EL LOTE 2 DEL ACUERDO MARCO ECON/238/2020, DENOMINADO: “DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, INTEGRACIÓN, E IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA *HISTORIA SOCIAL ÚNICA* Y LA TELEASISTENCIA AVANZADA EN LA COMUNIDAD DE MADRID”, EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU

(Esta página está intencionalmente en blanco)

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| CLÁUSULA 1.CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS | 6 |
| CLÁUSULA 2.INTRODUCCIÓN | 6 |
| CLÁUSULA 3.ANTECEDENTES Y CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO TECNICO-FUNCIONAL EN EL QUE SE HA DE DESARROLLAR EL CONTRATO BASADO | 7 |
| CLÁUSULA 4.OBJETO DEL CONTRATO BASADO | 18 |
| CLÁUSULA 5.ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO | 20 |
| CLÁUSULA 6.ALCANCE DEL CONTRATO BASADO..... | 20 |
| 6.1 Tipologías del contrato..... | 20 |
| 6.2 Requisitos específicos en la ejecución de este contrato basado..... | 21 |
| 6.2.1 Inicio del contrato | 21 |
| 6.2.2 Gobierno del contrato..... | 23 |
| 6.2.3 Sistema de Encargos | 28 |
| 6.2.4 Recursos humanos incorporados por el contratista | 29 |
| 6.2.5 Metodología | 30 |
| 6.2.6 Desarrollos orientados a la Transformación Digital | 31 |
| 6.2.7 Infraestructura | 32 |
| 6.2.8 Costes relacionados con infraestructuras y otros elementos | 34 |
| 6.2.9 Sistemas Horizontales de Tramitación Electrónica | 35 |
| 6.2.10 Arquitectura Técnica (aplicaciones y sistemas)..... | 36 |
| 6.2.11 Integración continua y entornos | 38 |
| 6.2.12 Calidad del dato e integraciones | 38 |
| 6.2.13 Herramientas de soporte al proyecto..... | 39 |
| 6.2.14 Opciones de Conectividad | 39 |
| 6.3 Normativa a cumplir | 41 |
| 6.4 Descripción de fases de los proyectos desarrollados al amparo del contrato..... | 43 |
| 6.5 Descripción de las actividades requeridas en el alcance de este contrato basado | 44 |
| 6.6 Actividades y entregables | 69 |
| CLÁUSULA 7.PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO | 73 |
| 7.1 Perfiles Especializados: Jefe de Proyecto especializado en Servicios sociales | 77 |

| | |
|---|-----|
| 7.2 Perfiles especializados: Consultor especialista en asistentes virtuales | 77 |
| 7.3 Perfiles Especializados: Consultor especialista Interoperabilidad de SSII..... | 77 |
| 7.4 Perfiles Especializados: Analista de datos | 78 |
| 7.5 Perfiles Especializados: Arquitecto de datos..... | 78 |
| 7.6 Perfiles Especializados: Coordinador técnico de arquitectura | 78 |
| CLÁUSULA 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO..... | 79 |
| CLÁUSULA 9. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO. | 80 |
| CLÁUSULA 10. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES | 86 |
| CLÁUSULA 11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO | 87 |
| 11.1 Criterio relacionado con oferta económica | 87 |
| 11.2 Criterios evaluables de forma automática | 89 |
| 11.3 Criterios sujetos a un juicio de valor..... | 92 |
| CLÁUSULA 12. PENALIDADES | 95 |
| CLÁUSULA 13. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS | 96 |
| CLÁUSULA 14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... | 96 |
| CLÁUSULA 15. FINANCIACIÓN Y PAGO | 96 |
| CLÁUSULA 16. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO..... | 97 |
| CLÁUSULA 17. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS | 98 |
| CLÁUSULA 18. GARANTÍA DEFINITIVA..... | 98 |
| CLÁUSULA 19. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS | 98 |
| CLÁUSULA 20. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS | 99 |
| CLÁUSULA 21. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA..... | 100 |
| CLÁUSULA 22. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN | 103 |
| ANEXO I: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL | 105 |
| ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA..... | 107 |
| ANEXO III: MODELO DE DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA..... | 108 |
| ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) SERVICIOS DE DESARROLLO, RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO y EVOLUCIÓN, DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN DIFERENTES ÁMBITOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID..... | 110 |

| | |
|---|-----|
| ANEXO V: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | 112 |
| ANEXO VI: ALCANCE POR TIPOLOGÍAS..... | 126 |
| ANEXO VII: DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LOS COMPONENTES DIGITALES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DE LOS PROGRAMAS HISTORIA SOCIAL ÚNICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y TELEASISTENCIA AVANZADA..... | 128 |
| ANEXO VIII: RELACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES..... | 164 |
| ANEXO IX: TABLA PRESTACIONES Y SSII..... | 168 |
| ANEXO X DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI)..... | 170 |
| ANEXO XI DECLARACIÓN MÚLTIPLE DE LAS EMPRESAS PROPUESTAS COMO ADJUDICATARIAS DE CONTRATOS BASADOS FINANCIADOS CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA..... | 172 |
| ANEXO XII: DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO CAUSAR DAÑO AL MEDIO AMBIENTE (PRINCIPIO DNSH)..... | 175 |
| ANEXO XIII: INNOVA. REDISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES A LOS CIUDADANOS..... | 177 |
| ANEXO XIV: CUENTA DIGITAL DEL CIUDADANO Y LA EMPRESA..... | 179 |
| ANEXO XV: CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN..... | 182 |

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS

| | |
|--|--|
| ÓRGANO DE CONTRATACIÓN | La Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), 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. N.º 311, de 30 de diciembre de 2005) |
| DIRECCIÓN POSTAL | C/ Embajadores, N.º 181, 28045 - Madrid |
| CÓDIGO DIR3 | A13037574 |
| NIF | Q7850054C |
| DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO | |
| Dirección de Servicios a las Consejerías de Sanidad, y de Familia, Juventud y Asuntos Sociales | |
| RESPONSABLE DEL CONTRATO | |
| Director de Servicios a las Consejerías de Sanidad, y de Familia, Juventud y Asuntos Sociales | |
| RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN ORDINARIA DEL CONTRATO | |
| Jefe del Área de Consultoría y Proyectos | |
| Dirección de Servicios a las Consejerías de Sanidad, y de Familia, Juventud y Asuntos Sociales | |

CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), según la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015) y por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), tiene asignadas, entre otras competencias, la adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos (Art. 10).

Asimismo, Madrid Digital se encuentra adscrita a la Consejería de Digitalización, que ostenta competencias en el ámbito de la digitalización de la Administración regional, y que pretende diseñar la hoja de ruta o estrategia a largo plazo del Gobierno regional en el ámbito de la modernización y la digitalización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid, contando para ello con la labor y el trabajo que ya que viene desarrollando Madrid Digital, potenciando la coordinación con el resto de

Consejerías y la visibilidad de las medidas adoptadas, logrando en el ámbito interno aunar esfuerzos para el avance en la gestión del cambio.

Tras el correspondiente proceso de licitación, mediante resolución 624/2021, de fecha 15 de diciembre, la Consejera Delegada de Madrid Digital procedió a la adjudicación del Acuerdo Marco ECON/238/2020.

Este contrato basado, cuya ejecución se recoge en el Capítulo VII del PCAP (Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) regulador del Acuerdo Marco, regulado y adjudicado de acuerdo con lo estipulado en el artículo 219 y siguientes de la LCSP, del que deriva, se ejecutará con estricta sujeción a lo dispuesto en el PCAP y PPT de dicho Acuerdo, dónde se recogen todos los aspectos contractuales que le afectan.

La unidad encargada del seguimiento, y ejecución ordinaria del contrato es el Área de Consultoría y Proyectos de la Dirección de Servicios a Consejerías de Sanidad, Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES Y CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO TECNICO-FUNCIONAL EN EL QUE SE HA DE DESARROLLAR EL CONTRATO BASADO

I

Una acción integrada y eficaz de los servicios sociales, requiere el desarrollo de instrumentos de gestión compartida, al servicio de profesionales, Administraciones y otras entidades colaboradoras. Dichos instrumentos han de estar integrados en un sistema de información múltiple que permitirá su interoperabilidad con los de otros sistemas de protección y atención públicos de la Comunidad de Madrid, con los que resulta imperativa la coordinación del Sistema Público de Servicios Sociales.

Una de esas herramientas es la Historia Social Única (abreviadamente, HSU), cuya necesidad ya consta en documentos como la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021. Su propósito es la disposición integrada de toda la información relevante y personalizada, relativa a la atención prestada a personas usuarias de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid. Los servicios sociales que conforman el sistema público en la región son los ofrecidos por la Comunidad de Madrid y las entidades locales y, en su caso, los prestados por entidades del Tercer Sector, en el marco de su financiación pública.

En trabajos preliminares, se abordaron herramientas, por ejemplo y entre otras, para dispositivos móviles a fin de permitir a los ciudadanos visualizar virtualmente su historia social siempre y cuando las ayudas fueran las que se encontraban en el catálogo definido por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en adelante, CFJAS. En esta y otras iniciativas, se tomó como repositorio común una base de datos creada antes, llamada Base de datos Única (en adelante BDUC) que recogía los datos de algunas aplicaciones implantadas en la CFJAS. Este sistema se alimentaba de datos de otras aplicaciones de la CFJAS y de otras Consejerías de la Comunidad de Madrid.

Actualmente y siguiendo con la tónica de la transformación digital, la Comunidad de Madrid dentro del proyecto “Reactivamos Madrid” quiere seguir avanzando e impulsar el proyecto de HSU, desde una óptica global, escalable, plenamente digital, accesible desde plataformas móviles donde sea conveniente, sostenible y permanente, con el fin de dar respuesta a todos y cada uno de los retos dentro del ámbito de los servicios sociales.

Este proyecto también se enmarca dentro de las actuaciones del Plan Estratégico de MADRID DIGITAL (PEMD) 2022-26. Aspira a convertir a la Administración de la Comunidad de Madrid en un referente en la prestación de servicios públicos digitales.

El proyecto está enmarcado principalmente dentro del Eje estratégico E1 (Innovación para una Administración Digital), medida E1M05 (Iniciativas Sectoriales Transformadoras).

Además, la HSU, y la TAD (teleasistencia avanzada) como una parte integrada en aquella, estarán conjuntamente integradas a su vez con la iniciativa “*Cuenta Digital del Ciudadano*”.

Impulsada esta última iniciativa por la Comunidad de Madrid a través de Madrid Digital, la misma está concebida como una plataforma omnicanal de servicios digitales, que tiene el objetivo de ofrecer a la ciudadanía un espacio personal donde consultar su información y realizar todas sus gestiones con administración regional de forma tan sencilla e intuitiva como lo pueden hacer con las principales plataformas digitales, y servicios on-line de uso común, en su vida privada.

El sistema se integrará por información proveniente de diferentes entes, colaborativos entre sí, ya en producción y otros que deberán desarrollarse, por lo que debe ser interoperable para que la integración y colaboración entre los actores conlleve al uso del sistema público de servicios sociales.

Los elementos que constituyen, particularmente, el Sistema Público de Servicios Sociales de la comunidad son:

- las Administraciones públicas de la región,
- las entidades privadas colaboradoras (mercantiles o del Tercer Sector),
- las personas que desempeñan su labor profesional en el sistema,
- los centros y servicios de atención social,
- las prestaciones,
- las herramientas compartidas de información y comunicación,
- todos los instrumentos que están al servicio de profesionales y usuarios y los que normativamente se determinen.

Actualmente, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales cuenta con un número elevado de fuentes de información, alrededor de sesenta, entre aplicativos y herramientas ofimáticas, más la base de datos BDUC que engloba la información de varios de ellos (ver ANEXO VIII: RELACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL).

Las fuentes originarias de información serán, entre otros, los diferentes repositorios de datos sociales existentes en la CFJAS y entidades locales y en las consejerías donde se produzca el otorgamiento de una prestación social, como en Trabajo, Transporte, Vivienda, Educación, etc., además de en las

entidades del Tercer Sector, sin perjuicio de las nuevas que puedan añadirse o con las que pueda interoperar.

En el caso de las entidades locales, existe una gran diversidad de sistemas de información o herramientas para la gestión de las ayudas sociales (ver ANEXO VIII: RELACIÓN DE PRINCIPALES APLICACIONES EN USO EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES).

El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) permite recoger los datos básicos de la unidad familiar usuaria de los Servicios Sociales de Atención Primaria, pero, al no incluir todas las funcionalidades necesarias por los profesionales para responder a las demandas de los ciudadanos, existen aplicaciones o herramientas informáticas, comunes entre municipios y otras veces no.

Aunque la mayoría de las entidades locales utilizan SIUSS para parte de su tramitación, hay actualmente diez entidades que no la usan. En los municipios donde SIUSS es utilizado, se accede a él vía web. Puesto que el aplicativo se estructura en cinco niveles, en este caso el utilizado sería el nivel denominado Unidad de trabajo social (en adelante UTS).

En todos los municipios o mancomunidades de Madrid se usan además de la herramienta SIUSS (salvo en los casos ya mencionados) otras implementadas por los servicios informáticos de cada municipio o donde no existe dicho servicio, las realizan los propios usuarios.

Además de SIUSS, conviven en distintos municipios:

- Herramientas de explotación de información complementaria.
- Gestor de ayudas económicas para la gestión contable.
- Gestor documental.
- Gestor cheque servicio.
- Gestión de renta mínima de la Comunidad (RMIN_WEB).
- Gestión de dependencia / entidades Locales de la Comunidad de Madrid (SIDEMA).

Puesto que el sistema se ha construido con los años, con aplicativos y las tecnologías propias del momento, aparte de las evoluciones realizadas, cada aplicativo concreto tiene campos diferentes y está desarrollado, en muchos casos, con tecnologías distintas. Por ello, es aconsejable que los sistemas de información tengan una capa de interoperabilidad capaz de integrarse con cualquiera de los existentes, para profesionalizar y fortalecer el sistema público de Servicios Sociales, ya que tendrá mecanismos de intercomunicación accesibles, reglas de definición e implementación para los procesos, monitorizaciones, etc.

En el contexto de la recuperación europea, el 21 de julio de 2020, el Consejo Europeo acordó un instrumento excepcional de recuperación temporal conocido como Next Generation EU) por un importe de 750.000 millones de euros. La finalidad del MRR (Mecanismo de Recuperación y Resiliencia) es apoyar la inversión y las reformas en los Estados miembros para lograr una recuperación sostenible y resiliente, al tiempo que se promueven las prioridades ecológicas y digitales de la UE.

En el Boletín Oficial del Estado (B.O.E.) de 25 de diciembre de 2021 consta la Resolución de 15 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad de Madrid para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia, referido a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Entre estos proyectos figuran, en el Anexo III del Convenio mencionado, como proyecto número 2, el denominado “*Proyecto Incorporación de tecnologías para la autonomía y cuidados domiciliarios*”, que incluye el desarrollo de la plataforma integral y sus verticales y programas. Y, como proyecto número 3, la “*Transformación tecnológica de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*” mediante la creación de un marco tecnológico avanzado que pueda integrar diferentes aplicaciones y funcionalidades orientadas al desarrollo de la *Historia Social Única*, herramientas para la gestión de centros y servicios, gestión de subvenciones, automatización de procesos y visualización avanzada de datos para la toma de decisiones.

Han de tomarse como marco de referencia obligado el que se deriva del ordenamiento jurídico de aplicación, y en particular:

- La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid,
- El Decreto 51/2023 por el que se regulan la *Historia Social Única*, el Registro único de usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Convenio del Estado con la Comunidad de Madrid para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia (BOE nº 309 de 25 de diciembre de 2021, por Resolución de 15 de diciembre de 2021 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales)
- Orden conjunta de 3 de abril de 2023, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior y del Consejero de Administración Local y Digitalización, por la que se establecen las condiciones básicas de coordinación e interoperabilidad para la gestión digital de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid basada en el tratamiento y almacenamiento de datos personales.

La futura Orden de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales por la que se apruebe la Cartera de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, se encuentra en la actualidad en estado de tramitación a fecha de la redacción del presente documento, y se constituirá, a partir de su aprobación, en otro elemento del marco jurídico de aplicación.

En particular, HSU supone la creación de un Sistema de Información (en sentido amplio) que incorpore también la actividad de los Centros de atención social de las entidades locales (como puerta de entrada al sistema público de servicios sociales), y la integre y haga interoperable con las actuales aplicaciones de los servicios sociales especializados (*Dependencia, Mayores, Discapacidad, Renta Mínima de Inserción, Pensiones No Contributivas*, etc.), así como con otras nuevas aplicaciones que se desarrollen.

El Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid tendrá un sistema de información que integre todos los datos generados por la acción y gestión de las redes de atención

social, primaria y especializada, las historias sociales de las personas usuarias y las aplicaciones de gestión de prestaciones del Sistema Público.

El proyecto abordará la digitalización integral y modular de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid creando un marco tecnológico avanzado capaz de integrar diferentes aplicaciones y funcionalidades orientadas al desarrollo de la Historia Social Única, herramientas para la gestión de centros y servicios, gestión de subvenciones, automatización de procesos y visualización avanzada de datos para tomar decisiones. Se consideran igualmente dentro del alcance del proyecto los servicios y SS. II. de los organismos y entidades, donde así procediera, adscritos a la Consejería.

Alrededor de este proyecto se articulan actuaciones hacia un modelo de atención centrado en la persona, eficaz y eficiente en la gestión de los recursos.

Al mismo tiempo, la gestión unificada de la información evitará la dispersión de la atención social en distintos frentes (servicios sociales generales y especializados, vivienda, empleo, educación, etcétera.), lo que debe traducirse en ahorros en costes de provisión de servicios.

La *Historia Social Única* constituye el instrumento técnico básico que permite la relación entre los servicios sociales de *Atención Primaria y Especializada*, así como la interrelación y coordinación con otros sistemas de protección social, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones, además de promover la accesibilidad, la comunicación y la prestación de servicios. Se podría definir como un instrumento, en soporte digital, que reúne de forma integrada la demanda o demandas de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales de la Comunidad de Madrid, así como el registro exhaustivo de los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros, significativos que su situación y necesarios para la valoración de la misma así como, el diagnóstico social, el plan individualizado de intervención social, las acciones realizadas, su seguimiento y evolución, constituyendo un instrumento imprescindible para el diagnóstico y para la elaboración del proyecto de intervención social más adecuado que garantice el carácter integral de la intervención.

La *Historia Social Única* de la Comunidad de Madrid será interoperable con otras historias sociales ya implantadas en otras comunidades autónomas mediante el intercambio de un conjunto de datos determinado. Esta característica facilitará el traslado de la persona desde y hacia la Comunidad de Madrid.

La *Historia Social Única* contribuirá significativamente a la transformación digital de los servicios sociales, constituyendo un innovador marco tecnológico que garantice la interoperabilidad entre todos sus componentes digitales, procesos y servicios.

Son objetivos del Programa *Historia Social Única* de la Comunidad de Madrid, los siguientes:

1. Orientados a la Organización

- a. Proporcionar una atención social integral a las personas y familias usuarias.
- b. Contribuir a garantizar la sostenibilidad del sistema, al incrementar su capacidad para dar cobertura a una demanda de atención creciente.
- c. Reducir los tiempos de tramitación al aumentar la interoperabilidad entre sistemas de información, agilizando la atención.

- d. Ajustar el gasto público mediante la optimización de los recursos y la productividad administrativa.
- e. Modernizar los sistemas de información y acceso a los derechos sociales, al impulsar la digitalización de la Administración autonómica y local y la reducción de las brechas digitales.

2. Orientados a los usuarios

- a. Permitir una gestión más justa para los beneficiarios, identificando mejor a quienes más lo necesitan, mediante la actualización permanente, sistematizada y en tiempo real de los datos, facilitando al mismo tiempo la lucha contra el fraude.
- b. Implantar procesos de previsión y planificación garantistas, eficaces y flexibles al poder tomar decisiones y aplicar políticas en el ámbito preventivo basadas en un análisis, explotación y evaluación de información de mayor calidad.
- c. Facilitar la actuación personalizada y compartida entre profesionales en los procesos de evaluación, diagnóstico, intervención y seguimiento de los usuarios.
- d. Proporcionar un acceso seguro a las personas a su historia social, al garantizar el derecho a su intimidad personal y familiar.
- e. Desarrollar un modelo de atención coordinada y de trabajo en red entre los diferentes sistemas públicos, gracias a un procedimiento administrativo automatizado que permita una intervención humana, centrada en las personas.

Son grupos de interés identificados en este proyecto:

- Entidades Locales (en adelante, EE.LL.) y en particular sus Centros de Servicios Sociales (CSS).
- Solicitantes y perceptores de ayudas y prestaciones de Servicios Sociales.
- Ciudadanía.
- Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (CFJAS).
- Entidades privadas colaboradoras (mercantiles o del Tercer Sector).

II

Por su parte, en cuanto a **Teleasistencia Avanzada**, un proyecto que en la práctica se incardina dentro del marco operativo conjunto de los servicios sociales como una pieza más, aunque en el marco de la financiación europea del MRR se inscribe en una línea de inversión diferente dentro del componente 22, el proyecto trata, por un lado, de la **construcción de sistemas modulares de información verticales**, para cubrir las necesidades de los diferentes agentes intervinientes y, por otro, de la implantación de la propuesta de solución tecnológica para la implementación, explotación y evolución futura del modelo de teleasistencia, incluyendo la visión completa de las funcionalidades que lo configuren, las responsabilidades de los distintos agentes y la definición de actuaciones para

su sostenibilidad, difusión, e integración dentro del conjunto de los servicios sociales, teniendo en cuenta la operativa de la prestación efectiva de los mismos.

Para ello, se pretende contemplar en el modelo los servicios implicados en la atención domiciliaria que influyan en la calidad de vida de las personas, así como los aspectos sanitarios relevantes para su mejor cuidado, desarrollando procesos y protocolos de actuación según la necesidad de atención detectada y facilitando la coordinación social y sanitaria en el domicilio.

Por tanto, partiendo de los objetivos del servicio de teleasistencia básica respecto a la prevención, detección e intervención inmediata en situaciones de riesgo, se trataría de conseguir con el proyecto mejorar el servicio prestado por la Comunidad de Madrid y otros agentes a las personas receptoras de los servicios sociales, en particular mediante:

- El apoyo al mantenimiento de la salud y el seguimiento activo y continuo de la atención a las personas receptoras de servicios sociales en su domicilio, analizando la evolución de los mismos y proponiendo acciones concretas para su mejora.
- El apoyo proactivo al cuidador, prolongado en el tiempo.
- La interconexión con programas y actuaciones de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia desarrolladas en el primer nivel del sistema público de servicios sociales
- La prevención de las situaciones de soledad no deseada, así como la detección y eliminación de situaciones de maltrato.
- El intercambio de información de salud con el sistema sanitario, así como con otros ámbitos que se identifiquen

De cada sistema modular de información vertical, se derivarían diferentes funcionalidades y beneficios para situar al usuario en el centro del servicio y apoyar la teleasistencia básica y la avanzada.

Los ámbitos verticales a considerar, como mínimo, y sin carácter limitativo, son los relativos a: soledad, ejercicio, hábitos saludables, maltrato, estimulación cognitiva y apoyos a las personas cuidadoras, así como a las cuidadas.

Estos sistemas verticales se relacionarán con la información elaborada a partir de los sistemas digitales de teleasistencia avanzada, e incluirán en su diseño los algoritmos y criterios en base a los cuales se establecerán los diagnósticos de situación y las actividades consecuentes relacionados con cada módulo vertical.

La definición de la propuesta de solución tecnológica que dimanará del proceso de consultoría servirá para la implementación, explotación y evolución futura del anterior modelo. Ello incluirá su arquitectura tecnológica y la definición en detalle de la interoperabilidad necesaria.

Dicha propuesta tecnológica podrá contemplar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Monitorizar la prestación del servicio prestado por los operadores con el fin de mejorar el servicio que estos prestan a los usuarios.
- Analizar la evolución de los usuarios (p.ej.: detectar el deterioro cognitivo de un usuario para poder actuar con tiempo suficiente para detenerlo o disminuirlo mediante acciones concretas).
- Prever la demanda futura de quienes solicitan servicios sociales en su domicilio y adaptar, en consecuencia, la oferta de servicios.
- Y, en general, prestar, dentro de su ámbito, los medios tecnológicos necesarios para la implementación del modelo de mejora que se pretende.

Por su naturaleza, y aunque a efectos de consultoría se haya formulado con una identidad propia, y al margen de otras peculiaridades propias del marco de financiación europea, el proyecto de *Teleasistencia Avanzada*, desde los aspectos de lógica de concepción, análisis y desarrollo e ingeniería, debe contemplarse integrado en el programa de contenidos HSU, entendido como marco amplio, interoperando con las restantes piezas TIC de los servicios sociales y, por ello, debe seguir las indicaciones de gobierno del proyecto HSU establecidas de forma global en el marco de todo el conjunto de proyectos que afectan a la digitalización .

III

El conjunto de proyectos incluidos en los programas HSU y TAD puede llevar la necesidad de desarrollar e integrar diversos aplicativos relacionados con ellos de forma directa o indirecta, como complementos necesarios o convenientes para los objetivos de los sistemas que puedan ser objeto de este contrato. Igualmente, podrá contemplar la integración de soluciones o componentes que ya existieran en el mercado y dieran respuesta (total o parcial) a los requerimientos necesarios.

Para la definición del modelo de los programas HSU/TAD, y los aspectos de análisis necesarios, Madrid Digital, ha formalizado previamente las correspondientes contrataciones de consultoría para estas labores.

Igualmente, también se ha formalizado previamente la contratación de la correspondiente **Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG)**. La OGP tiene entre sus cometidos, particularmente, garantizar que, durante su desarrollo e implantación, los diferentes componentes digitales satisfagan los objetivos y requisitos expresados mediante el seguimiento y control de su planificación y entregables.

Para ello:

- Velará porque, durante el desarrollo e implantación de los componentes digitales de HSU y TAD, se satisfagan los objetivos y requisitos expresados.
- Realizará el seguimiento y control de la planificación de los distintos proyectos lanzados.
- Realizará la revisión y validación de los entregables y del número de horas empleado, emitiendo mensualmente el correspondiente *Informe de Ejecución* como elemento de base para la certificación de los servicios por parte de MD.

- Igualmente acometerá la supervisión, revisión y actualización de los estándares de interoperabilidad definidos en HSU y TAD de la Comunidad de Madrid, a lo largo de todo el ciclo de vida del desarrollo e implantación de sus componentes.

Como antecedentes, también cabe señalar que encuentra en construcción un **Piloto inicial de la Historia Social Única** (HSU v1) que incluye una serie de visores, soportados por los correspondientes repositorios, que integran información de distintos sistemas informáticos existentes del ámbito de Servicios Sociales:

- Desarrollo de la **web HSU**:
 - Espacio de la ciudadanía
 - “Mi Espacio Social”
 - Espacio del profesional
 - Espacio colaboración
 - Espacio Cuadro de mando
- Desarrollo e implantación de la **Tarjeta Social** dentro de la **Plataforma Cuenta Digital del Ciudadano**
- Construcción del **mapa de Servicios Sociales**.
- Implantación **Gestor de contenidos de la web y actualización**.

Este piloto HSUV1 es una versión inicial (prototipo) de la HSU de la Comunidad de Madrid que, en alguna de sus partes, representa el necesario paso previo a la construcción posterior de la versión completa, objeto del presente contrato.

Como información adicional, cabe señalar que se encuentran en curso, o ya terminados, relacionados con este proyecto, los siguientes contratos:

- Resolución, de 31 de agosto de 2022, de la consejera delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por la que se adjudica el contrato basado de servicios denominado: “SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y OFICINA DE GOBIERNO TIC PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PROCESOS DE LA *HISTORIA SOCIAL ÚNICA*”, FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU POR EL MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA. Adjudicatario: INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U. (en curso)
- Resolución, de 22 de noviembre de 2022, de la consejera delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por la que se adjudica el contrato de servicios denominado: “DISEÑO, CONSTRUCCIÓN E IMPLANTACIÓN DEL PILOTO DE *HISTORIA SOCIAL ÚNICA* DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU. Adjudicatario: NTT DATA SPAIN, S.L.U. (en curso)

- Resolución, de 22 de noviembre de 2022, de la consejera delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por la que se adjudica el contrato de servicios denominado: "SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA LA DEFINICIÓN DEL MODELO DIGITAL DE TELEASISTENCIA AVANZADA PARA LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICAS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID", EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU. Adjudicatario: NTT DATA SPAIN, S.L.U. (terminado)
- Resolución de 15 de febrero de 2023, de la consejera delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por la que se adjudica el contrato de servicios denominado: "ASISTENTE VIRTUAL PARA LA *HISTORIA SOCIAL ÚNICA*", EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU. Adjudicatario: ONE MILLION BOT, S.L. (terminado)

La totalidad de los proyectos a desarrollar al amparo del presente contrato se encuentran comprendidos dentro del Componente 22 "*Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión* ", y están financiados por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia la Unión Europea – Next Generation EU, en las siguientes inversiones:

- Inversión 2 "*Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia*",
(Programas integrales de introducción de nuevas tecnologías para la mejora de los sistemas de información y gestión de los servicios sociales. Se abordará un programa de formación dirigida a al personal técnico del Sistema Público de Servicios Sociales)
- Inversión 1 "*Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitutionalización, equipamientos y tecnología*"
(Nuevos equipamientos públicos en los centros residenciales que reúnan características adecuadas para el cambio de modelo de cuidados de larga duración que se quiere impulsar. Se financiarán centros de día innovadores e integrados en la comunidad que permitan apoyos y cuidados en la proximidad del domicilio, favoreciendo también su desarrollo también en áreas rurales. Se introducirán equipamientos domiciliarios que favorezcan la promoción de la autonomía personal.)

En consecuencia, la facturación de los trabajos para cada una de estas dos líneas de inversión se realizará de forma separada, para permitir su correcta imputación.

IV

Por otra parte, en el contexto del marco técnico-funcional de Madrid Digital y su evolución estratégica de futuro, es necesario tener en cuenta algunas circunstancias de contorno que afectan al marco en el que se ha de desarrollar la vida del contrato que se licita.

En efecto, es propósito de la Comunidad de Madrid conseguir una visión única del ciudadano y ofrecer al mismo una visión homogénea y unificada de los servicios que se le ofrecen de forma sectorial en los diferentes ámbitos funcionales. En este sentido, la Agencia está trabajando en iniciativas de integración como "*Ciudadano 360*", "*Cuenta Digital*" y otras que se refieren en anexos de este documento.

De dicho propósito se deriva la necesidad de la construcción futura de un registro único del ciudadano, al que podrán acceder, en función de la normativa habilitante existente, los diferentes sistemas de información sectoriales. De esta forma, por ejemplo, para realizar determinadas valoraciones, o para atención a entornos de crónicos, podría ser necesario interoperar con SS.II. de diferentes ámbitos, como sanitarios, educativos, de empleo, etc., o cualesquiera otros en los que la normativa vigente en cada momento así lo permita o lo habilite; lo que puede requerir integraciones o interoperabilidades determinadas.

Como parte de la estrategia de visión unificada del ciudadano y de la gestión de la relación del mismo con la Administración, está la unificación futura de las herramientas CRM en una única solución transversal.

A día de hoy, se cuenta, por ejemplo, con soluciones para la gestión de esa relación (CRM) que están dando soporte en el ámbito de atención al ciudadano (012) y en determinados ámbitos de empleo y sanidad.

Esto debe tenerse en cuenta en la ejecución del presente contrato de cara a asegurar la interoperabilidad de las soluciones desarrolladas a su amparo con las plataformas de relación con el ciudadano existentes y prever la interoperabilidad/integración futura con la posible solución transversal definitiva en tal ámbito.

De forma análoga, debe tenerse en cuenta la actual plataforma de carácter horizontal con la que cuenta la Comunidad de Madrid como soporte a la tramitación (basada en ATLANTIX, ver apartado 6.2.9). Si el licitador incorpora una solución BPM, como parte de la oferta, debe garantizar la interoperabilidad con esta plataforma. Si el BPM propuesto reúne las características para dar cobertura a las necesidades de la CM en este ámbito, con carácter horizontal, podrá ser susceptible de convertirse en una solución corporativa. Este supuesto, en todo caso, al igual que para la solución CRM, estaría fuera del alcance del contrato.

También, por la especial relevancia de las cuestiones relativas al marco sanitario, han de ser tenidos en cuenta, siempre en el marco del proyecto y del objeto del contrato, aquellos aspectos que se refieran a la necesaria coordinación socio-sanitaria.

Además, para una más eficiente y plena transformación digital de los servicios públicos, es necesario implementar, desde el diseño, una visión integradora y de simplificación, donde sea funcional y normativamente posible, de los procedimientos administrativos, para lo que deberán considerarse los principios emanados del proyecto de Rediseño y Digitalización de los servicios/trámites de los ciudadanos (Innova), de Madrid Digital.

CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO

Objeto del contrato

El objeto del contrato es la **construcción, implantación y estabilización de las soluciones para la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales** correspondientes a “**Historia Social Única**” y “**Teleasistencia Avanzada**”, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU, componente 22, líneas de inversión 1 y 2.

En particular, las soluciones contemplarán los aspectos de análisis, desarrollo, e implantación/estabilización de aplicativos (previa al traspaso a situación de mantenimiento ordinario), y la aportación de soluciones, productos y/o servicios comerciales de utilidad para partes de los servicios propuestos, así como las integraciones/interoperabilidades necesarias y posibles entre los diversos componentes, y otros sistemas de Madrid Digital, coordinando las vertientes organizativa, tecnológica, y legal. A su amparo, podrán abordarse, igualmente y en particular, integraciones y/o interoperabilidades con sistemas sanitarios, educativos o de otros ámbitos, en concordancia con el objeto señalado.

Ámbito de actuación del contrato

El alcance de los trabajos a desarrollar aplicará a los servicios sociales que se presten en el ámbito de las Administraciones autonómica y entidades locales en la Comunidad de Madrid y de las entidades vinculadas, según defina la Consejería competente, y conforme al ordenamiento normativo.

Igualmente podrán aplicar a determinados ámbitos de entidades privadas, con o sin ánimo de lucro, que presten servicios sociales particularmente en la Comunidad de Madrid, cuando así sea necesario y posible. Igualmente podrá extenderse a la conectividad necesaria con otras Administraciones públicas

Integración de componentes y productos

El objeto del contrato podrá alcanzarse mediante desarrollos ad-hoc, incorporación e integración de componentes o productos comerciales ya existentes, de base o finalistas, o mediante una combinación de diferentes soluciones, siempre conforme a la normativa vigente y según las estipulaciones de este documento de licitación y del contrato marco.

Para ello, será necesario construir e implementar nuevos componentes y funcionalidades, conectando, integrando y considerando las realizadas inicialmente durante el pilotaje de la Historia Social Única de la Comunidad de Madrid para la implementación del Modelo de HSU definido por Madrid Digital, y los componentes necesarios para completar las funcionalidades del modelo de teleasistencia avanzada.

Igualmente, dicha perspectiva integrativa se tendrá respecto a los sistemas de información ya existentes en producción dentro de la CFJAS.

Tiene especial relevancia **Cuenta Digital** como plataforma de publicación de servicios digitales al ciudadano, así como otros elementos de diseño y operación de naturaleza transversal. Cuenta Digital será el espacio digital, omnicanal, proactivo y personalizado de cada ciudadano, en el que dispondrá de todos los servicios digitales de la Comunidad de Madrid.

Se debe tener en cuenta que cualquier diseño de arquitectura o componente que se propongan y que, a juicio de Madrid Digital, impida o plantee dificultades para alcanzar los objetivos finales planteados en este CB, será descartado.

Construcción ágil y mejora y evolución continua

Durante la duración del contrato, será necesaria, en las distintas actuaciones comprendidas en el objeto de éste, la mejora continua, y la evolución de primeros productos desarrollados, dentro de una metodología ágil, basado en ciclos iterativos de diseño, construcción, pruebas, implantación y estabilización, durante los cuales, el marco conceptual de diseño contemple que la persona usuaria (tanto profesional como persona usuaria de servicios sociales) sea cocreadora del sistema, participando en todas las fases del proyecto, desde el diseño hasta la implementación.

Puesta a disposición de los licitadores de las definiciones de consultoría realizadas hasta el momento en relación con el objeto del contrato

La Agencia pondrá a disposición de los licitadores las definiciones de consultoría realizadas hasta el fin del plazo de presentación de ofertas, necesarias para que las preparen adecuadamente, a efectos de lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 70 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Quedarán excluidas de la licitación las empresas previstas en el apartado 2 de dicho artículo.

Dicha documentación que será puesta a disposición de los licitadores está calificada como confidencial y solo podrá utilizarse por los mismos a los efectos de la adecuada preparación de su oferta, no pudiendo permanecer en su posesión una vez transcurrido el plazo para la presentación de dichas ofertas.

En relación con referencias y análisis de productos o servicios comerciales o de mercado que se encuentren en dicha documentación, su relación no tiene carácter excluyente respecto a otros productos y servicios no mencionados; y, los citados, no suponen preferencia o interés alguno de Madrid Digital en ninguno de ellos en particular, teniendo dichas referencias y análisis un carácter tan solo exploratorio y de primera aproximación a las características de determinados productos, sin la pretensión de que dichas referencias o primeras valoraciones sean exactas ni respondan exhaustivamente a las características de los productos y servicios aludidos, o reflejen preferencias de ningún tipo, quedando a plena libertad de los licitadores la elección de componentes a ofertar y la definición de su campo de aplicación en el proyecto, con plena libertad para la construcción, a su propio criterio, de la oferta técnica a presentar, que posteriormente será valorada por Madrid Digital.

CLÁUSULA 5. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO

Los ámbitos organizacionales objeto del presente Contrato Basado son los siguientes:

| AMBITOS ORGANIZACIONALES | CB |
|--|----|
| Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local | |
| Consejería de Economía, Hacienda y Empleo | |
| Consejería de Digitalización | |
| Consejería de Educación, Ciencia y Universidades | |
| Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras | |
| Consejería de Sanidad | |
| Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior | |
| Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales | X |
| Consejería de Cultura, Turismo y Deporte | |
| Todas las Consejerías | |

Con independencia de lo especificado en el cuadro anterior, los sistemas de información que se pretende construir pudieran afectar a diversas Consejerías conforme a la normativa de aplicación.

CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

6.1 TIPOLOGÍAS DEL CONTRATO

Las tipologías en las que se enmarcan los servicios objeto del presente Contrato Basado son las siguientes:

| TIPOLOGIAS | CB |
|---|----|
| 1. Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo | X |
| 2. Aplicaciones Móviles | X |
| 3. Tecnología de Experiencia de Cliente | X |
| 4. IoT | |
| 5. RV/RA | |
| 6. Blockchain y DLT | |
| 7. RPA | |
| 8. Analítica Avanzada | X |

| TIPOLOGIAS | CB |
|---------------------------------------|----|
| 9. Procesamiento del Lenguaje Natural | |
| 10. Voz e Imagen | |
| 11. Gobierno del Dato | X |

6.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS EN LA EJECUCIÓN DE ESTE CONTRATO BASADO

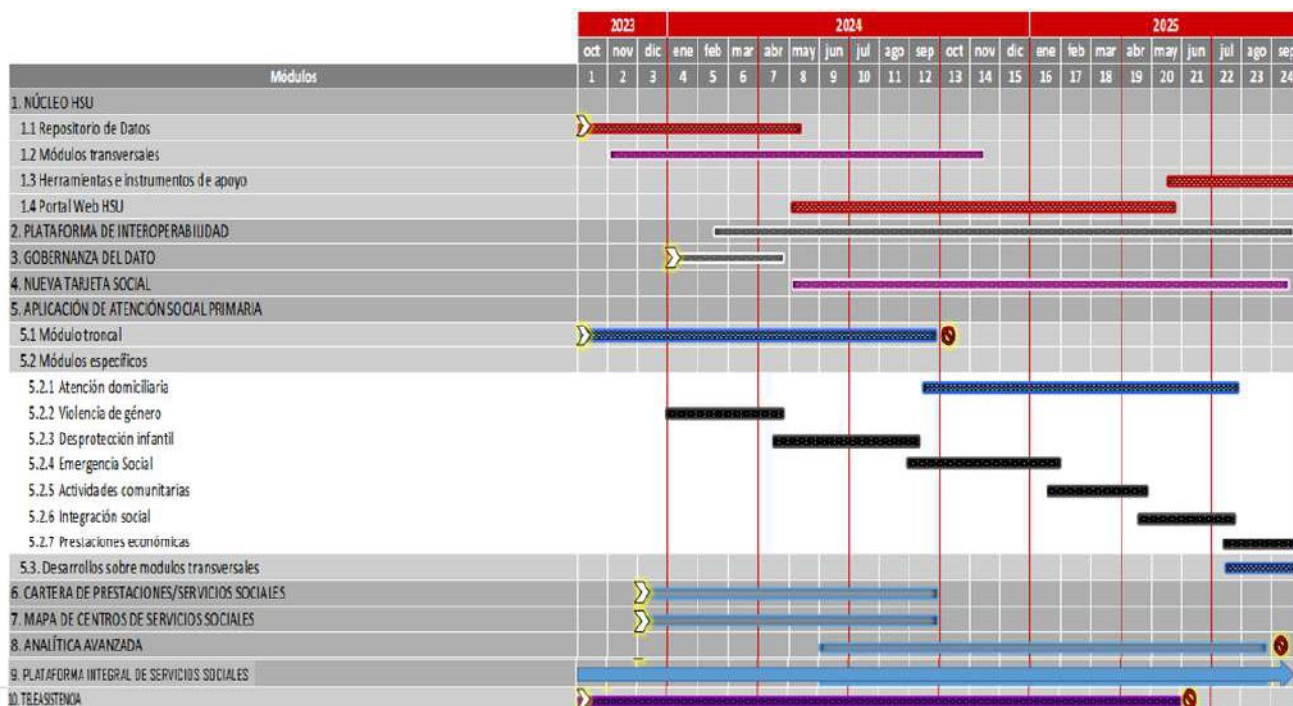
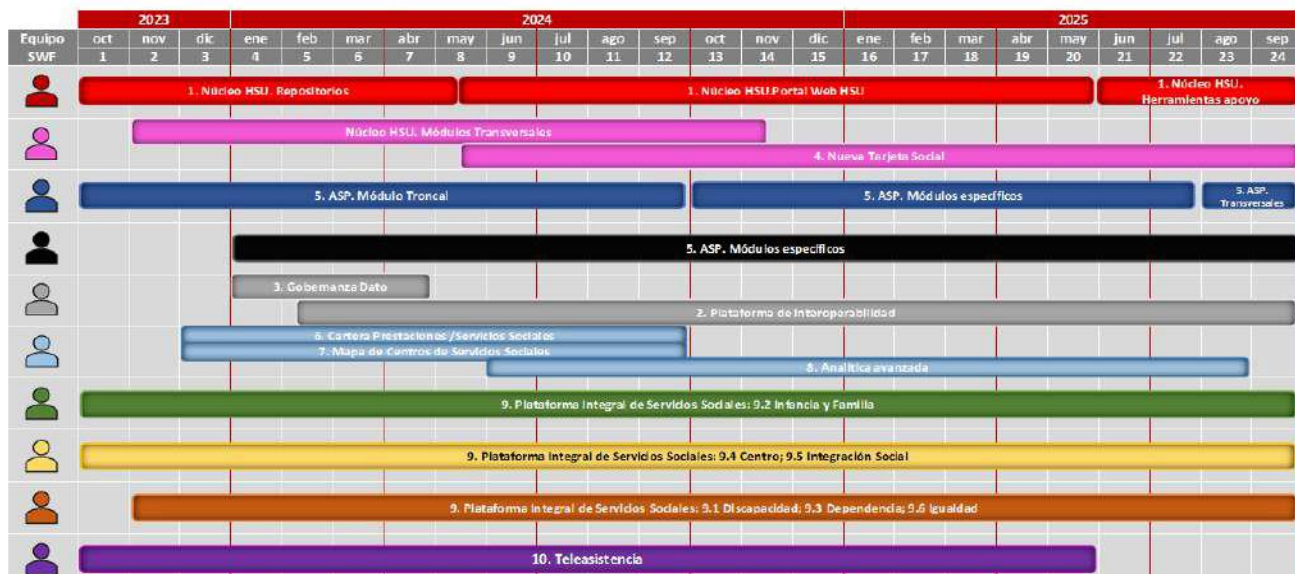
6.2.1 Inicio del contrato

Iniciada la ejecución del contrato, se planificará una *“Reunión de Inicio o lanzamiento del Servicio”* a celebrar durante los primeros 15 días de ejecución del contrato.

Se abordará en dicha reunión el plan de trabajo inmediato como consecuencia de las definiciones de consultoría hasta el momento realizadas, y con la coordinación del adjudicatario de la *Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG)* en lo referido a la materia de su responsabilidad, bajo la supervisión global de la Agencia. El adjudicatario elaborará su planificación inicial de desarrollo y metodología de los trabajos, que se someterá al criterio de la Agencia, con opinión de la Oficina de Gobierno, a la vista de esta información.

A continuación, se muestra, a título orientativo una planificación de alto nivel, que tendrá que ser analizada con detalle al inicio del contrato. Esta estimación puede variar en cuanto al orden de prioridad indicado en este plan, por necesidades que surjan en los próximos meses y por la propia configuración de la solución, en base a la arquitectura y aceleradores propuestos por el adjudicatario. Todo ello de acuerdo a las indicaciones de la Oficina de Gobierno, contando con la validación de Madrid Digital y de manera consensuada con las prioridades que establezca la Consejería de FJAS.

Plan Global de Ejecución estimado para la Construcción HSU + TAD



Como resultado de la “Reunión de Inicio o lanzamiento del Servicio”, el adjudicatario elaborará un acta que será sometida a la aprobación de Madrid Digital, y que habrá de ser firmada por las partes, incluida la Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG), en el marco de sus responsabilidades, con los acuerdos adoptados.

6.2.2 Gobierno del contrato

Madrid Digital determinará la periodicidad, los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control de los trabajos, para lo que el contratista podrá hacer sus propuestas. Para estos cometidos contará con el apoyo de la Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG) de Madrid Digital, en el ámbito de su responsabilidad.

Los órganos directivos de la Consejería de FJPS, como responsables funcionales de los sistemas de información afectados, y en particular las Direcciones Generales competentes en materia de Servicios Sociales, y de Atención al Mayor y la Dependencia, pueden participar, entre otras, en las tareas de definición de los requisitos funcionales y en la validación de los resultados.

Madrid Digital designará el/los responsable o responsables de los diferentes proyectos y subproyectos, que realizarán el seguimiento operativo cotidiano de los diferentes trabajos y participarán en la certificación de los entregables y desarrollos, siempre bajo la coordinación global del responsable del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato, que contará con el apoyo de Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG) para tal menester.

El contratista designará por su parte el responsable para el contrato, que será el interlocutor principal y referente con la Agencia en cuanto al contrato en su conjunto. Igualmente designará los jefes o gestores del proyecto y de sus partes, para el seguimiento de los trabajos concretos de construcción.

Existirán Comité de Dirección y Comité Operativo del Contrato. Los anteriores responsables formarán parte de estos, que podrán hacerse acompañar de los colaboradores que consideren necesarios. Los dos Comités se constituirán tras la formalización del contrato.

Los Comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de Madrid Digital, o en la ubicación que la Administración determine, pudiendo tratarse de reuniones presenciales o telemáticas, según Madrid Digital determine en función de las necesidades del servicio y del contrato.

En principio, es presumible que la mayoría de las reuniones operativas y de Comités serán telemáticas y, cuando así sea, se empleará la herramienta colaborativa de Microsoft TEAMS, o la que corporativamente la Comunidad de Madrid decidiera, por lo que el adjudicatario debe contar con los elementos necesarios para posibilitar su uso.

Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del Comité, el adjudicatario entregará a Madrid Digital la documentación necesaria para el mismo.

Los acuerdos alcanzados en los comités referidos lo serán sin perjuicio de las facultades correspondientes en exclusiva a la Administración, en virtud de la normativa vigente en materia de contratación pública.

El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío como propuesta del Acta de cada reunión, para ambos Comités, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en los tres días laborables siguientes a la finalización del Comité. Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma y aprobará, si así procede, el Acta. Las Actas serán firmadas electrónicamente por los responsables de la Administración y del contratista, para cada Comité.

Comité Operativo, para el control y seguimiento del contrato

Con frecuencia *al menos mensual*, con independencia de las reuniones y contactos operativos derivados de la diaria ejecución de los proyectos, se establecerá una reunión formal del Comité Operativo del contrato, dirigido a la dirección operativa del proyecto conjunto y al seguimiento y control de la ejecución del contrato, así como a la adecuada certificación de servicios. En dicha reunión asistirá por parte del adjudicatario al menos el jefe de proyecto global. El comité tendrá, en particular, los siguientes objetivos:

- Realizar el seguimiento y control del avance en la ejecución de los trabajos, así como constatar la existencia y validez de todos los elementos facturables y de su documentación de soporte. En particular:
 - Velar por el respeto de la ejecución del contrato de lo previsto tanto en los documentos de licitación, el contrato, y las mejoras presentadas por el contratista en su oferta.
 - Supervisar la ejecución mensual del contrato, y asegurar la óptima gestión de los recursos.
 - Realizar el control de las rotaciones, reflejando en las actas de seguimiento mensuales si han existido rotaciones o no. Igualmente, cuando existieran, se dejará constancia expresa de que sus perfiles profesionales se ajustan a lo establecido en el contrato y son conformes tanto en lo establecido en el documento de licitación como con las mejoras ofertadas por el contratista en su oferta, si procedieran, así como de la existencia de un plan de transferencia de conocimiento cuando así se les solicite. Esta constancia expresa deberá formalizarse al inicio de los trabajos sobre el equipo prestador inicial.
 - Asegurar el progreso del proyecto velando por la correcta ejecución de tareas y la entrega de resultados
 - Realizar las adaptaciones en el cronograma del proyecto que no impliquen alteraciones estratégicas del mismo, y vigilar la brecha entre lo proyectado y lo ejecutado, así como acordar los reajustes necesarios en la calendarización de las entregas de trabajos que den origen a facturación, de forma siempre compatible con los objetivos y plazos de ejecución del contrato y los hitos definidos en el proyecto.
 - Velar por el control del presupuesto adaptándolo a los imprevistos que puedan presentarse
 - Supervisar que en los documentos de diseño funcional consta la aprobación del responsable funcional del sistema de información.
 - Evaluar los riesgos y acordar medidas correctoras, o proponerlas a los estamentos competentes si trascendieran su ámbito de actuación
- Comprobar la existencia de los informes de cumplimiento de accesibilidad pertinentes.
- Elevar cuantas **propuestas** considere al Comité de Dirección en el ámbito de su competencia
- Emitir y aprobar, en su caso, la documentación formal de seguimiento, control y facturación del contrato, incluyendo la certificación de los servicios facturables, verificadas las aprobaciones funcionales de la Consejería:
 - La facturación requerirá, particularmente, la existencia previa del **Acta del Comité Operativo del seguimiento y control del Servicio**, la **Certificación de Servicios**, y el **Certificado de Conformidad** respecto a los servicios prestados.

La facturación se realizará una vez certificados los entregables correspondientes a los trabajos objeto de cada uno de los encargos que se vayan realizando y certificando a lo largo de la ejecución del contrato; teniendo en cuenta en lo que a la facturación de licenciamientos de producto se refiere, que no serán objeto de facturación específica (formarán parte de los encargos cuando aplique la finalización y puesta en producción correspondiente al módulo o módulos que se vaya a implantar). Todo ello, según se indica a continuación

La estructura mínima de cada uno de estos documentos será la siguiente:

a. *Acta del Comité operativo de Seguimiento y Control del Servicio (CSC)*

Emitido y aprobado por el Comité. Este documento recogerá la información necesaria referida a:

- Trabajos realizados en el periodo, tanto desde el punto de vista de entregables como de dedicaciones, de manera claramente identificable. Contemplará las actividades “de régimen” y los encargos. Se hará constar particularmente:
 - Consumo de horas por actividad durante el período
 - Consumo de horas por perfil durante el período
 - Detalle de Consumos
 - Detalle de Ausencias
 - Porcentajes de dedicación de los recursos en relación a FTE.
- Revisión de acciones acordadas en el CSC previo
- Revisión y reformulación, en su caso, del plan de proyecto, ejecutado frente a planificado en el periodo concreto, replanificación, y estado de acumulados
- Riesgos (identificación, valoración y medidas correctoras o paliativas)
- Comprobaciones de que los servicios prestados y el nivel curricular del equipo prestador se corresponde con lo establecido en pliegos y oferta del adjudicatario
- Entidades y términos económicos del periodo: coste de encargos y actividades de régimen y otras cualesquiera, en su doble vertiente de entregables y de dedicaciones y unidades facturables, incluyendo elementos no facturables (sin coste) pero realizados o acometidos si los hubiera, así como gastos en licencias, servicios continuos, etc. Igualmente se reflejará el cumplimiento de los ANS, y la incursión en supuestos de penalidad.
- Balance de los recursos económicos del contrato

En todos los aspectos anteriores, se incluirá en el acta del CSC el estado previo al periodo, los resultados del periodo, y el

balance acumulado y a futuro tras el periodo, con las correspondientes previsiones de consumo de recursos.

Igualmente, en el Acta del CSC se harán constar:

- Listas de acciones acordadas
- Cartera de encargos para el siguiente periodo
- Control explícito del desarrollo del contrato respecto a las estipulaciones del mismo
- Control explícito de que se cumplen las mejoras ofrecidas por el contratista en su oferta, que procedan
- Control de Firmas

Del Acta del CSC se deducirá con exactitud los elementos facturables y de todo tipo que habrán de recogerse en la Certificación de Servicios, y el Certificado de Conformidad del periodo

- b. **Certificación de Servicios (CS).** Validada por el Comité Operativo, siempre conforme al contenido del acta del Comité Operativo y tras su validación, será aprobada por el Responsable del Seguimiento y Ejecución Ordinaria del Contrato de Madrid Digital. En particular contendrá:
1. Relación de servicios realizados con el total de horas certificadas por perfil y entregables y su importe según importes de adjudicación.
 2. Relación de servicios realizados contra la posible bolsa de horas sin coste
 3. Importe total de las penalidades por demora o por ejecución defectuosa del contrato, para su adecuada tramitación.
 4. Importe total a facturar
- c. **Certificado de conformidad de la Agencia (CC).** Siempre conforme al contenido aprobado del acta del Comité Operativo, y la Certificación de Servicios, será aprobada por el Responsable del Seguimiento y Ejecución Ordinaria del Contrato de Madrid Digital. En particular contendrá:
1. Horas de participación de cada uno de los perfiles y sus importes
 2. Entregables validados y sus importes

La Agencia facilitará los modelos a utilizar para todos estos documentos.

Como observaciones generales respecto a estos documentos, se tendrán en cuenta:

- La facturación se ajustará a los conceptos facturables establecidos en el contrato.
- El adjudicatario emitirá para su posterior revisión y, en su caso aprobación, la propuesta del Acta del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio, y la propuesta de Certificación de Servicios a facturar, atendiendo al formato establecido por Madrid Digital.
- Los trabajos realizados por el adjudicatario serán revisados y validados en su adecuación a los requisitos, alcance y objetivos del proyecto por la Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG), previamente a su examen y aprobación por parte del

Comité Operativo, y en base a dicha validación, serán revisados en el seno de dicho Comité, y aprobados posteriormente por Madrid Digital, si así procediera

- o La facturación se hará mensualmente, si en ese mes existen elementos facturables, que serán validados por la Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG), para certificación de Madrid Digital.

Consecuentemente, podrán celebrarse reuniones del Comité Operativo de Seguimiento y Control del proyecto, del que siempre existirá Acta, si bien podría darse el caso que, en el mismo no se contemplen elementos facturables para el periodo.

Una vez aprobados los tres documentos anteriores, estos deberán anexarse por el adjudicatario a su factura electrónica al presentarla, para facilitar y agilizar al máximo los trámites de facturación y verificación necesarios, para autorizar el pago de los servicios. Madrid Digital emitirá dichos documentos en plazo y conforme a la normativa vigente.

Será igualmente responsabilidad del Comité operativo proponer al Responsable del Contrato, en virtud de todo lo anterior, las acciones que correspondan al mismo, en virtud de las facultades establecidas en los artículos 62, 194, 195, 308, y 311 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, sin perjuicio de su propia iniciativa.

La siguiente tabla resume los miembros iniciales del Comité Operativo, que podrán hacerse acompañar de las personas necesarias para mejor cumplimiento de los fines del mismo:

| Comité | Reunión | Organización | Participantes |
|--|---------|---|---|
| Operativo <i>(dirección operativa del proyecto y seguimiento y control de la ejecución del contrato)</i> | Mensual | Madrid Digital | Jefe del Área de Consultoría y Proyectos de la Dirección de Servicios a Consejerías de Sanidad, Familia, Juventud y Política Social. Jefe de Área de Arquitecturas Digitales. Jefa de Área de Canales Digitales. Jefe de Área de sistemas de información sectoriales de MD competente en materia de Asuntos Sociales y de Sanidad. Responsables de Proyectos de Madrid Digital, |
| | | Adjudicatario | Jefe de Proyecto del adjudicatario. |
| | | Responsables de los ámbitos funcionales CFJAS | Designados por la Consejería, en los ámbitos correspondientes |
| | | Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG) | Representante de la Oficina de Gobierno. |

Comité de Dirección

Con frecuencia al menos BIMESTRAL se establecerá una reunión formal de seguimiento del Comité de Dirección del proyecto, con el objetivo de ejercer la dirección estratégica del mismo y la supervisión global del contrato, en el que participará personal designado por Madrid Digital y por la Consejería

de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, con la posible participación de otros componentes por parte de la Administración. En dicha reunión asistirá en todo caso, por parte del contratista, el responsable del contrato de éste y, si fuera persona diferente, el jefe de proyecto conjunto.

Son funciones de este Comité de Dirección, en particular:

- La Dirección estratégica del proyecto, velando por el ajuste de su ejecución a los objetivos del contrato, examinando los riesgos detectados y las medidas implementadas o propuestas para su corrección y tomando las decisiones que sean necesarias en su virtud.
- La supervisión de la actuación del Comité Operativo

La siguiente tabla resume los miembros iniciales del Comité de Dirección, que podrán hacerse acompañar de las personas necesarias para mejor cumplimiento de los fines del mismo:

| Comité | Reunión | Organización | Participantes |
|---|----------------|---|---|
| Dirección <i>(dirección estratégica del proyecto y supervisión global del contrato)</i> | Cada dos meses | Responsable funcional del proyecto, Consejería FJPS | Directores Generales competentes en materia de Asuntos Sociales y de atención al Mayor y a la Dependencia, de la Consejería de FJAS |
| | | Madrid Digital | Responsable del Contrato de Madrid Digital. Jefe del Área de Consultoría y Proyectos de la Dirección de Servicios a Consejerías de Sanidad, Familia, Juventud y Política Social y Responsables de Proyectos, de Madrid Digital. Director de Arquitectura de Madrid Digital. Directora de Sistemas de Información Sectoriales. Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital |
| | | Adjudicatario | Responsable del Contrato del adjudicatario Jefe de Proyecto del adjudicatario. |
| | | Responsables de los ámbitos funcionales CFJAS | Designados por la Consejería en los ámbitos correspondientes |
| | | Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG) | Representante de la Oficina de Gobierno. |

Entidades locales y otras Administraciones podrán participar en las reuniones de seguimiento de los proyectos acometidos.

6.2.3 Sistema de Encargos

El conjunto descrito de trabajos a ejecutar se articula a través de un sistema basado en *Encargos u Órdenes de Trabajo*.

El sistema de encargos se justifica por el hecho de:

- La diversidad de proyectos abarcados por el contrato,
- la duración del proyecto de diseño e implantación de los proyectos,
- la situación de partida,
- la imprevisibilidad de las circunstancias cambiantes durante su ejecución (necesidades de la Consejería, adaptaciones normativas y de plazos, asunción de nuevas competencias, aparición de nuevos sistemas de información a integrar, nuevos subproyectos o aplicativos, etcétera)
- la posible falta de definición completa de algunos aspectos.

En el anexo VII figura, sin carácter limitativo, una relación de los componentes previstos a realizar mediante el futuro contrato resultado del presente pliego, con su estimación de esfuerzos aproximada, que ha sido realizada en los trabajos previos de las empresas consultoras, contratadas a tal efecto por Madrid Digital.

Si alguna estimación del adjudicatario para construir un componente difiere de las estimadas por Madrid Digital, la diferencia deberá justificarse suficientemente (en base a criterios metodológicos contrastados) para poder aceptarla, en su caso, Madrid Digital.

Las Actas de Seguimiento y Control Operativo del contrato dejarán constancia de estos compromisos y de su repercusión sobre la marcha económica del contrato.

6.2.4 Recursos humanos incorporados por el contratista

Adecuación a contrato y a oferta

Expresamente se hace constar que, en todo caso, los perfiles profesionales de las personas adscritas a los equipos, tanto inicialmente como en sucesivas incorporaciones, incluidas las rotaciones de todo tipo, deberán ajustarse, **tanto a las características profesionales exigidas** en el presente documento para cada perfil profesional, **como a las mejoras ofrecidas por el contratista** para los mismos en su oferta durante el proceso de licitación.

Procedimiento de control de la rotación

El adjudicatario debe garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio, tiempos de transición y traspaso del conocimiento, imagen, dedicación adicional de la Agencia, etc. que esta situación suele llevar asociada.

A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de sustitución de cualquiera de los recursos del equipo bien sea a petición fundamentada de la Agencia, o bien, a propuesta del adjudicatario.

La Agencia denomina “*rotación planificada*” a aquella que se comunica y resuelve dentro de un plazo fijo de tiempo.

Todos los componentes del equipo de trabajo pueden estar sujetos a rotación, que será planificada, en lo no previsible.

El procedimiento para gestionar una rotación planificada es el siguiente:

- Si es el adjudicatario el que propone el cambio de uno de los profesionales de sus equipos, deberá solicitarlo por escrito, aportando una justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que ocasiona la solicitud de cambio.
- La Agencia podrá solicitar también el cambio de alguno de los profesionales adscritos por el contratista, si existen razones motivadas que lo aconsejen. Cuando se solicite el cambio, se indicará la fecha desde la que la Agencia espera contar con el nuevo recurso, para poder iniciar adecuadamente el periodo de solapamiento.
- El adjudicatario deberá presentar a la Agencia el posible candidato para sustituir al componente del equipo de trabajo que deja el servicio; el perfil profesional del sustituto será conforme a los requisitos exigibles al mismo (los establecidos en este documento de licitación, más las mejoras ofertadas por el contratista).
- En la aprobación del candidato que va a sustituir al componente del equipo de trabajo que deja el Servicio, la Agencia y el adjudicatario tienen que acordar un periodo de solapamiento, no inferior a 15 días naturales.
- Durante el periodo de solapamiento, se debe realizar la adecuada transferencia de conocimiento hasta asegurar una correcta adquisición de este que asegure una adecuada prestación del servicio. Es imprescindible contar con un plan de transferencia de conocimiento en el que se recojan las actividades a realizar en los quince días del periodo.

El horario de ejecución de los trabajos habrá de ser compatible con los de la Administración cuando sea necesario a los efectos de lo previsto en los requisitos del contrato y de los mecanismos de especificación y seguimiento de este y, en todo caso, será el necesario para poder cumplir con el plan de proyecto y sus hitos.

6.2.5 Metodología

La metodología de trabajo que se aplicará en este proyecto será “**agile**” y, consecuentemente:

- Se elaborará inicialmente una primera definición funcional y técnica que permita enfocar los trabajos de construcción a la creación inicial de un producto mínimo viable (PMV), que evolucionará en contenido en cada iteración de construcción durante la vida del proyecto.
- Las iteraciones deben contemplar las tareas necesarias para avanzar en todas las fases del proyecto que se indican más adelante.
- Los entregables del proyecto se adaptarán según las características de la metodología *agile* y de aplicación en la tipología de componente a implantar (pudiendo ésta aplicar o no). Durante el lanzamiento del proyecto, como parte del plan de proyecto, el adjudicatario definirá los contenidos de cada entregable, justificando las adaptaciones a realizar en los entregables actuales de la metodología de gestión proyectos de Madrid Digital.
- En la planificación inicial de los trabajos de cada aplicación se realizará una planificación a alto nivel de los trabajos a abordar en cada iteración dentro del plazo previsto para su

implantación. Esta planificación inicial se revisará periódicamente entre el adjudicatario y Madrid Digital.

Cualquier incertidumbre sobre la aplicación de la metodología *agile* en el proyecto será resuelta en los comités previstos para el gobierno del contrato.

6.2.6 Desarrollos orientados a la Transformación Digital

Los desarrollos deberán estar siempre orientados hacia la Transformación Digital de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid siguiendo las directrices establecidas por:

- La Estrategia de Digitalización de la Comunidad de Madrid 2023-2026.
- El Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.
- Los retos y objetivos del componente 22 “*Plan de choque para la economía de los Cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión*” del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- El Plan Estratégico de Madrid Digital 2022-2026
- Las disposiciones del Pliego de Prescripciones Técnicas por el que ha de regir el Acuerdo Marco que fija las condiciones a que habrán de ajustarse los contratos de “*Servicio de Consultoría, Diseño y Factoría de Servicios Innovadores para la Transformación Digital de la Comunidad de Madrid*”.
- Las directrices del proyecto de naturaleza transversal “Construcción, implantación y evolución de la plataforma omnicanal de servicios digitales denominada Cuenta Digital del Ciudadano”.
- Metodología derivada del proyecto de Rediseño y Digitalización de los servicios/trámites de los ciudadanos (Innova), de Madrid Digital.
- Otras normativas, metodologías y normas de aplicación transversal.

Elementos fundamentales de esta Transformación Digital, son, entre otros:

- Las mejoras tecnológicas, de rápida implementación, en los servicios ya existentes de la Comunidad de Madrid, que permitan avanzar en su completa digitalización.
- La incorporación de la experiencia del usuario y del ciudadano en el diseño y rediseño de servicios y procesos de atención a la ciudadanía para personalizarlos y adaptarlos a sus necesidades y preferencias, garantizando la inclusividad y accesibilidad.
- La tramitación online para el ciudadano convirtiendo el canal digital en el preferente para la relación de los ciudadanos y empresas con la Administración.
- La identificación e informatización de mejoras y rediseño en la gestión y prestación de los servicios que supongan un cambio innovador que facilite al ciudadano su conocimiento y accesibilidad.
- La identificación e informatización de mejoras en los procesos consiguiendo una mayor eficiencia en los servicios TIC.

- Los servicios han de estar disponibles en cualquier momento, desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo, garantizando la omnicanalidad y la integración y coherencia entre los diferentes canales, entre ellos Cuenta Digital.
- La adopción estratégica de tecnologías emergentes y de nuevas tecnologías disruptivas, para impulsar la eficacia y la calidad en la prestación de los servicios.

6.2.7 Infraestructura

Según se indica en la *CLÁUSULA 8. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS Y ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS BASADOS del "PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS POR EL QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIO DE "CONSULTORÍA, DISEÑO Y FACTORÍA DE SERVICIOS INNOVADORES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID"*, en el alcance del Contrato Basado se establecerá quién proporcionará la infraestructura técnica, bien sea el adjudicatario del Contrato Basado o MD.

En este contrato basado, será el adjudicatario quien proporcionará esta infraestructura técnica durante toda la vigencia del contrato, incluyendo las licencias necesarias de los elementos comerciales software necesario para los desarrollos, en tanto en cuanto los sistemas no entren en producción. La operación y administración de esta infraestructura técnica será responsabilidad del adjudicatario.

Esta infraestructura técnica necesaria para poder soportar la ejecución del servicio y de los sistemas desarrollados se realizará presentemente en el modelo de nube ("cloud-first"), y siempre se deberá considerar obligatoriamente su compatibilidad con los sistemas de Madrid Digital. Por tanto, el enfoque de construcción será el utilizar un despliegue en nube de forma que sea en su día, directamente traspasable a las infraestructuras "cloud" de Madrid Digital excepto en aquellos casos en los que no sea posible por cuestiones de compatibilidad insalvables.

En particular, y en lo relativo a las relacionadas con la Plataforma de Interoperabilidad y el Gestor de eventos, se consideran de utilización en los entornos de Madrid Digital:

- WSO2 APIM Control Plane v4.1: 2 nodos
- WSO2 APIM Gateway v4.1: 2 nodos
- WSO2 APIM Microintegrator v4.1: 2 nodos
- WSO2 Streaming Integrator v4.1: 2 nodos
- Confluent Platform v7.3 con Apache Kafka v3.3 con los siguientes módulos: Broker + Rebalancer (3 nodos), Zookeeper (3 nodos), KSQL (1 nodo), Schema Registry (1 nodo), Connect (1 nodo) y Control Center (1 nodo).

Durante la vida del proyecto Madrid Digital podrá disponer de los módulos y versiones de WSO2 indicados y de un gestor de eventos propio, que deberá integrarse en la solución. No obstante, puede que no pueda contarse con alguno de dichos servicios desde el primer momento.

La operación de la plataforma completa deberá considerar una optimización de los costes de nube y software, alta disponibilidad, continuidad con un alertado proactivo, excelente rendimiento y seguridad a través de una CDN.

El adjudicatario deberá garantizar el siguiente servicio de Soporte para los productos de WSO2 una vez entren en entorno de explotación, durante la vigencia del contrato inicial y sus prórrogas. Las características de este soporte serán, en particular:

- Cobertura del soporte a incidencias en horario 24x7x365.
- Habrá dos tipologías de soporte:
 - Incidencia: problema que afecta a los entornos de producción impactando en el servicio.
 - Consulta o Petición: preguntas generales sobre el producto WSO2 o solicitud de soporte de desarrollo de parches.
- No existirá limitación de incidencias. Se establece una criticidad de las mismas a tres niveles, su tipificación será establecida por Madrid Digital.

| Nivel | Descripción |
|-----------------------|---|
| Nivel 1: Catastrófico | Problema que puede ocasionar una pérdida del servicio total o parcial para el que no existe un procedimiento de resolución rápido (<i>work-around</i>). |
| Nivel 2: Urgente | No hay pérdida de operatividad, pero sí degradación del rendimiento y potencial pérdida del servicio. |
| Nivel 3: Serio | Problema de impacto medio o bajo, que implica una pérdida parcial de la funcionalidad del sistema y que no tiene carácter crítico o que ocasiona que los sistemas funcionen con una degradación mínima. |

- Los tiempos objetivos de respuesta y de resolución de incidencias y consultas serán, al menos, los siguientes:

| Nivel | Tiempo objetivo de respuesta | Tiempo objetivo de solución temporal (<i>work-around</i>) | Tiempo objetivo de resolución |
|-----------------------|------------------------------|---|-------------------------------|
| Nivel 1: Catastrófico | 1 hora | 24 horas | 48 horas |
| Nivel 2: Urgente | 4 horas | 48 horas | 72 horas |
| Nivel 3: Serio | 6 horas | 72 horas | 1 semana laboral |
| Consultas | 1 día laborable | | Lo antes posible |

6.2.8 Costes relacionados con infraestructuras y otros elementos

Se recogen a continuación los diferentes tipos de costes (sin carácter limitativo) con indicación de la entidad responsable de su atención económica:

| Tipo de coste | Asunción del coste | Obligatoriedad (*) |
|--|---|---|
| Costes de los entornos de desarrollo, pruebas y validación | Por cuenta del adjudicatario | SI |
| Costes relacionados con licencias comerciales para la puesta en servicio, funcionamiento ordinario y estabilización de las soluciones | Con cargo a la dotación presupuestaria consignada para este concepto en la cláusula 9 | Sí, siempre que el licitador aporte licencias/productos/servicios comerciales como parte de su propuesta de solución. |
| Costes relacionados con los aceleradores de software para la puesta en servicio, funcionamiento ordinario y estabilización de las soluciones | Con cargo a la dotación presupuestaria consignada para este concepto en la cláusula 9 | Sí, siempre que el licitador aporte licencias/productos/servicios comerciales como parte de su propuesta de solución. |
| Costes relacionados con herramientas de apoyo a la gestión, control y seguimiento | Por cuenta del adjudicatario | SI |
| Costes relacionados con servicios cloud, para la puesta en servicio, funcionamiento ordinario y estabilización de las soluciones. | Con cargo a la dotación presupuestaria consignada para este concepto en la cláusula 9 | SI |
| Costes relacionados con herramientas de gobierno del dato | Por cuenta del adjudicatario | SI |
| Costes asociados a la plataforma de interoperabilidad y gestión de eventos, para la puesta en servicio, funcionamiento ordinario y estabilización de las soluciones. | Con cargo a la dotación presupuestaria consignada para este concepto en la cláusula 9 | SI |

(*) La opcionalidad del coste vendrá determinada por la propuesta realizada por el adjudicatario

El licitador detallará en su *oferta técnica* el concepto y origen de los costes (**no** su cuantía, que tendrá su lugar en la *oferta económica*) imputables a las dotaciones presupuestarias del presente contrato durante la vida del proyecto.

Además, deberá recogerse (también en la oferta técnica) de forma expresa y fundamentada la estimación de costes anuales que tendría la solución para Madrid Digital a la finalización del contrato, cuando los sistemas estén en plena producción y operatividad, según las soluciones construidas.

De forma *totalmente independiente*, el licitador, en el Anexo II Oferta económica, expondrá los costes (las cuantías) de las licencias que el licitador ofrece durante la ejecución del proyecto.

Se trata, por tanto, de tener una visión plena de los detalles constructivos y de sus elementos componentes en la documentación de la oferta técnica, dejando los datos de cuantía económica concreta necesarios para el proceso de adjudicación, en la oferta económica.

El contratista proporcionará, por tanto, las licencias necesarias de aceleradores o productos comerciales de cualquier tipo requeridos para el desarrollo/construcción mientras el mismo dure, según la oferta realizada por el adjudicatario, que tendrán la contraprestación económica máxima prevista para tal fin en la dotación presupuestaria del contrato resultante de esta licitación; siendo a su cargo los costes que excedan las previsiones, lo que el contratista considerará en el riesgo y ventura correspondientes en la elaboración de su oferta.

El cómputo y abono de los importes relacionados con las licencias y servicios comerciales ofertados durante la duración del contrato se realizarán por parte de MADRID DIGITAL solo a partir del momento en el que los correspondientes componentes del Modelo HSU hayan llegado a la “Fase 5 Implantación” indicada en la cláusula 6.5 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REQUERIDAS EN EL ALCANCE DE ESTE CONTRATO BASADO, y se hayan puesto en servicio.

6.2.9 Sistemas Horizontales de Tramitación Electrónica

La solución a implementar deberá hacer uso, e integrarse, con los sistemas horizontales de tramitación electrónica, conforme a las estrategias y estándares de Madrid Digital.

Algunos de los sistemas son los siguientes:

| Código | Descripción |
|-----------|--|
| EREG | Registro electrónico |
| NOTE | Sistema de notificaciones asociadas a procedimientos administrativos |
| SIEX | Sistema de seguimiento de expedientes administrativos |
| AFS | Sistema de firma |
| Broker ID | Pasarela de intermediación para la identificación mediante diferentes sistemas: certificado, clave, DNI, Identifica... |

| | |
|-----------------------------------|---|
| IPAE | Inventario de procedimientos administrativos |
| Tramita / Sede electrónica | Portal de tramitación, que incluye el ciclo de vida de las convocatorias sobre procedimientos administrativos, y el buscador de trámites. |
| AAOC | Sistema de suscripción a alertas sobre convocatorias de procedimientos administrativos |
| CTAC | Sistema de gestión de citas de la comunidad de Madrid |
| ATLANTIX | Tramitador de la Comunidad de Madrid que se instancia para los distintos trámites o procedimientos administrativos. No todos los trámites o servicios se basan en ATLANTIX. Muchos de los procedimientos o entornos tienen sistemas propios de tramitación. |

6.2.10 Arquitectura Técnica (aplicaciones y sistemas)

La arquitectura de aplicaciones y sistemas a usar en este proyecto es la establecida en Madrid Digital, así como su normativa de uso.

Además, cualquier indicación técnica o estándar que emita Madrid Digital durante la vigencia del contrato, será de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

A modo resumen, actualmente en Madrid Digital se desarrolla bajo los siguientes frameworks o plataformas:

- **MOVA** para el desarrollo front end, de aplicaciones multi-dispositivo (Iphone y Android) que genera Webapp y APPS, basado en Stencil, TypeScript, Angular y Apache Cordova y/o Capacitor. Se está introduciendo y comenzando a implantar la evolución de dicho framework a una nueva versión denominada **MOVA3**.
- **ATLAS 2**. Framework de desarrollo de aplicaciones Java/JEE para la Comunidad de Madrid. Basado en JSF, Spring e Hibernate.
- **API-VDD** para la definición y diseño de APIS, basado OpenAPI 3.0.
- **JAPI** para la construcción del back-end de las APIS y los Microservicios, basado en JAVA 8 Springboot e Hibernate, e integrado con la plataforma de contenedores.
- **DRUPAL** como gestor de contenidos.
- **SOLR** como motor de búsquedas.
- **Openshift** y **Dockers** para la gestión de contenedores.
- **Kafka Confluent**, para la gestión de eventos,
- **WSO2** para la gestión de APIS.
- **ESB**, cómo bus,

- Y, en general, gestor de base de datos ORACLE.

Cualquier propuesta de modificación de la arquitectura indicada (software, sistemas, ..., debe ser aceptada por Madrid Digital para su incorporación. Todos los costes necesarios para modificaciones y adaptaciones de la arquitectura, que se acepten, corren a cuenta del proveedor.

En cualquier caso, dicha propuesta siempre deberá aunar las siguientes características:

- Explotar el uso de las últimas tecnologías y apoyarse en innovación y aceleradores.
- Eficaz, eficiente, confiable, robusta, sostenible, basada en frameworks escalables, fáciles de mantener y un sistema de diseño.
- Prima el software libre en cada una de las capas, no es un sistema propietario cerrado y único para toda la pila si bien incluye software propietario, si se considera que aporta un valor diferencial con respecto a otras posibles componentes no propietarias. Siempre será en componentes muy concretos de la arquitectura, y su uso deberá estar justificado.
- Modular y flexible: utiliza en cada capa la mejor solución, primando la interoperabilidad entre los distintos módulos.
- Primar la seguridad y la gestión de la privacidad.
- Solución de nube híbrida, compatible con los sistemas existentes y transportable entre distintas soluciones de nube pública/privada. Se ofrecerá una solución completa que incluirá, si es necesario, la configuración de la "landing zone".
- Interoperabilidad basada en API Management y Gestor de Eventos, si se estima necesario.
- Desarrollo basado en una malla de servicios con una arquitectura mesh y una gestión basada en contenedores.
- Compatible y convergente con la arquitectura de la Comunidad de Madrid. En el caso particular de la arquitectura de aplicaciones, si se proponen mejora sobre los frameworks existentes, o el uso de nuevos frameworks, estos deberán cumplir:
 - Se seguirá durante la vida de proyecto una metodología de desarrollo y normativa de codificación, que permita la consolidación de la solución propuesta como framework de desarrollo a futuro.
 - El framework se compondrá al menos de arquetipos o plantillas de partida de los aspectos básicos, así como los más usados, herramientas de ayuda al desarrollo, toda la documentación necesaria para normalizar su uso y piezas reutilizables que aseguren la calidad, y homogeneidad del software construido.
 - Reglas de validación del código que se desarrolle, que sean compatible con la herramienta de revisión de código que tenga Madrid Digital en el momento de adjudicación del contrato.
 - Se busque la convergencia entre los distintos frameworks a través de un sistema de diseño unificado.

- Se plantee un plan de traspaso adecuado del framework a Madrid Digital para el desarrollo de posteriores soluciones.

La normalización en el uso de todos los componentes deberá garantizar la sostenibilidad y mantenibilidad de las soluciones implantadas. Se deberá llevar un registro y un plan para la posterior normalización, asociado a cualquier deuda técnica que se asuma en su implantación con motivo del cumplimiento de plazos.

6.2.11 Integración continua y entornos

Dentro del ámbito del proyecto se deberá contar con cuatro entornos de la capa software front end / back end:

- **Desarrollo**
- **Validación**
- **Formación**
- **Producción**

De cara a las formaciones se montará un **entorno de formación** equivalente a producción. Estos entornos deben garantizar el cumplimiento de la RGPD y la privacidad, así como el Esquema Nacional de Seguridad.

Se establecerá un sistema de integración continua, basado en metodología DevSecOps, sobre herramientas:

- **GitLab** para gestión de versiones
- **Jenkins** para orquestación
- Se deberán proponer herramientas de **test automatizados** que habiliten la integración continua.
- Dentro del ciclo de calidad se incluirán pruebas: funcionales, de **calidad de código, regresión, accesibilidad, rendimiento y seguridad**.

6.2.12 Calidad del dato e integraciones

Un proyecto de estas características, donde se pretende integrar en repositorios unificados una gran cantidad de datos procedentes de múltiples fuentes, requiere una solución de gestión de los datos que asegure la calidad de los datos que se ingestan. Por lo tanto, cualquier tratamiento debe alinearse con las directrices de gobierno del dato marcadas por Madrid Digital que incluyen, entre otros, aspectos de seguridad, metadato, glosario de términos de negocio, catálogo de datos, datos maestros y de referencia.

En este sentido el adjudicatario deberá presentar una solución apoyada en las herramientas y los mecanismos necesarios para lograr la mayor calidad posible de los datos en los repositorios.

Si las herramientas suponen un coste para Madrid Digital, deberá incluirse en la oferta del licitador en los apartados correspondientes para licencias de productos o servicios.

Igualmente, el adjudicatario se compromete a implementar un mínimo de 20 integraciones con sistemas de información de la Consejería y otros ámbitos descritos en el ANEXO VII.

Si una vez iniciado el proyecto y para cubrir el ciclo de vida del dato requerido por HSU se identifica que las directrices o la plataforma de gobierno del dato existentes deben adaptarse o ampliarse, el proveedor propondrá su evolución y aportará las herramientas y recursos necesarios para ello.

6.2.13 Herramientas de soporte al proyecto

La compleja gobernanza del proyecto requiere de una metodología y herramientas que faciliten el seguimiento del mismo y la medición de las actividades, así como la gestión documental.

En ese sentido, el adjudicatario deberá proveer las herramientas de soporte al proyecto que sean necesarias para la gobernanza del mismo.

6.2.14 Opciones de Conectividad

Este apartado recoge la solución de acceso de los equipos de trabajo del adjudicatario a los sistemas de información y otros recursos necesarios de la Comunidad de Madrid.

El servicio de conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se considerará incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario y seguirá las siguientes premisas:

- El adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a sus trabajadores para poder ejecutar el contrato, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc
- El adjudicatario realizará los controles necesarios para asegurar que los accesos a través de su línea de comunicaciones a los CPDs de la Comunidad de Madrid son realizados por los usuarios y máquinas debidamente autorizados.
- En consecuencia, el adjudicatario deberá proporcionar un acceso seguro a su propia red (VPN, extensión de VLAN etc.), de manera que, a los efectos de acceso a los recursos situados en los CPD de la Comunidad de Madrid, cualquier tipo de empleado que se conecte, por cualquier medio y desde cualquier ubicación, aparezca como un usuario del equipo de trabajo y con un direccionamiento IP compatible con el rango reservado por Madrid Digital al contrato del adjudicatario.
- Los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid no estarán directamente conectados a la red corporativa, sino que, de forma lógica, se encontrarán en un segmento de red que se considera una extensión de la red de su empresa.
- Independientemente de la ubicación de los empleados del adjudicatario, para el acceso lógico a los distintos entornos de la Comunidad objeto del contrato usarán el servicio de conectividad descrito en este apartado.

- Los usuarios que trabajen en las instalaciones de la Comunidad de Madrid dispondrán de un direccionamiento IP en una red diferenciada, asignado por Madrid Digital.
- El adjudicatario debe ofrecer directamente a sus empleados desplazados en sedes de la Comunidad de Madrid los siguientes servicios mínimos, para los que Madrid Digital asignará otro rango IP diferenciado:
 - Servicio de nombres (DNS), en el caso de que los trabajadores en las instalaciones de Madrid Digital deban acceder a servicios locales a su empresa. Este servicio de nombres servirá para acceder a los recursos ubicados en los CPD de la Madrid Digital o a los servicios digitales ofrecidos por su empresa. Para ello, la empresa deberá proporcionar servidores de nombres (DNS), bien haciendo *forwarding* DNS para los dominios que Madrid Digital determine (si el direccionamiento es compatible con el de la red de la empresa), bien publicando dichos nombres en la red interna mediante técnicas de NAT. En el caso de que no sea preciso acceder por nombre a servicios de su empresa, los puestos de trabajo del adjudicatario podrán utilizar los servidores DNS proporcionados por Madrid Digital.
 - Proxy de navegación a internet, con el fin de que puedan acceder a internet a través de la conectividad entre el CPD de Madrid Digital y las instalaciones del adjudicatario.
 - Servicio de correo electrónico, vía webmail u otras direcciones IP del rango reservado.
- La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT) se realizará en los equipos que empiezan y terminan la línea dedicada si fuera necesario.
- El adjudicatario pondrá en marcha una conexión *site-to-site* a través de internet, o pasarela VPN, que establecerá una conexión cifrada a través de internet para conectar la empresa con un CPD de la Comunidad de Madrid. Desde la pasarela VPN la empresa que se conecta proporcionará conectividad restringida exclusivamente a aquellos usuarios que necesitan acceder a aquellos recursos TIC que sean necesarios para prestar el servicio. Tras la adjudicación del contrato, Madrid Digital indicará los parámetros técnicos de configuración segura entre la empresa y el terminador de túneles de Madrid Digital ubicado en los CPDs de la Comunidad de Madrid
- Respecto a los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid descritos anteriormente, Madrid Digital proporcionará conectividad entre este segmento de red y la conexión dedicada citada en el punto anterior
- En consecuencia, desde el segmento de red, el usuario desplazado en la Comunidad de Madrid tendrá acceso, a través de un cortafuegos de Madrid Digital, a los recursos necesarios para realizar su trabajo, ya se encuentren en su propia empresa o en ubicaciones de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, se dejará por defecto libre comunicación entre el segmento de red de la empresa en el edificio de la Comunidad de Madrid y el rango de red accesible a través de la conexión dedicada con la empresa, y viceversa.
- El servicio DHCP para los puestos ubicados en los edificios de la Comunidad de Madrid será ofrecido por Madrid Digital, y, en su caso, la empresa adjudicataria deberá informar de los servidores DNS que desea que se entreguen a estos puestos.
- Hasta que pueda disponer efectivamente de los medios que permitan la conectividad definitiva, el adjudicatario deberá proporcionar a sus equipos de trabajo conectividad móvil a través de un operador de servicios móviles (3G/4G/5G) a su cargo. A través de esa conectividad llegarán a su empresa, y desde ahí a los CPDs de la Comunidad de Madrid. Debe tenerse en cuenta si la calidad que proporcione este tipo de conectividad inalámbrica

es oportuna para los servicios prestados, así como los posibles límites de datos mensuales que puedan existir en las tarifas contratadas por la empresa prestadora con el fin de evitar posibles límites de datos mensuales que restrinjan la velocidad de conexión. Está terminantemente prohibido tener el equipo conectado simultáneamente a través de una conexión 3G/wifi y a la red de la Comunidad de Madrid.

6.3 NORMATIVA A CUMPLIR

Se exige el respeto estricto en las normas, indicaciones, criterios generales y estilos para soportes internos y externos, especificadas en el manual de identidad corporativa de la Comunidad de Madrid, así como en las sucesivas evoluciones que pudiera registrar



Iconografía temática Asuntos Sociales (Fuente: Guía de Estilos)

Igualmente, para el interfaz gráfico de los aplicativos webs, se exige el cumplimiento con lo especificado en la Guía de Estilos de la Comunidad de Madrid que normaliza los contenidos y el diseño del portal de la Comunidad de Madrid para nuevas páginas y las actualizaciones posteriores.

El adjudicatario tendrá que respetar lo indicado en materia de Comunicación, encabezados y logos en el artículo 9. Comunicación de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Debe respetarse lo recogido en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. El colectivo de personas adultas con discapacidad es una parte importante del área usuaria de los sistemas de información cuya construcción está en el alcance de este contrato. Por este motivo, es crucial garantizar la accesibilidad cognitiva de dichos sistemas de información bajo estos ocho principios:

1. Ayudar a la persona a entender qué es cada cosa y cómo usarla.
2. Ayudar a la persona a encontrar lo que necesita.
3. Usar contenido claro y comprensible.
4. Ayudar a la persona a evitar errores o a corregirlos.
5. Ayudar a la persona a mantener la atención.
6. Asegurarse de que los procesos no dependen de la memoria.
7. Proporcionar ayuda y apoyo.
8. Adaptar y personalizar.

En este sentido, el adjudicatario deberá emitir los informes de cumplimiento de accesibilidad pertinentes.

Especialmente en los sistemas orientados a la ciudadanía, han de respetarse los principios de:

- Igualdad. No se generen restricciones para aquellos ciudadanos que decidan relacionarse con las instituciones a través de nuevos procedimientos electrónicos, automáticos o digitales, o de cualquier otro medio distinto a los vigentes
- Accesibilidad. Se deben respetar las necesidades de los ciudadanos —especialmente las de aquellos con discapacidades— y facilitar la comprensión de los servicios públicos que se van lanzando a través de nuevos canales y formatos.
- Legalidad. Se deben respetar los marcos jurídicos, y todas las disposiciones legales y regulatorias relacionadas con el acceso a datos, identificación de ciudadanos interesados, datos abiertos y acceso digital.
- Privacidad. Garantizar la observancia de las normas sobre protección de datos personales entre los actores participantes.
- Responsabilidad. Las distintas administraciones participantes en procesos administrativos o de prestación de servicios se responsabilizan de sus actuaciones mediante la rendición de cuentas.
- Adecuación tecnológica. Se pueden utilizar las tecnologías que estimen convenientes, sin perjuicio de los estándares abiertos y el software libre.
- Proporcionalidad. Garantizar la seguridad de los datos y de las aplicaciones sin que ello se convierta en obstáculo para colaborar con otros actores y/o para asegurar el acceso a información de uso público. Se propende entonces por un equilibrio adecuado entre la protección de los datos—tanto en la seguridad de acceso como en el respeto a los principios éticos de su manejo— y los beneficios de su adecuada utilización en la ISS.
- Conservación. Asegurar la preservación adecuada de los datos, las informaciones y las comunicaciones.
- Reutilización. Compromiso con los acuerdos establecidos para generar repositorios que permitan reutilizar aquellos componentes tecnológicos, programas, aplicaciones e interfaces que hacen parte del sistema interoperable, evitando de esta forma la construcción de piezas tecnológicas similares, repetidas y/o de distintas formas.
- Eficiencia en la entrega de soluciones al ciudadano. Garantía de que existen procesos que ofrecen soluciones a los problemas de los ciudadanos de manera económica y con seguridad de resultados.

Las características de arquitectura técnica de los desarrollos deberán ajustarse, en todo caso, a las prescripciones de Madrid Digital y a su evolución. Con carácter general, se han de cumplir las tecnologías homologadas por Madrid Digital, así como su normativa de uso. Cualquier indicación técnica o estándar que emita Madrid Digital, será de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

En particular, se informa a los licitadores que, con dicho carácter general, debe cumplirse con la normativa y frameworks de desarrollo de aplicaciones (MOVA3 y ATLAS2 o en sus versiones más actualizadas) de Comunidad de Madrid. Dicho desarrollo debe estar orientado hacia la apificación de servicios (se utilizará el Framework JAPI), realizando el diseño de esas APIs a través de la herramienta OPENAPI para que puedan ser publicados en un gestor de APIs (actualmente WSO2-APIM, podría cambiar en un futuro), así como a microservicios y a la contenerización de los desarrollos para su ejecución en plataformas de contenedores (en la actualidad RedHat OpenShift).

Si las necesidades de construcción del sistema así lo exigieran, podrá eximirse de cumplir ciertas tecnologías o exigencias técnicas de las homologadas, con la correspondiente aprobación previa de excepcionalidad de las Direcciones de MD competentes en arquitecturas de sistemas y software, o de quien, según la normativa de MD, pueda autorizar dicha excepcionalidad.

El desarrollo de los aplicativos webs ha de ser multiplataforma con una arquitectura que cumpla los paradigmas de orientada a micro front-end y backend for frontend. Su diseño y construcción, implica un proceso creativo, en el que se definan logotipos, colores, tamaños, márgenes, rellenos, bordes, efectos especiales, audio, video, animaciones, etc. En el caso de frontales dirigidos a ciudadanía, se deberán seguir los estándares marcados por Cuenta Digital.

Asimismo, los licitantes al contrato basado se comprometen, en el caso de resultar adjudicatarios, a adoptar cuantas medidas sobre prevención de la doble financiación y sobre las obligaciones de publicidad y comunicación de los fondos imponga la normativa europea.

Deberán cumplirse las directrices del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), los principios y requisitos establecidos en el RGPD y demás normativa sobre privacidad y seguridad de la información.

6.4 DESCRIPCIÓN DE FASES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS AL AMPARO DEL CONTRATO

Según los objetivos y resultados esperados de estas fases, podríamos denominarlas de la siguiente forma:

- FASE 0. LANZAMIENTO DEL PROYECTO.
- FASE 1. ANÁLISIS Y DISEÑO FUNCIONAL.
- FASE 2. DISEÑO TÉCNICO DETALLADO.
- FASE 3. CONSTRUCCIÓN.
- FASE 4. INTEGRACIÓN Y VALIDACIÓN.
- FASE 5. IMPLANTACIÓN.
- FASE 6. ESTABILIZACIÓN.
- FASE TRANSVERSAL. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

La fase 0 se realizará una vez en todo el proyecto, al inicio de éste.

La fase transversal de seguimiento y control se realizará de forma continua a lo largo de toda la vida del proyecto.

Las fases se ejecutarán para cada aplicación que sea parte del alcance del proyecto, conforme a las descritas en el ANEXO VII: DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LOS COMPONENTES DIGITALES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DE LOS PROGRAMAS HISTORIA SOCIAL ÚNICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y TELEASISTENCIA AVANZADA.

La metodología *agile*, indicada anteriormente, se empleará para la gestión de los trabajos de las fases correspondientes.

6.5 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REQUERIDAS EN EL ALCANCE DE ESTE CONTRATO BASADO

Las actuaciones a realizar, enunciadas de forma no exhaustiva ni limitativa, son las siguientes:

- **Establecer requisitos, analizar, diseñar, construir e implantar una solución** que incluya todos aquellos aspectos necesarios para la puesta en funcionamiento de los diferentes componentes tecnológicos descritos en este pliego, que conforman una solución tecnológica global e integral de la *Historia Social Única* y de Teleasistencia Avanzada. No será incompatible con la integración de soluciones existentes de terceros.
- Realizar la necesaria **depuración de calidad de los datos** para solucionar los problemas de calidad y asegurar la unicidad de estos en los repositorios correspondientes.
- Establecer un modelo de **gobernanza del dato** ajustado al modelo de gobierno corporativo, establecido por Madrid Digital, para asegurar la correcta actualización de la información y su calidad y confiabilidad.
- Implementar la **estrategia de implantación definida por la OG de Madrid Digital**, y establecer un sistema de medición, evaluación y mejora continua de dicha estrategia.
- Es imprescindible cumplir con las directrices de interoperabilidad semántica establecidas por Madrid Digital para garantizar el sentido y la integridad de la información intercambiada mediante el empleo del dominio semántico establecido para ello.
- Realizar los comités y reportes necesarios para el adecuado **control y seguimiento de proyecto**, con intervención de la OGP de Madrid Digital.
- Aplicar las **metodologías ágiles** necesarias para permitir la evolución iterativa del proyecto con las adecuadas garantías de éxito.
- Aplicar la metodología de **Gestión del cambio** definida por la OGP de Madrid Digital y realizar las acciones necesarias de la misma.
- Realizar las **migraciones** de los sistemas correspondientes a los nuevos sistemas.
- **Configuración e instalación** de los componentes y módulos de la **Plataforma de Interoperabilidad, puesta en marcha** y posterior **administración** de la misma, mantenimiento, alertado proactivo, monitorización y mejora continua.
- **Integrar la información de los sistemas origen de datos** de la HSU, que no hayan sido contemplados / integrados en el piloto HSU a través de la plataforma de interoperabilidad o desarrollando los correspondientes procesos de extracción, transformación y carga, así como

integrar los orígenes de datos de las plataformas de teleasistencia de los proveedores de servicios, siempre teniendo en cuenta la apificación como estrategia preferente.

- **Implementar la necesaria interoperabilidad inter e interadministrativa** con aquellos ámbitos que se determinen.
- Cualquier mejora en la arquitectura (de aplicaciones, de sistemas, ...) es responsabilidad del adjudicatario y ésta debe ser integrable – interoperable con la arquitectura actual. Cualquier mejora debe ser consensuada y aceptada por Madrid Digital, además de ser eficiente, confiable, robusta y escalable. Esta mejora debe ser según los estándares de Madrid Digital: normativa, framework, documentación y píldoras formativas.
- Emplear una metodología adecuada para el **análisis y gestión de riesgos**, que permita su identificación temprana y la aplicación de medidas correctivas o paliativas. Así como las actividades necesarias para lograr una privacidad desde el diseño y por defecto, y las requeridas para responder a los requisitos y principios establecidos en el RGPD y demás normativa de privacidad y seguridad de la información.
- Implementar un modelo de **gestión de equipos de trabajo de alto rendimiento, gestión del proyecto** en sus múltiples dimensiones y **desarrollo de software**, que permita afrontar con solvencia y eficiencia la coordinación de todas las personas y entre los diferentes equipos que implementarán los componentes descritos en los proyectos de los programas HSU y TAD, garantizando así el éxito del proyecto. Así como las actividades necesarias para lograr una privacidad desde el diseño y por defecto, y las requeridas para responder a los requisitos y principios establecidos en el RGPD y demás normativa de privacidad y seguridad de la información.
- Implementar un modelo **Gestión de la demanda y de la capacidad**, que permita afrontar de manera óptima los picos y valles de trabajo.
- **Realizar la gestión, estimación y valoración de las órdenes de trabajo.**
- Emplear una **adecuada Metodología para la gestión de la calidad** del software desarrollado, así como la necesaria para la seguridad en el código desarrollado
- El apoyo en su ámbito de proyectos a los procesos de Madrid Digital relativos a los pasos a producción y calidad del software.
- Acometer las actividades de **implantación** en el marco del contrato y el posterior **soporte a incidencias**, peticiones de evolutivos y consultas.
- Diseñar e impartir el **Plan de Formación** y mantener actualizados los contenidos de este.
- Realizar la **estabilización del servicio**, incluyendo una completa **fase de transferencia del conocimiento** previa a la finalización del servicio, incluyendo el ámbito relativo a la Plataforma de Interoperabilidad.
- De igual forma, en caso de tener que asumir alguna excepción, técnica o funcional respecto a las necesidades planteadas por Madrid Digital en este CB, con el fin de cumplir hitos inaplazables y siempre con la aprobación de Madrid Digital, en el marco del contrato se deberán adoptar las tareas oportunas para, una vez cumplido el hito, adaptar la solución a las necesidades iniciales solicitadas.

A continuación, se describen las actividades principales del proyecto (en una relación no exhaustiva), agrupadas por fases:

FASE 0. Lanzamiento del proyecto

0.1 Registro del proyecto en los sistemas de información de Gestión

Durante la primera actividad de la fase de lanzamiento del proyecto, tras la adjudicación del contrato, se dará acceso a toda la documentación, herramientas y portales necesarios para dar comienzo a la prestación del servicio. Se define el responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria.

Esta actividad podrá continuar durante la siguiente, una vez se haya configurado el equipo y el alta del proyecto en los sistemas de información de gestión de Madrid Digital, aunque aún no se hayan provisionado los accesos correspondientes.

0.2 Lanzamiento del Proyecto

En esta etapa se debe definir el equipo de proyecto, entendido en su conjunto, así como los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros, ya que su labor a lo largo de la ejecución del proyecto será fundamental para garantizar el éxito de este.

Por otro lado, se deberán comenzar los preparativos de la reunión de lanzamiento del proyecto. El objetivo de esta reunión será poner en común documentación del proyecto y determinar si todo está listo para avanzar a la siguiente etapa. Para ello, se deberá elaborar la siguiente documentación, en los aspectos y con el alcance donde en cada caso y momento procedan:

- Presentación del proyecto: explica los antecedentes, justificación y alcance del proyecto.
- Documento del plan de proyecto: recoge la descripción del proyecto, la arquitectura técnica, los riesgos, las interconexiones con otros sistemas, los usuarios, la organización del equipo, el modelo de seguimiento, entre otros aspectos.
- Planificación detallada del proyecto, global y de cada componente a desarrollar.
- Plan de gestión de riesgos.
- Plan de gestión de la configuración.
- Plan de comunicación y gestión del cambio.
- Plan de formación y transferencia de conocimiento.
- Plan de gestión de la calidad.
- Plan de estimación de esfuerzo por componentes y entregables. Este documento será una revisión del plan que haya presentado el adjudicatario en su oferta técnica.

- Tanto el plan de proyecto como la planificación y los planes indicados anteriormente se elaborarán en esta fase del proyecto, manteniéndolos actualizados durante la ejecución del mismo.
- Una vez celebrada la reunión de lanzamiento se elaborará y entregará el acta de la reunión de lanzamiento de proyecto.

FASE 1. Toma de requisitos, análisis y diseño funcional

1.1 Identificación de Requisitos

Como primera actividad del análisis y diseño funcional de los aplicativos a desarrollar se realizará la toma e identificación de los requisitos que debe cubrir, tanto a nivel funcional como a otros niveles (seguridad, accesibilidad, usabilidad, etc.) a partir de la información suministrada por los trabajos de consultoría y la Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG).

Estos requisitos, una vez contrastados, se plasmarán en un documento de especificación de requisitos del aplicativo, punto de partida para poder profundizar el análisis funcional y el diseño técnico. El documento de especificación de requisitos incluirá un análisis de procesos y los Diagramas de flujo de datos DFD que correspondan.

En el Documento de Especificación de Requisitos (DER) de cada aplicativo a desarrollar, se incluirá el conjunto de mejoras identificadas a los procesos analizados en su situación actual. Para ello, se realizará un estudio que contemple la optimización del servicio, gracias a las actuaciones que mejoren la eficiencia de su ejecución y la percepción del servicio por el ciudadano. Las propuestas de optimización tendrán que ser justificadas y se someterán a la aprobación de la CFJAS.

El análisis de requisitos, que podrá evolucionar, identificará igualmente, y con visión de futuro, las necesidades en materia de asistentes virtuales y sistemas de diálogo, gobierno del dato, analítica avanzada, aplicaciones móviles, experiencia de clientes, etc.

Este análisis de requisitos debe tener presente la orientación de los sistemas de información de cara a la tramitación en línea por la ciudadanía y a su mejora. En este sentido MADRID DIGITAL podrá requerir la utilización de una metodología para la mejora del servicio, como la que se haya definido en el proyecto INNOVA.

1.2 Elaboración del Diseño Funcional

El punto de partida de esta fase consta de la construcción de un Documento de Diseño Funcional (DDF), que va a ser la base de apoyo para describir en detalle aspectos del software como la interfaz del usuario, la seguridad o las necesidades de migración de datos. También se incluirá información sobre las necesidades no funcionales de la aplicación, tales como la disponibilidad, tiempos de respuesta, volumetrías, procesamiento batch, etc.

El propósito de este documento es describir la aplicación desde el punto de vista de su funcionalidad (el “qué”), sin incluir detalles técnicos (el “cómo”) que serán descritos en el Documento de Diseño Técnico (DDT).

Se deberá definir:

- Las disposiciones Legales y Normativas que aplican al sistema.
- Los subsistemas que lo componen y la integración entre ellos.
- Los casos de uso, indicando los actores y los subsistemas que lo componen.
- El modelo de dominio o modelo conceptual que se infiere a partir de los casos de uso.
- Las interfaces de usuario.
- Los criterios de seguridad de la aplicación, incluyendo:
 - Autenticación y visibilidad.
 - Certificados digitales y firma electrónica.
 - Autorización y perfiles de usuario.
 - Auditoría de acceso a datos.
- Las necesidades de migración de datos y carga inicial.
- Las necesidades no funcionales del sistema.

El adjudicatario debe ser el encargado de:

- Gestionar los cambios de alcance con Madrid Digital.
- Cumplir con la normativa de desarrollo de Madrid Digital.
- Asegurar que todos los requisitos están contemplados en alguno de los procesos descritos en el DDF, para garantizar su aceptación funcional.
- Elaboración de prototipos si le son requeridos, como mecanismo de validación de requisitos
- Asegurar que el DDF incluye el Modelo Lógico de Datos.
- Asegurar que el DDF contempla el cumplimiento de la legislación vigente:
 - Legislación vigente en materia de seguridad.
 - Legislación vigente en materia de Administración Electrónica.
 - Legislación vigente en el ámbito funcional de Madrid Digital.

1.3 Estudio de experiencia del Cliente

Previo al desarrollo del diseño que facilite la consecución de los objetivos preestablecidos, se llevará a cabo un estudio de usabilidad que permita definir los requisitos del proyecto en cuanto a arquitectura de información, proceso de interacciones, navegabilidad y diseño desde el punto de vista del cliente, si bien este estudio podrá abordarse en diferentes profundidades según el sprint agile de que se trate.

Los objetivos básicos del estudio a realizar deben ser los siguientes:

- Digitalización. Analizar la situación actual de los espacios web, con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario y la usabilidad de los mismos.
- Centrado en el cliente. La metodología de trabajo debe poner en el centro del proceso de definición y desarrollo al cliente (ciudadanos y empleados públicos), para conocer sus expectativas y necesidades con el objetivo de crear unos sistemas por y para el mismo.
- Visión 360°. En la propuesta de valor se deben tomar en consideración no sólo las necesidades del cliente desde el punto de vista de interacción con un interfaz web sino que se busca dar respuesta desde el entorno digital a las necesidades identificadas desde otros canales.
- Metodología ágil. La metodología de trabajo se basa en modelos de cocreación con el cliente, en iteraciones sobre pequeños alcances que tienen como objetivo que el ciudadano disponga del acceso a la información y/o servicio en el menor tiempo posible.
- Conclusiones y propuesta de valor. El objetivo de este estudio de usabilidad es identificar las oportunidades de mejora que ha de dar respuesta a los servicios que los clientes reclaman desde el punto de vista digital y que se enmarcan dentro de los procesos de transformación digital.

1.4 Propuesta de incorporación de código preexistente, aceleradores o productos de mercado existentes.

El contratista podrá proponer, cuando lo considere oportuno, incorporar aceleradores, código preexistente o productos comerciales como respuesta a algunas partes del proyecto, según la documentación presentada en la oferta, o por necesidades y conveniencia conocidas durante el desarrollo del contrato. Dicha propuesta, deberá estar justificada y contar con:

- Un análisis de “matching funcional” o cruce de características del producto, acelerador o código que se pretende utilizar con las necesidades de la parte del proyecto que con él se pretende cubrir.
- Un análisis de “matching técnico” de las arquitecturas y tecnologías propuestas con las arquitecturas, tecnología y normativa técnica existentes en Madrid Digital, para asegurar su compatibilidad.
- Un análisis referido a la propiedad intelectual y su uso, posterior a su implantación.
- Un análisis económico referido a los costes para la Administración en lo que se refiere a la adquisición y posterior mantenimiento de los elementos que se pretenden incorporar, no solo durante la vida del contrato sino también contemplando la explotación posterior del sistema.

En el caso de incluir alguna propuesta con componentes propietarios, se deberá argumentar y justificar que aporta un valor diferencial con respecto a otras posibles soluciones con componentes no propietarios.

La propuesta de uso de estos aceleradores deberá ser evaluada y aceptada por Madrid Digital.

1.5 Elaboración de prototipos y maquetas

Para las aplicaciones con interfaz de usuario, el proyecto puede contemplar que el adjudicatario deba construir un prototipo o maqueta validada por la Comunidad de Madrid como paso previo a su desarrollo, para que sea una simulación para mostrar los conceptos y probar las opciones de diseño.

Relación orientativa de elementos a incluir:

- Briefing que incluya el árbol de navegación y las funcionalidades generales.
- Wireframes del portal (en alta y baja calidad) así como diseños visuales a desarrollar.
- Descripción detallada de todas las funcionalidades de la plataforma a desarrollar.
- Arquitectura de datos.
- Documentación relativa a conexión con otras plataformas mediante APIs o similares.

1.6 Inicio de la Elaboración del Plan de Pruebas del Sistema

El adjudicatario elaborará un Plan de Pruebas del Sistema (PPS), que describe las pruebas sobre la plataforma, los elementos y funcionalidades del sistema que se probarán, los tipos de pruebas que se realizarán sobre ellos, los resultados esperados y la planificación global de las pruebas.

El PPS debe detallar, al menos, las siguientes pruebas (siempre que sean aplicables al sistema):

- Pruebas de Integración.
- Pruebas Funcionales:
 - Pruebas de Casos de Uso
 - Pruebas de Migración.
 - Pruebas de Carga Inicial de Datos.
 - Pruebas de Integración con otros sistemas de información.
- Pruebas de Rendimiento.
- Pruebas de Puesto.
- Pruebas de Usabilidad y accesibilidad
- Pruebas de Infraestructuras.
- Pruebas de Regresión.
- Pruebas de seguridad e intrusión (en colaboración con la Dirección de Ciberseguridad de MD y siguiendo sus indicaciones).

El PPS se inicia en esta actividad y debe estar completo al finalizar la *fase 4 “Integración y validación”*.

1.7 Análisis de cuadros de mando

El adjudicatario deberá realizar un análisis para detectar las necesidades indicadas por Madrid Digital en materia de analítica de datos, de acuerdo con lo requerido adicionalmente por los responsables funcionales de los aplicativos. Además, deberá reflejar e identificar cuáles son las fuentes de datos

relevantes para definir los criterios de evaluación de las herramientas de cuadro de mando que aporten valor al diseñar e implementarlo. Esta información y documentación debe quedar recogida en un informe y presentárselo para su validación al equipo de Madrid Digital.

Los indicadores de los cuadros de mando deberán ser exportables a otras herramientas empleadas por Madrid Digital para analítica de datos.

FASE 2. Diseño técnico detallado

2.1 Elaboración del Diseño Técnico Detallado y Controles de Seguridad

El adjudicatario deberá elaborar el Documento de Diseño Técnico (DDT) según las pautas que se requieran. En este documento, se definirá al menos:

- Arquitectura: diseño general o diseño de arquitectura del sistema, incluyendo las diferentes capas de la arquitectura, así como la subdivisión del sistema en distintos módulos técnicos y sus relaciones.
- Diseño del módulo técnico del modelo de datos: diseño del modelo de datos Entidad-Relación, mostrando una visión general del modelo.
- Diseño detallado del Módulo Técnico: descripción general del módulo técnico, su función y relaciones con otros módulos técnicos.
- Requisitos de seguridad: detalles relativos a la seguridad del módulo técnico, incluyendo la autenticación de usuarios para el acceso al módulo, así como la autorización de los distintos roles existentes y la necesidad o no de realizar auditoría de acceso a entidades para garantizar la protección de datos de carácter personal
- Detalle de las integraciones con Sistemas Internos de la Agencia y con otros SSII.

2.2 Diseño del Modelo de Gobernanza sobre los repositorios

Se tendrá que realizar el diseño detallado del modelo de gobernanza (o las mejoras/evolución sobre el que existiera) que se aplicará a los distintos repositorios que forman parte de la HSU, indicando:

- Reglas de Gobernanza e interoperabilidad.
- Administración de las Reglas de Gobernanza.
- Mecanismos de consolidación de la Información.
- Gestión de la Calidad de los datos:
 - Algoritmos de Heurística / Data & Cleansing.
 - Reportes de Análisis de Calidad del Dato.

Este modelo deberá estar alineado/integrado con el existente a nivel corporativo en MADRID DIGITAL definido por su Área de Gobierno del Dato.

2.3 Diseño de cuadros de mando

Tras el análisis de necesidades a nivel de analítica, el adjudicatario deberá diseñar el modelo planteado que se ajuste a las necesidades del proceso, definiendo la metodología para extraer la información, tratarla, almacenarla en el repositorio analítico y poderla visualizarla para convertir los datos en información relevante para el correcto seguimiento. La metodología podrá ser un cuadro de mando u otras herramientas como un Dataware House, un Data Mart, o un Big Data, entre otras posibilidades.

El adjudicatario propondrá las herramientas necesarias para realizar esta actividad correctamente (pudiendo requerirse usar las existentes en Madrid Digital), los indicadores a obtener y la forma de presentación y visualización de estos. Una vez realizada la propuesta de diseño, deberá validarse para que en una fase posterior el adjudicatario pueda construir el cuadro de mando.

FASE 3. Construcción

3.1. Construcción del Sistema de Información

Al comienzo de esta actividad se fijará la versión de los componentes técnicos a utilizar (framework, sistema operativo, portales...) que será la vigente en ese momento. El objetivo de esta actividad será que el adjudicatario construya los distintos módulos técnicos identificados en el DDT ajustándose a la "Normativa de Desarrollo de Madrid Digital". En el caso de que el adjudicatario detecte la necesidad de hacer excepciones en el desarrollo no contempladas en la Normativa de Desarrollo de Madrid Digital deberá solicitar autorización debidamente justificada vía el documento "*Autorización de Incumplimiento de la Normativa de Desarrollo*".

Además, en la presente actividad se debe construir la funcionalidad asociada a:

- Migración de datos.
- Carga de Datos Inicial.
- Integración y/o interoperabilidad con otros sistemas de información.
- Exportación de información

3.2. Planes y Manuales del Proyecto

Los planes y manuales se deben completar y mejorar a lo largo de la vida del proyecto.

En esta actividad se realiza la confección de los siguientes Planes, Manuales y Guía del Proyecto:

- Plan de Implantación (DPI): El DPI debe contener una aproximación de la previsión de la ejecución de las actividades referentes a:
 - Ubicación de usuarios.
 - Requerimientos de Puesto de Trabajo.
 - Requerimientos de Infraestructuras.
 - Plan de Instalación/Despliegue en Entornos Productivos.

- Gestión de Usuarios.
 - Soporte durante la fase de implantación.
 - Soporte durante la fase de estabilización.
- Plan de Acción Formativa (PAF): contiene como mínimo la siguiente información:
 - Descripción general.
 - Organización y alcance.
 - Planificación de las acciones formativas.
 - Ficha de cada acción formativa con esta información: título, destinatario, modalidad de formación, número de sesiones planificadas, fecha, horario y lugar de impartición, duración, número de usuarios receptores, equipo docente y temario.

Las acciones formativas se ajustarán según las necesidades formativas de cada proyecto (píldoras formativas, formación on-line, formación presencial, etc.)
- Plan de Transferencia del Conocimiento (DPT): recoge el enfoque, contenido y planificación, específica para transferir el conocimiento (técnico y funcional) del sistema de información a las unidades organizativas responsables del futuro mantenimiento y CAU.
- Plan de Comunicación y Gestión del Cambio (DPC): El DPC debe contemplar acciones específicas de comunicación y gestión del cambio, dirigidas tanto al usuario final, diferenciando los roles que sean necesarios, como al equipo de Madrid Digital, diseñadas específicamente para el componente para el que se elabore el documento. Se tiene que evaluar:
 - Conveniencia de diseñar una plataforma de comunicación
 - Presentación a colectivos específicos dentro de los usuarios finales que permitan conseguir su apoyo en la implantación.
 - Seguimiento de las acciones de comunicación.
 - Información sobre el Plan de Implantación a través de boletines.
- Manual de Usuario (MUS).
- Manual de Usuario Administrador del SI (MAD).
- Manual de Instalación del SI (MIS): debe contener aquella información necesaria en relación con la configuración del SI, tanto en la parte servidora como en la parte Madrid Digital o de puesto.
- Guía de Atención y Soporte (GAS): debe contener:
 - Preguntas más frecuentes (FAQ).
 - Errores conocidos y procedimiento de resolución de estos.
- Cualquier otra información de interés.

La estructura de los documentos anteriores podrá ser evolucionada a lo largo de la vida del proyecto para adaptarse a las necesidades de Madrid Digital.

3.3. Pruebas del Sistema y Revisión de Código

Esta actividad se debe ejecutar en paralelo con la actividad *3.1 Construcción del Sistema de Información*, con el fin de que se realicen revisiones periódicas y pruebas unitarias para eliminar los errores.

El adjudicatario debe realizar las pruebas necesarias, durante la fase de Construcción, en sus dependencias y utilizando sus propios procesos y herramientas, una vez se complete la implementación de una funcionalidad. Se ejecutarán las pruebas unitarias y las pruebas definidas en el PPS.

Asimismo, el adjudicatario deberá colaborar en las pruebas de vulnerabilidad del código generado y en los test de penetración, siguiendo las indicaciones y directrices de la Dirección de Ciberseguridad de Madrid Digital.

En todo caso cada proyecto contemplará las necesidades de apoyo del adjudicatario a las diferentes unidades de MD en relación con el paso a producción y la seguridad de los sistemas desarrollados.

El adjudicatario tendrá la obligación de cumplir la Normativa de Desarrollo de Madrid Digital, para lo que dispone del Procedimiento de Revisión de Código y Fase de Pruebas disponible en la “Guía de Calidad del Software”:

- Revisión de código estático
- Pruebas de seguridad
- Pruebas de regresión
- Pruebas de rendimiento
- Pruebas de accesibilidad
- Monitorización del rendimiento, sobre el servicio en el entorno de producción.

Las pruebas mencionadas deberán aplicarse por el adjudicatario en la solución tecnológica desarrollada y documentarse para que sean validadas por Madrid Digital e incluso debe contemplarse que pudieran ser utilizadas las herramientas de calidad y seguridad de Madrid Digital como medida adicional.



(*) I/C: Integración Continua

Ciclo de pruebas de acuerdo a la normativa de calidad de Madrid Digital, sin incluir pruebas funcionales

FASE 4. Integración y validación

4.1. Preparación de la implantación

Durante esta actividad, el adjudicatario debe revisar y completar los planes y manuales que entregó durante la fase 3 Construcción.

Además, el adjudicatario debe completar el documento de Requisitos de seguridad en el desarrollo de SSII.

4.2. Despliegues

El siguiente texto aplicará con mayor incidencia en el caso de la puesta en producción de componentes "on-premise".

En esta actividad se procederá a realizar la instalación en de los componentes construidos en los entornos de Madrid Digital. Todo despliegue exigirá tres pasos:

- Paso 1: Entrega y solicitud de instalación. La entrega debe contener:
 - Código.
 - Certificados:

- Autorizaciones de Incumplimiento de la Normativa de Desarrollo (si aplican).
- Informe de Pruebas de Rendimiento.
- Paso 2: Ejecución de las Pruebas de Integración: una vez que la instalación se ha realizado de forma correcta y se dispone de usuarios con acceso a la aplicación en este entorno, se está en condiciones de realizar las Pruebas de Integración de la entrega (parcial o completa). Una vez finalizadas, el adjudicatario actualizará el Plan de Pruebas del Sistema.
- Paso 3: Actualizaciones (si son necesarias).

Antes de la instalación en el entorno de desarrollo hay que gestionar el alta de la aplicación en el sistema de ticketing (FARO), si procede, así como el alta del Grupo de Escalado del Proyecto, requerido en la solicitud de instalación del Módulo Técnico en dicho entorno.

Tras realizar los despliegues se realizarán los siguientes procesos:

- Ejecución de las Pruebas Funcionales y de Puesto de Madrid Digital. Esta actividad se alcanza tras instalar de forma satisfactoria una Entrega (Parcial o Completa) y haber completado de forma también satisfactoria las Pruebas de Integración en dichos entornos. Todo está en condiciones para realizar las Pruebas Funcionales.
- Se deben hacer las Pruebas Funcionales en el Entorno de Validación. Solo se admite realizar las Pruebas Funcionales en el Entorno de Desarrollo, si hay alguna causa que lo justifique.

Las pruebas para realizar deben contemplar:

- Pruebas Funcionales.
- Pruebas de Migración de datos.
- Pruebas de Carga de Datos Inicial.
- Pruebas de Integración con otros SSII.
- Pruebas de Puesto.
- Pruebas de Usabilidad.
- Pruebas de Infraestructuras.
- Ejecución de la Revisión de Código de Madrid Digital. Esta actividad ya ha sido realizada durante la fase previa de Construcción de forma automatizada, mediante el uso de herramientas como SONAR y/o JENKINS convenientemente configuradas con las reglas establecidas por Madrid Digital. Se vuelve a ejecutar cuando las Pruebas Funcionales correspondientes a la entrega instalada (parcial o completa) han sido aceptadas. El objetivo de la etapa es asegurar que el código fuente asociado a la entrega cumple la Normativa de Desarrollo de Madrid Digital.
- La revisión de código consiste en comparar el código fuente frente a las buenas prácticas y Normativa de Madrid Digital. Es un medio para conseguir mejorar el código fuente, y no un fin. Por tanto, debe planificarse como una tarea de mejora continua durante toda la fase de construcción de las aplicaciones. El procedimiento, alcance y herramientas de Madrid Digital para la revisión de código pueden evolucionar según tecnología y proyecto, aunque siempre dentro de los límites que marca la versión de la normativa. En general, esta actividad siempre

estará alineada con las políticas y directrices establecidas por las áreas de Arquitectura y Calidad de Madrid Digital

El adjudicatario recogerá toda la documentación generada durante las pruebas en el Informe de Revisión de Código con la verificación de los controles de seguridad. En el caso de aquellos controles de seguridad no cubiertos por el uso de recursos de programación del Framework ATLAS de Madrid Digital, la verificación de su implantación se podrá realizar discrecionalmente por Madrid Digital, iniciando un proceso de Auditoría de Seguridad que dará como resultado un Informe de ésta, determinante para la producción del desarrollo.

- Ejecución de las Pruebas de Rendimiento de Madrid Digital. Esta actividad se alcanza cuando las Pruebas Funcionales y la Revisión de Código, correspondientes a la entrega disponible en la Herramienta de Control de Versiones, han sido aceptadas. El objetivo de la etapa es asegurar que el sistema cumple los requerimientos de rendimiento. La entrega para probar puede corresponderse con la entrega completa que recoge toda la funcionalidad requerida, o una entrega parcial que implementa una funcionalidad completa. Las Pruebas de Rendimiento tienen como objetivo confirmar un rendimiento que supere los mínimos recogidos en el documento de requisitos. Durante la fase de construcción, el adjudicatario está obligado a realizar pruebas de rendimiento. Estas se realizan sobre el Entorno de Validación, repitiendo las pruebas a partir de los mismos casos de pruebas que se ejecutaron anteriormente en sus dependencias. Tras finalizarse, se actualizará el Informe de Pruebas de Rendimiento.
- Ejecución de Pruebas de penetración. Junto con las revisiones de vulnerabilidades de código, el adjudicatario deberá colaborar en la realización de pruebas de hacking ético (caja negra) y en todas aquellas que sean establecidas por las unidades orgánicas de Madrid Digital competentes en la materia.

4.3. Paso a Producción

El siguiente texto aplicará con mayor incidencia en el caso de la puesta en producción de componentes “on-premise”.

Esta actividad se alcanza, en términos generales, cuando la Entrega Completa ha superado todas las pruebas funcionales, el código asociado cumple la Normativa de Desarrollo de Madrid Digital, el producto ha superado todas las pruebas requeridas (unitarias, de integración, de rendimiento, de puesto, de usabilidad y de infraestructura) y se dispone de todos los Planes y Manuales del Producto recibidos, validados y aprobados.

El producto, en este caso, está en condiciones para ser desplegado en el Entorno de producción.

FASE 5. Implantación

5.1 Lanzamiento de la Implantación

Cuando el proyecto esté en condiciones de desplegarse, en el entorno de producción se realizarán las tareas encaradas a la entrada en Servicio del SI.

Como paso inicial, el adjudicatario organizará una reunión de lanzamiento de la implementación con el equipo de proyecto en la que deberá explicar el estado y detalle de los siguientes planes:

- Plan de Implantación.
- Plan de Riesgos.
- Plan de Formación y Transferencia del Conocimiento.
- Plan de Comunicación y Gestión del Cambio.

5.2 Configuración del Proyecto para la Fase de Estabilización

El adjudicatario deberá en esta actividad iniciar las acciones necesarias para realizar la configuración del proyecto en los SSII de Gestión del Madrid Digital, para la entrada en servicio del SI en la fase de estabilización. Concretamente deberá realizar las siguientes acciones:

- Revisión de Usuarios de la Lista de Distribución asociada al Proyecto.
- Revisión de usuarios del Grupo de Escalado del Proyecto en FARO.
- Revisión de la configuración del Grupo de Escalado del Proyecto.
- Configuración del Proyecto en GIGO para la preparación de la Fase de Estabilización.

Se podrá solicitar al adjudicatario que asuma las tareas de implantación y estabilización necesarias de los sistemas en el aspecto relativo al soporte a usuarios de su solución. En cualquier caso, será su responsabilidad poner los medios para dar soporte sobre su solución integrándose con los mecanismos que a tal efecto tiene Madrid Digital.

5.3 Despliegue en el Entorno de Formación

El adjudicatario deberá tener la capacidad de poner a disposición de Madrid Digital entornos de formación telemática adecuados, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar, cuando así proceda y Madrid Digital lo indique, los sistemas y entornos de Formación corporativa de Madrid Digital, para lo que el adjudicatario realizará las operaciones necesarias, y se actuará en coordinación con las unidades organizativas de la Agencia responsables de los mismos.

Si el S.I. se relaciona con otros servicios o SS.II., se deberá confirmar que éstos se encuentran disponibles en el Entorno de Formación. Además, se tendrán que gestionar el acceso de los usuarios del entorno de Formación.

El adjudicatario deberá cargar los datos e información necesaria según se haya indicado en el Plan de Formación. Esta carga deberá comprobarse una vez realizada.

5.4 Preparación de la Entrada en Servicio del S.I.

Esta actividad empezará cuando se cuente con una instalación en el Entorno de Desarrollo (o de Validación) estable funcionalmente y certificada.

El adjudicatario deberá realizar la “Solicitud de instalación en el Entorno de Producción” a través de la herramienta correspondiente. Después de varios controles por parte del equipo de Puesta en Producción y de que éste complete el despliegue la solicitud se dará por finalizada. El adjudicatario, deberá chequear el correcto funcionamiento del SI recién desplegado en el Entorno de Producción. Además, se tendrán que gestionar el acceso de los usuarios del entorno de Producción.

El adjudicatario será responsable de promover la ejecución del resto de actividades de la fase de implantación. Estas actividades serán:

- **Comunicación y Gestión del Cambio:** se deberá coordinar con el equipo de Comunicación la correcta ejecución de las actividades de comunicación planificadas según el Plan de Comunicación y Gestión del Cambio.
- **Migración y Carga Inicial de Datos:** se deberá gestionar las actividades relativas a la migración de datos procedentes de otros SS.II. y la carga inicial de datos tal y como indica el Plan de Implantación (DPI). Además, el adjudicatario deberá realizar el control de calidad del proceso de migración y carga inicial, y avisar de las anomalías que pueda encontrar.
- **Despliegue en las localizaciones de usuarios:** se deberán gestionar las tareas necesarias en relación con el despliegue del SI en las diferentes ubicaciones dónde se requiera.
- **Transferencia del conocimiento:** se deberá ejecutar el Plan de Transferencia del conocimiento tanto para asegurar la continuidad funcional y técnica del S.I., una vez puesto en producción, como para asegurar el funcionamiento y mantenimiento a medio y largo plazo del mismo.
- **Formación a Usuario Final:** Se deberá gestionar todas las actividades relativas a la formación del usuario final de la solución detalladas en el Plan de Formación.

Además, es vital para esta fase prestar especial atención al riesgo de la entrada en servicio del S.I. definidos y analizados en el Plan de Riesgos.

5.5 Transferencia a Atención y Soporte

El objetivo de esta etapa es formalizar la transferencia del S.I. a Atención y Soporte por parte del equipo de implantación, previo a la próxima entrada del SI en Servicio.

Se deberá completar la ficha de Transferencia del S.I. a Atención y Soporte y realizar una reunión de transferencia entre las partes implicadas en donde se aportará la siguiente documentación:

- Ficha de Transferencia del S.I. a Atención y Soporte.
- Guía de Atención y Soporte.
- Manual de instalación.

FASE 6. Estabilización

6.1 Entrada en servicio del S.I.

El adjudicatario podrá iniciar la fase de estabilización cuando esté todo lo requerido para la entrada en servicio del SI, y las partes interesadas estén en condiciones de usarlo.

El adjudicatario preparará una propuesta de modelo de seguimiento de la fase de estabilización que será presentada en una reunión de lanzamiento. En esta propuesta, el adjudicatario deberá tener en cuenta las premisas que regulan la fase de estabilización y su traspaso al equipo de mantenimiento para el mantenimiento y evolución de ésta.

6.2 Evaluación de la experiencia del cliente

Tras la entrada en servicio del S.I. se debe evaluar la experiencia del cliente con el nuevo sistema de información, con el fin de detectar ineficiencias y puntos de mejora en los S.I. implantados. Esta evaluación se debe basar en dos pilares fundamentales:

- Análisis del comportamiento de los clientes en el uso de la aplicación, empleando técnicas que permitan analizar la experiencia de uso y la usabilidad del S.I., mediante la observación y análisis de la conducta de clientes reales interactuando con dicho S.I. o mediante cuestionarios que rellenen los clientes tras el uso del S.I., indicando su percepción general, carencias y/o redundancias que manifieste, qué tareas le han resultado más sencillas de ejecutar y cuales más complicadas, qué le ha resultado más extraño, etc.
- Estudio de los datos de navegación de los clientes, obtenidos mediante herramientas de analítica web, que permitan comprender la utilización que están haciendo los clientes del S.I.

6.3 Gestión de las incidencias, peticiones y consultas en la fase de estabilización

En esta fase el usuario empezará a utilizar el SI y se pondrá en contacto con el Centro de Atención a Usuarios para reportar cualesquiera incidencias, peticiones y consultas (IPC) que pudieran surgir fruto del uso del S.I. El adjudicatario deberá gestionar correctamente las IPC informadas por los usuarios durante la mayor parte de esta fase.

A lo largo de esta actividad, se deberá organizar junto al equipo de mantenimiento de soluciones de Madrid Digital. En esta transición, el proveedor de mantenimiento deberá ejercer progresivamente un papel protagonista en la resolución de la actividad que se produzca durante la fase de estabilización, hasta su control total. Hasta entonces, la responsabilidad corresponderá al adjudicatario. Se propone trabajar con un modelo de transferencia con 3 fases:

- 1 Observación: el adjudicatario resuelve, aunque traslada al proveedor de mantenimiento la explicación de los casos significativos y la forma en que los ha resuelto.

- 2 Colaboración: el adjudicatario traslada al proveedor de mantenimiento los casos que se produzcan o aquellos que considere significativos, con el objetivo de que el Proveedor de mantenimiento proponga cómo deben ser resueltos. El que resuelve finalmente es el adjudicatario.
- 3 Resolución Activa: el adjudicatario traslada al proveedor de mantenimiento los casos que se produzcan o los que considere significativos, para que el proveedor de mantenimiento resuelva los casos, siempre con la supervisión y soporte del adjudicatario.

Asimismo, el adjudicatario deberá gestionar el entorno de producción siguiendo los tres siguientes pasos:

1. Paso 1: Actualizaciones en el Entorno de Desarrollo o en el Entorno de Validación.
2. Paso 2: Ejecución de las Pruebas de Integración y Funcionales en el Entorno de Desarrollo en el Entorno de Validación.
3. Paso 3: Solicitud de instalación en el Entorno de Producción.

En esta fase, deberá quedar actualizada por parte del adjudicatario toda la información que haya tenido impacto según las decisiones que se han tomado a lo largo de esta fase.

6.4 Transferencia al equipo de mantenimiento de Madrid Digital

Tanto si las revisiones de código anteriores han sido desfavorables como si han sido favorables, o en otras etapas se han realizado cambios en el código, se podrá realizar una nueva revisión de código por parte del Madrid Digital, así como ejecutar las Pruebas de Rendimiento de la última entrega instalada en el Entorno de Producción, antes de realizar la transferencia del SI al equipo de Mantenimiento, para asegurar que el producto cumple la “Normativa de Desarrollo de Madrid Digital”. Estas tareas se realizarán siguiendo el procedimiento establecido para ello por Madrid Digital.

Para las aplicaciones que no hayan sido desarrolladas por el Adjudicatario al amparo de este contrato, el Adjudicatario aportará durante la ejecución del contrato, la flexibilidad y apoyo necesarios para su incorporación a Línea Base del mantenimiento de los desarrollos que realizan la unidades técnicas de Madrid Digital.

La incorporación de una nueva aplicación (o proceso de negocio completo) al servicio de mantenimiento, que forme parte del ámbito y alcance del contrato, y que haya sido desarrollada por un tercero, podrá ser Normalizada o No Normalizada, dependiendo de si el sistema se encuentra estabilizado o no.

- **Recepción Normalizada**: Se define como tal, aquella que se puede realizar sobre una aplicación estabilizada. Ante la solicitud por parte de Madrid Digital de incorporar una aplicación a mantenimiento por el procedimiento de recepción normalizada, el Adjudicatario presentará un Plan de Recepción que contendrá:
 - Propuesta de reuniones de adquisición del conocimiento.
 - Propuesta para completar la documentación básica, en caso de ser necesario, tras la recepción y estudio de la documentación existente

La elaboración y ejecución del Plan de Recepción no podrá tener una duración superior a 1 mes desde la solicitud de recepción de la aplicación en mantenimiento realizada por Madrid Digital.

Durante la ejecución del Plan de Recepción cabe la posibilidad de que Madrid Digital decida que el Adjudicatario se encargue del Mantenimiento del Sistema en Modo Transformación (no aplicarán penalizaciones sobre la aplicación en cuestión).

Una vez alcanzada la fecha de finalización del Plan de Recepción, la aplicación pasará automáticamente a ser mantenida en modalidad Pleno Servicio (con aplicación íntegra de los ANS y penalizaciones).

- **Recepción no normalizada:** Se define como tal, aquella que se puede realizar sobre una aplicación no estabilizada. Ante la solicitud por parte de Madrid Digital de incorporar una aplicación a mantenimiento por el procedimiento de recepción no normalizada, el Adjudicatario presentará un Plan de Recepción y un Plan de Estabilización, que contendrán:
 - Plan de Recepción:
 - Propuesta de reuniones de adquisición del conocimiento.
 - Propuesta para completar la documentación básica, en caso de ser necesario, tras la recepción y estudio de la documentación existente.
 - Plan de Estabilización: que consistirá en una propuesta de mantenimiento perfectivo definida y valorada, con fecha de finalización comprometida, para conseguir adecuar el nivel de estabilización de la aplicación.

El Adjudicatario dispondrá de un mes, desde la solicitud de recepción en mantenimiento de la aplicación por parte de Madrid Digital, para la elaboración de los planes descritos.

El Adjudicatario dispondrá de tres meses, desde la solicitud de recepción en mantenimiento de la aplicación por parte de Madrid Digital, para la ejecución íntegra y conjunta de los planes descritos.

En estos casos, durante la ejecución del Plan de Estabilización, el Adjudicatario que recibe la aplicación se encargará de su mantenimiento en Modo Transformación (no aplicarán penalizaciones sobre la aplicación en cuestión). Una vez alcanzada la fecha de finalización del Plan de Estabilización, el Adjudicatario pasará automáticamente a mantener la aplicación en Pleno Servicio (con aplicación íntegra de los ANS y penalizaciones).

Madrid Digital define aplicación estabilizada (o proceso de negocio estabilizado) y, por tanto, preparado para su traspaso a mantenimiento, a aquel que cumple todas y cada una de las siguientes condiciones:

- El sistema ha superado la aceptación funcional.
- La última entrega del sistema ha superado la adecuación a la normativa de desarrollo vigente por parte de Madrid Digital.
- La última entrega del sistema ha superado las pruebas de rendimiento por parte de Madrid Digital.

- La documentación del sistema ha sido validada por Madrid Digital.
- La transferencia de conocimiento al equipo que asumirá el futuro mantenimiento y evolución del sistema se ha realizado.
- El sistema está en uso en el entorno de producción.
- No hay ninguna intervención pendiente sobre el sistema por parte del desarrollador.
- El número de incidencias de la aplicación no supera en más de un 15% el número de incidencias medio de los tres últimos meses del resto de aplicaciones del mismo ámbito funcional.

La fase de estabilización finalizará bien porque se hayan superado todas las condiciones de estabilización, o bien porque, excepcionalmente, se haya justificado un cierre excepcional de la estabilización del S.I., a pesar de que no estuviera plenamente estabilizado.

En uno u otro caso, hay que formalizar el traspaso del S.I. al equipo de mantenimiento. Para ello, el adjudicatario deberá completar una Ficha de Transferencia del SI a mantenimiento.

En este documento, quedará formalizada la Transferencia a Mantenimiento de la aplicación. En éste, quedarán definidos los siguientes aspectos:

1. Identificación clara del proyecto
2. Identificación de las partes interesadas:
 - Unidad Operativa responsable de Madrid Digital.
 - Unidad Operativa responsable del Mantenimiento.
3. Módulos que pasan a Mantenimiento.
4. Condiciones de Estabilización.
5. Toda aquella información que sea de interés dejar reflejada en el documento.

Además, se celebrará una reunión de transferencia del SI al equipo de Mantenimiento en la que se deberá aportar la siguiente documentación:

6. Ficha de Transferencia del SI a Mantenimiento.
7. Listado de IPC atendidas en fase de estabilización.
8. Informe de revisión de código emitido por Madrid Digital.
9. Informe de Pruebas de rendimiento emitido por Madrid Digital.
10. Autorización Excepcional de Paso a Producción, si aplica.

Una vez que se ha formalizado la transferencia del SI al equipo de Mantenimiento, se deben realizar las actuaciones requeridas en los SSII de Gestión (POAPS, Madrid DigitalOC y FARO).

FASE TRANSVERSAL. Seguimiento y Control del proyecto

En todo el proyecto, el adjudicatario deberá realizar las actividades relacionadas con el seguimiento y control del mismo, a nivel global y específico de cada subproyecto.

Las actividades y equipos humanos relativos al Seguimiento y Control del proyecto no son susceptibles de subcontratación por parte del adjudicatario.

Como mínimo, el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades:

Modelo de seguimiento

El adjudicatario deberá definir cómo será su modelo de seguimiento interno, sin perjuicio de las indicaciones emitidas por MADRID DIG. Este modelo de seguimiento deberá considerar el nivel operativo, el nivel estratégico y la gestión económica del proyecto. En caso de que sea necesario, y para llevar a cabo el seguimiento estático del proyecto, el adjudicatario deberá indicar la propuesta de comités a realizar para ambos niveles de seguimiento, detallando:

- Participantes
- Roles
- Objetivos
- Documentación de soporte (en caso de que sea necesario)
- Frecuencia

Además, el adjudicatario deberá entregar el informe periódico de seguimiento del proyecto. En este documento, se deberá indicar la situación en la actualidad de:

- Hitos en la ejecución del proyecto.
- Peticiones formuladas al proveedor de desarrollo.
- Actividades realizadas desde el último comité operativo de proyecto.
- Actividades a realizar en el siguiente periodo.

A nivel operativo se tendrá que indicar:

- Acuerdos alcanzados y plan de acción.
- Revisión de la planificación del proyecto.
- Revisión del plan de riesgos.

En relación con la gestión económica del proyecto, el adjudicatario debe facilitar los siguientes entregables mensuales:

- Informe de certificación de servicios,
- Informe de certificación de horas,
- Acta de comité en el que se validarán los informes de certificación y se aprobará la facturación de los servicios ejecutados.

- Otros que se le requieran

El plan de seguimiento y control deberá detallar la propuesta de herramientas a utilizar para poder realizar un seguimiento del proyecto a nivel dinámico, dónde se pretende poder visualizar información actualizada regularmente sobre aquellos aspectos que se considere más relevante como, por ejemplo:

- Avance de la globalidad del proyecto.
- Avance de todos los subproyectos del mismo.
- Situación de las actividades.
- Situación de los entregables.
- Situación de los Hitos.
- Situación de las Reuniones.
- Situación a nivel de Riesgo.
- Situación a nivel de Problemas.
- Situación a nivel de Alcance.

Para informar de la situación de los subproyectos del proyecto, el adjudicatario deberá elaborar un Informe Resumen de Proyectos. En este, se tendrá que dar seguimiento a los ámbitos funcionales de la ejecución de los distintos proyectos y las propuestas de acciones de mejora en el servicio.

Además, el adjudicatario deberá prestar especial atención a la hora de definir cómo gestionará y realizará el seguimiento de los riesgos, la configuración y la calidad.

Gestión de riesgos

Para gestionar bien los riesgos, el adjudicatario elaborará, al inicio de los trabajos que se recogen en el plan de proyecto, un plan de gestión de los mismos, que detalle los procesos relacionados con la planificación de la gestión, la identificación, el análisis, la planificación de respuesta a los riesgos, el seguimiento y el control dentro del proyecto. El objetivo de gestionar los riesgos será el control de la incertidumbre relativa a las amenazas, a través de la evaluación de riesgo. Esta gestión se actualizará a lo largo de la vida del proyecto.

Este plan de riesgos deberá detallar cada una de las fases de las siguientes fases:

- Planificación de la gestión de los riesgos: proceso de definir cómo realizar las actividades de gestión de riesgos de un proyecto.
- Identificación de los riesgos: proceso de determinar los riesgos que pueden afectar al proyecto y documentar sus características.
- Análisis Cualitativo de Riesgos: proceso de priorizar riesgos para análisis o acción posterior, evaluando y combinando la probabilidad de ocurrencia e impacto de dichos riesgos.

- **Análisis Cuantitativo de Riesgos:** proceso de analizar numéricamente el efecto de los riesgos identificados sobre los objetivos generales del proyecto.
- **Planificar la Respuesta a los Riesgos:** proceso de desarrollar opciones y acciones para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a los objetivos del proyecto.
- **Controlar los Riesgos:** proceso de implementar los planes de respuesta a los riesgos, dar seguimiento a los riesgos identificados, monitorear los riesgos residuales, identificar nuevos riesgos y evaluar la efectividad del proceso de gestión de los riesgos a través del proyecto.

Este plan de riesgos deberá indicar la estrategia decidida para abordar cada una de las amenazas y situarlas en el nivel de riesgo que se decide afrontar, lo cual puede provocar realizar actividades adicionales en el proyecto. Además, dentro del plan de riesgos el adjudicatario deberá definir el plan de contingencia donde indicará las acciones determinadas que hay que ejecutar en el caso de que se materialice cada uno de los riesgos.

Gestión de la configuración

De cara a tener una buena gestión de la configuración, el adjudicatario deberá elaborar un plan de gestión de la configuración, al inicio de los trabajos que se recogen en el plan de proyecto, en el que definirá los elementos configurables, los que requieren un control formal de cambios y el proceso para controlar los cambios de estos elementos. Esta gestión se actualizará a lo largo de la vida del proyecto.

Algunas de las actividades que el adjudicatario tendrá que reflejar en el plan de gestión de la configuración son las siguientes:

- **Identificación de la configuración:** la identificación y selección de un elemento de configuración proporciona la base para la que se define y verifica la configuración del producto, con la que se etiquetan los productos y documentos, se gestionan los cambios y se establece la responsabilidad.
- **Seguimiento de la configuración:** la información se registra y se reporta con respecto a cuándo deben proporcionarse datos pertinentes acerca de un elemento de configuración. Esta información incluye un listado de la identificación de la configuración aprobada, el estado de los cambios propuestos a la configuración y el estado de implementación de los cambios aprobados.
- **Verificación y auditoría de la configuración:** con esta actividad se asegurará que la composición de elementos de configuración de un proyecto es correcta y que los cambios correspondientes se registran, se evalúan, se aprueban, se revisan y se implementan correctamente. Esto asegura el cumplimiento de los requisitos funcionales definidos en los documentos de configuración.

Gestión de la comunicación y gestión del cambio

De cara a realizar una adecuada comunicación en el proyecto y planificar la gestión del cambio, el adjudicatario deberá elaborar, al inicio de los trabajos, un Plan de Gestión de la Comunicación y Gestión del Cambio en el que definirán los procesos que se deben realizar para prever y solventar, cuando se materialicen, los problemas que pueden surgir en la puesta en marcha de los aplicativos. Esta gestión se actualizará a lo largo de la vida del proyecto.

Algunas de las actividades que el adjudicatario tendrá que reflejar en el Plan de Comunicación y Gestión del Cambio son las siguientes:

- Actividades que permitan mantener informados a los interesados del proyecto sobre sus objetivos, su alcance, las acciones a llevar a cabo, las relaciones con los distintos interesados, etc.
- Actividades que permitan capacitar a los interesados en el uso del sistema, evitando dificultades en su uso en las primeras etapas de implantación.
- Actividades que involucren a los interesados en la puesta en marcha del sistema, obteniendo su implicación y participación.

Gestión de la formación

El adjudicatario tendrá que elaborar, según se detalle en el plan de proyecto, un Plan de Formación y Transferencia de Conocimiento en el que se detallen los procedimientos para la definición de las actividades formativas, para la elaboración de materiales formativos y para la capacitación de los usuarios. Dicho plan se plasmará en una planificación de actividades formativas a todos los implicados en el proyecto, a todos los niveles, que se realizarán en las distintas fases del proyecto. Este plan se irá actualizando a lo largo de la vida del proyecto.

Algunas de las actividades que el adjudicatario tendrá que reflejar en el Plan de Comunicación y Gestión del Cambio son las siguientes:

- Actividades para detectar necesidades de formación y transferencia de conocimiento.
- Actividades de diseño de las acciones formativas a todos los niveles: contenidos, material formativo, organización, metodología de impartición, etc.
- Actividades para la puesta en marcha de las acciones formativas y para la evaluación de su correcto funcionamiento para la adquisición o transferencia de conocimiento de los asistentes. Se emplearán para ello mecanismos de evaluación de la calidad de la formación impartida que determinen, tanto objetiva como subjetivamente, que las actividades formativas están cumpliendo con los objetivos para los que se han diseñado.

Gestión de la calidad

De cara a tener una buena gestión de la calidad, el adjudicatario, conforme al plan de proyecto, y con las actualizaciones necesarias a lo largo del mismo, elaborará un plan de calidad que definirá los requisitos y/o estándares de calidad para el proyecto y sus entregables, los controles y las evidencias que se generarán para demostrar su cumplimiento.

Algunas de las actividades que el adjudicatario tendrá que realizar en la gestión de la calidad son las siguientes:

- Elaboración de un plan de gestión de la calidad en el que se describan los mecanismos de implementación de las políticas de calidad en el proyecto. Se identificarán los requisitos y/o estándares de calidad para el proyecto y sus entregables y se documentará como el proyecto demostrará el cumplimiento con los mismos.
- Ejecución de las tareas de Aseguramiento de la Calidad. Se trata del proceso que audita los requisitos de calidad y los resultados de los procesos de validación y control de calidad, con el objetivo asegurar que se utilicen las normas de calidad.
- Seguimiento de las actividades de control de la calidad. Se realizará un seguimiento de las actividades de calidad, registrando los resultados de las actividades de control de calidad, permitiendo un análisis comparativo y la toma de decisión sobre la evolución de los trabajos del proyecto.

Gestión del conocimiento

El adjudicatario deberá elaborar, conforme al plan de proyecto, un plan que gestione la información existente para crear nuevo conocimiento que logre alcanzar los objetivos del proyecto y contribuir al aprendizaje organizacional. Es crucial crear un clima de confianza para motivar a las personas implicadas a compartir sus conocimientos. El objetivo es que queden registrados los errores y aciertos cometidos, para que se utilicen en la planificación de nuevos proyectos, garantizando una mejora continua. Este plan se irá actualizando a lo largo de la vida del proyecto.

Algunas de las actividades que el adjudicatario tendrá que realizar en la gestión del conocimiento son las siguientes:

- Recopilar las lecciones aprendidas, no solo al final del proyecto, sino a lo largo de la ejecución del mismo, transformándolas en conocimiento.
- Recopilar, codificar y archivar el conocimiento explícito (el que puede expresarse de forma concisa).
- Facilitar la compartición del conocimiento tácito (conocimiento personal, difícil de expresar), que deberá compartirse mediante interacciones personales.
- Garantizar la correcta difusión del conocimiento.

6.6 ACTIVIDADES Y ENTREGABLES

Sin perjuicio de lo establecido por la metodología “Agile” donde ésta se utilice, se incluye a continuación la lista de actividades descrita anteriormente junto con los entregables a generar en cada una de las ellas. Cada entregable se asocia a la actividad en la que, a criterio de Madrid Digital, está asociado, pero podrá ser actualizado en cualquiera otra actividad.

Aunque se trata de una lista detallada, pueden surgir variaciones durante la ejecución del proyecto derivadas de, por ejemplo, cambios en la metodología de trabajo de Madrid Digital o propuestas motivadas realizadas por el adjudicatario para la agregación de nuevos entregables, la integración o eliminación de entregables indicados en este listado o el cambio de actividad de entregables indicados en este listado.

El adjudicatario depurará en la fase de lanzamiento del proyecto la estimación de horas por componentes y entregables.

FASE 0. Lanzamiento del proyecto

| Actividades | Entregables |
|---|---|
| 0.1 Registro del proyecto en los sistemas de información de gestión | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ficha de solicitud de acceso. |
| 0.2 Lanzamiento del proyecto | <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación del proyecto. ○ Plan del proyecto. ○ Planificación detallada del proyecto. ○ Plan de gestión de riesgos. ○ Plan de gestión de la configuración. ○ Plan de comunicación y gestión del cambio. ○ Plan de formación y transferencia del conocimiento. ○ Plan de gestión de la calidad. ○ Acta de la reunión de lanzamiento del proyecto. ○ Plan de estimación de esfuerzo por componentes y entregables. |

FASE 1. Análisis y diseño funcional

| Actividades | Entregables |
|--|---|
| 1.1 Identificación de requisitos | <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento de Especificación de Requisitos (ER). |
| 1.2 Elaboración del Diseño Funcional | <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento de Diseño Funcional (DDF). |
| 1.3 Estudio de Experiencia del Cliente | <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento con el estudio de experiencia del cliente |

| Actividades | Entregables |
|--|--|
| 1.4 Elaboración de la Maqueta | <ul style="list-style-type: none"> Maqueta de la aplicación web (si aplica), diseños de frontales en alta y baja calidad, diseños visuales sobre la base de herramientas como Figma o similar |
| 1.5 Inicio de la Elaboración del Plan de Pruebas del Sistema | <ul style="list-style-type: none"> Plan de Pruebas del Sistema (PPS). |
| 1.6 Análisis de cuadros de mando | <ul style="list-style-type: none"> Análisis preliminar de necesidades de analítica de datos |
| 1.7 Otras necesidades digitales | <ul style="list-style-type: none"> Análisis preliminar en materia de asistentes virtuales y sistemas de diálogo, aplicaciones móviles, robotización, analítica avanzada y gobierno del dato |

FASE 2. Diseño técnico detallado

| Actividades | Entregables |
|---|--|
| 2.1 Elaboración del Diseño Técnico Detallado y Controles de Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> Documento de Diseño Técnico (DDT). Deberá incluir una propuesta de codificación de la información perteneciente al Diccionario de Interoperabilidad Semántica. |
| 2.2 Diseño detallado del modelo de gobernanza | <ul style="list-style-type: none"> Documento de diseño del Modelo de Gobernanza sobre los repositorios. |
| 2.3 Diseño de cuadros de mando | <ul style="list-style-type: none"> Modelo de Cuadro de Mando para el seguimiento. |

FASE 3. Construcción

| Actividades | Entregables |
|--|---|
| 3.1. Construcción del Sistema de Información | <ul style="list-style-type: none"> Entregables asociados a una Entrega Parcial o Completa, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> Código fuente. Modelo de datos. Cualquier otro elemento necesario para la configuración de los componentes construidos. Autorización de Incumplimiento de la Normativa de Desarrollo, si procede. Certificación de Conformidad con el ENS Declaración de Conformidad con el ENS |

| Actividades | Entregables |
|--|---|
| 3.2. Planes y Manuales del Proyecto | <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de Implantación (DPI). ○ Plan de Acción Formativa (PAF). ○ Ficha de Acción Formativa (FAF) ○ Manual de Usuario (MUS). ○ Manual del Usuario Administrador del SI (MAD). ○ Manual de Instalación del SI (MIS). ○ Guía de Atención y Soporte (GAS). |
| 3.3. Pruebas del Sistema y Revisión de Código | <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión de Código conforme a las directrices de MD . ○ Informe de Pruebas. |
| 3.4 Implementación del Modelo de Gobernanza sobre los repositorios | <ul style="list-style-type: none"> ○ Entregables asociados a una Entrega Parcial o Completa, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Código fuente. ▪ Modelo de datos. ▪ Cualquier otro elemento necesario para la configuración de los componentes construidos. |
| 3.5 Construcción de cuadros de mando | <ul style="list-style-type: none"> ○ Entregables asociados a una Entrega Parcial o Completa del Cuadro de mando para el seguimiento. |

FASE 4. Integración y validación

| Actividades | Entregables |
|--|---|
| 4.1. Preparación de la implantación | <ul style="list-style-type: none"> ○ Requisitos de seguridad del SSII. |
| 4.2. Despliegues | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ficha de Instalación de Módulos Técnicos (FINS). |
| 4.3. Autorización de Paso a Producción | <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento de Autorización de Paso a Producción, ya sea por el procedimiento normal o excepcional. |

FASE 5. Implantación

| Actividades | Entregables |
|---|--|
| 5.1 Lanzamiento de la Implantación | <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de la reunión de lanzamiento de la implantación. |
| 5.2 Configuración del Proyecto para la Fase de Estabilización | <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de Alta/Modificación de Lista de Distribución. ○ Solicitud de Alta de Grupo de Escalado. ○ Solicitudes de Permiso de Acceso de Usuarios. |
| 5.3 Despliegue en el Entorno de Producción | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ficha de Alta de Usuarios completada. |

| Actividades | Entregables |
|--|--|
| 5.4 Preparación de la Entrada en Servicio del SI | <ul style="list-style-type: none"> ○ Autorización del Paso a Formación. ○ Escenario de datos para iniciar las sesiones de formación. |
| 5.5 Transferencia a Atención y Soporte | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ficha de Transferencia del SI a Atención y Soporte. |

FASE 6. Estabilización

| Actividades | Entregables |
|---|---|
| 6.1 Entrada en Servicio del SI | <ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de la Reunión de Lanzamiento de la Fase de Estabilización. |
| 6.2 Evaluación de la Experiencia del Cliente | <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento de evaluación de la experiencia del cliente ○ Registro de ineficiencias y puntos de mejora. |
| 6.4 Gestión de las IPC en la Fase de Estabilización | <ul style="list-style-type: none"> ○ Informe de seguimiento de las IPC en Fase de Estabilización. |
| 6.5 Transferencia a Mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ficha de Transferencia del Sistema de Información a Mantenimiento (TMA). ○ Listado de IPC atendidas en Fase de Estabilización. |

FASE TRANSVERSAL. Seguimiento y Control del proyecto

| Actividades | Entregables |
|---|--|
| Modelo de seguimiento | <ul style="list-style-type: none"> ○ Modelo de seguimiento del proyecto. ○ Informes de seguimiento del proyecto. ○ Informes de resumen de Proyectos. ○ Entregables de gestión económica: <ul style="list-style-type: none"> ○ informe de certificación de servicios, ○ informe de certificación de horas, ○ actas de los comités del proyecto. |
| Gestión de riesgos | <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de riesgos: identificación de riesgos, análisis cualitativo, análisis cuantitativo y planes de respuesta (preventivos y correctivos). |
| Gestión de la configuración | <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de elementos de configuración. ○ Registros de verificación y auditoría de la configuración. |
| Gestión de la comunicación y gestión del cambio | <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de actividades de comunicación y gestión del cambio. |
| Gestión de la formación | <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de actividades de formación. ○ Contenidos formativos. |
| Gestión de la calidad | <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de actividades de aseguramiento de la calidad. ○ Seguimiento de las actividades de control de calidad. |

| Actividades | Entregables |
|--------------------------|-------------------------------------|
| Gestión del conocimiento | ○ Registro de lecciones aprendidas. |

CLÁUSULA 7. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

El adjudicatario tendrá una capacidad productiva y operativa que garantice el nivel de especialización requerido para las tipologías de actuaciones y metodologías o tecnologías ofertadas, manteniendo el conocimiento requerido durante la duración del contrato basado, tanto del acreditado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

Para desempeñar los servicios objeto del presente contrato basado, el adjudicatario deberá disponer de un equipo de Trabajo que, durante toda la duración del contrato, tendrá que estar formado de acuerdo con los siguientes perfiles:

- Un Jefe de Proyecto principal durante toda la duración del contrato.
- Perfiles especialistas durante toda la duración del contrato cuyo número y especialidad, tendrán que ir variando en función de los trabajos a desarrollar y de los hitos a cumplir. Estos perfiles estarán, igualmente, claramente identificados.

La capacidad productiva se configurará con equipos de trabajo que garanticen el nivel de especialización requerido para los trabajos y una permanencia del conocimiento a lo largo de toda la duración del contrato.

El adjudicatario, deberá asumir la siguiente organización de su equipo de trabajo:

- **Equipo Base de Coordinación**
- **Equipos de Proyecto**

Son funciones del Equipo Base de Coordinación, las siguientes:

- La coordinación del conjunto del proyecto,
- La coordinación de los aspectos de arquitectura del proyecto y la interlocución con las UOR de arquitectura internas de MD, y de elementos transversales de utilización por todo MD para la construcción de sistemas,
- La gestión del conocimiento,
- La gestión (en coordinación con las unidades de MD responsables con carácter transversal) de la ciberseguridad, privacidad de datos y cumplimiento del ENS, en lo que respecta a los proyectos construidos al amparo de este contrato.

Estas actividades y tareas propias de este Equipo de Coordinación, dado que son críticas, no pueden ser objeto de subcontratación, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 e) del artículo 215 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

Formarán parte del **Equipo Base de Coordinación** durante toda la duración del contrato al menos los siguientes perfiles con carácter de permanencia:

- 1 Jefe de Proyecto principal, especializado en Servicios Sociales, que será el responsable de la coordinación del conjunto del proyecto.
- 1 Coordinador Técnico de arquitectura que velará por el cumplimiento de todas las directrices tecnológicas y técnicas establecidas. Será responsable de coordinar todos los aspectos de arquitectura (arquitectura desarrollo, arquitectura sistemas, ...) del proyecto, así como de la interlocución con la UOR de arquitectura de Madrid Digital.
- 2 consultores con la función transversal de garantizar la gestión del conocimiento. Uno de estos dos consultores transversales, estará asignado a los SSII de la CFJAS (con dedicación, al menos, en equivalencia 1,75 FTE)
- 1 Consultor especialista en materia de ciberseguridad y privacidad de datos, así como en el esquema nacional de seguridad (con un 25% FTE de dedicación).

A requerimiento de Madrid Digital, la composición de este equipo de proyecto podrá variarse, en función de la evolución de la dimensión del proyecto en su conjunto, con cargo a la dotación presupuestaria del contrato.

El adjudicatario complementará el equipo anterior con **Equipos de Proyecto** que cuenten con las capacidades y perfiles adicionales necesarios en los momentos adecuados para dar respuesta a los trabajos, hitos y planificación. Se estiman como orientativos, y sin que ello suponga carácter limitativo (ya que, en todo caso, la dimensión del equipo prestador será el adecuado para los encargos realizados en el marco de este contrato) un conjunto de perfiles profesionales de un orden de magnitud de:

- 9 Jefes de Proyecto.
- 6 Arquitectos.
- 15 Consultores.
- 78 Analistas-Programadores.

En todo caso, sin perjuicio de la anterior orientación, el contratista dispondrá de todos los medios necesarios para abordar los proyectos necesarios en el tiempo requerido, conforme a la planificación del proyecto.

En concreto, para desempeñar los servicios objeto del presente contrato basado, el adjudicatario deberá disponer de los siguientes perfiles, igualmente con carácter orientativo y no limitativo:

| TIPOLOGÍA | PERFIL GENERALISTA | CB | PERFILES ESPECIALISTAS CB |
|---|--------------------|----|--|
| 1. Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo | Jefe de Proyecto | X | • Jefe de proyecto especializado en Servicios Sociales |
| | Consultor | X | • Consultor especialista en Asistentes Virtuales |
| | Arquitecto | X | • Coordinador Técnico de arquitectura |
| | Ingeniero | | |

| TIPOLOGÍA | PERFIL GENERALISTA | CB | PERFILES ESPECIALISTAS CB |
|--|----------------------|----|--|
| | Analista-Programador | X | |
| 2. Aplicaciones Móviles | Jefe de Proyecto | X | • Jefe de proyecto especializado en Servicios Sociales |
| | Consultor | X | • Consultor especialista en Interoperabilidad de SSII |
| | Arquitecto | X | • Coordinador Técnico de arquitectura |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | X | |
| 3. Tecnología de Experiencia de Cliente | Jefe de Proyecto | X | • Jefe de proyecto especializado en Servicios Sociales |
| | Consultor | X | |
| | Arquitecto | X | • Coordinador Técnico de arquitectura |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | X | |
| 4. IoT | Jefe de Proyecto | | |
| | Consultor | | |
| | Arquitecto | | |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | | |
| 5. RV/RA | Jefe de Proyecto | | |
| | Consultor | | |
| | Arquitecto | | |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | | |
| 6. Blockchain y DLT | Jefe de Proyecto | | |
| | Consultor | | |
| | Arquitecto | | |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | | |

| TIPOLOGÍA | PERFIL GENERALISTA | CB | PERFILES ESPECIALISTAS CB |
|---------------------------------------|----------------------|----|--|
| 7. RPA | Jefe de Proyecto | | |
| | Consultor | | |
| | Arquitecto | | |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | | |
| 8. Analítica Avanzada | Jefe de Proyecto | X | • Jefe de proyecto especializado en Servicios Sociales |
| | Consultor | X | • Analista de Datos |
| | Arquitecto | X | • Arquitecto de datos |
| | Científico de Datos | | |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | X | |
| 9. Procesamiento del Lenguaje Natural | Jefe de Proyecto | | |
| | Consultor | | |
| | Arquitecto | | |
| | Científico de Datos | | |
| | Ingeniero | | |
| 10. Voz e Imagen | Jefe de Proyecto | | |
| | Consultor | | |
| | Arquitecto | | |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | | |
| 11. Gobierno del Dato | Jefe de Proyecto | X | • Jefe de proyecto especializado en Servicios Sociales |
| | Consultor | X | Especialista en análisis de datos y gobierno del dato |
| | Arquitecto | X | • Arquitecto de datos |
| | Ingeniero | | |
| | Analista-Programador | X | |

7.1 PERFILES ESPECIALIZADOS: JEFE DE PROYECTO ESPECIALIZADO EN SERVICIOS SOCIALES

A continuación, se detallan, los requisitos que debe cumplir el perfil especializado Jefe de Proyecto especializado en Servicios Sociales requerido en el presente contrato basado:

| Perfil Especializado Jefe de Proyecto especializado en Servicios Sociales |
|---|
| Formación Adicional |
| No se requiere mínimo de formación adicional, aunque será valorable en criterio. |
| Experiencia Profesional |
| <ul style="list-style-type: none">Experiencia de al menos 10 años en Gestión de Proyectos de desarrollo software con equipos superiores a 5 personas.Experiencia de al menos 2 años en proyectos del ámbito de Servicios Sociales. |

7.2 PERFILES ESPECIALIZADOS: CONSULTOR ESPECIALISTA EN ASISTENTES VIRTUALES

A continuación, se detallan, los requisitos que debe cumplir el perfil especializado Consultor especialista en Asistentes Virtuales requerido en el presente contrato basado:

| Perfil Especializado Consultor especialista en Asistentes Virtuales |
|--|
| Formación Adicional |
| No se requiere mínimo de formación adicional, aunque será valorable en criterios |
| Experiencia Profesional |
| <ul style="list-style-type: none">Experiencia de al menos 2 años en proyectos de Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo |

7.3 PERFILES ESPECIALIZADOS: CONSULTOR ESPECIALISTA INTEROPERABILIDAD DE SSII

A continuación, se detallan, los requisitos que debe cumplir el perfil especializado Consultor especialista Interoperabilidad de SSII requerido en el presente contrato basado:

| Perfil Especializado Consultor especialista Interoperabilidad de SSII |
|--|
| Formación Adicional |
| No se requiere mínimo de formación adicional, aunque será valorable en criterios |
| Experiencia Profesional |

- Experiencia de al menos **2 años** en proyectos de interoperabilidad de SSII.

7.4 PERFILES ESPECIALIZADOS: ANALISTA DE DATOS

A continuación, se detallan, los requisitos que debe cumplir el perfil especializado Analista de Datos requerido en el presente contrato basado:

| Perfil Especializado Analista de Datos |
|---|
| Formación Adicional |
| No se requiere mínimo de formación adicional, aunque será valorable en criterios |
| Experiencia Profesional |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Experiencia de al menos 2 años en proyectos de implementación de modelos analíticos mediante técnicas de <i>Machine Learning</i> y <i>Deep Learning</i>, de los cuales, al menos uno de los dos años, debe haber desarrollado modelos empleando plataformas <i>Big Data</i>. |

7.5 PERFILES ESPECIALIZADOS: ARQUITECTO DE DATOS

A continuación, se detallan, los requisitos que debe cumplir el perfil especializado Arquitecto de Datos requerido en el presente contrato basado:

| Perfil Especializado Arquitecto de Datos |
|--|
| Formación Adicional |
| No se requiere mínimo de formación adicional, aunque será valorable en criterios |
| Experiencia Profesional |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Experiencia de al menos 2 años en la Definición y Diseño de Arquitecturas de Datos, especialmente en el ámbito de gestión y uso de datos. |

7.6 PERFILES ESPECIALIZADOS: COORDINADOR TÉCNICO DE ARQUITECTURA

A continuación, se detallan, los requisitos que debe cumplir el perfil especializado Coordinador Técnico de Arquitectura requerido en el presente contrato basado:

| Perfil Especializado Coordinador Técnico de Arquitectura |
|--|
|--|

| Formación Adicional |
|---|
| No se requiere mínimo de formación adicional, aunque será valorable en criterios. |
| Experiencia Profesional |
| <ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima acreditada de 2 años en el gobierno e intermediación de integraciones y APIS, en proyectos con plataformas de API MANAGER, de los cuales al menos 1, debe ser con WSO2 en sus componentes de API Manager e Identity Server. |

Durante el desarrollo de los proyectos se podrá solicitar recursos con perfil técnico según las siguientes especialidades, con experiencia y formación en los ámbitos que concretan en la siguiente relación.

| Perfil Especialista | Experiencia mínima 1 año | Formación mínima de al menos 20 horas de cursos oficiales |
|--|--|---|
| Consultor técnico Apificación | Apificación (OPENAPI v3.0, ciclo de vida de un API, AsyncAPI, ...) | API Owner API Designer API Developer OpenApi 3 Swagger Seguridad |
| Consultor técnico Movilidad | Movilidad (capacitor, angular, stencil jc, microfontend, ...) | Angular Capacitor Stencil JS Javascript Java SE Seguridad |
| Consultor técnico Microservicios | Microservicios (springboot, rest, json, openapi) | Springboot OpenApi Seguridad |
| Consultor técnico Gestión de Eventos | Gestión de eventos (Kafka) | Kafka |
| Consultor técnico en DevSecOps | Procesos – herramientas de DevSecOps (Jenkins, Git). | RH OpenShift, DevSecOps (Jenkins o Git), |
| Consultor técnico Integraciones (WSO2 IE) | Integraciones con IE, transformaciones, orquestación, flujos ... | WSO2 Integrator WSO2 API Manager Seguridad |

CLÁUSULA 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO

El plazo de ejecución del presente Contrato Basado es de **24 meses**.

Recepciones parciales: Sí

Procede la prórroga del contrato: No.

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 24 meses

CLÁUSULA 9. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Presupuesto base de licitación

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100, apartado 1, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el presupuesto base de licitación asciende a la cantidad de **30.040.928,70 euros (IVA incluido)**, según el desglose de conceptos, importes, líneas de inversión y anualidades que se detalla a continuación.

Anualidades previstas:

| Conceptos | 2023 | 2024 | 2025 | Importe total |
|---|----------------|-----------------|----------------|------------------------|
| Dotaciones para Base Imponible (sin IVA), para trabajos realizados en base a horas | 1.269.825,86 € | 10.885.963,16 € | 8.161.424,78 € | 20.317.213,80 € |
| Dotaciones para base imponible (sin IVA), para el licenciamiento de productos y servicios necesarios para el servicio ordinario de los sistemas desarrollados | 0,00 € | 4.510.000,00 € | 0,00 € | 4.510.000,00 € |
| Dotación económica total para financiar bases imponibles (sin IVA) | 1.269.825,86 € | 15.395.963,16 € | 8.161.424,78 € | 24.827.213,80 € |
| IVA (21%) | 266.663,43 € | 3.233.152,26 € | 1.713.899,20 € | 5.213.714,90 € |
| Total | 1.536.489,29 € | 18.629.115,42 € | 9.875.323,98 € | 30.040.928,70 € |

Cuadro 9.1

El reparto de dotaciones en función de si se trata de trabajos realizados en base a horas, o licencias de productos y servicios necesarios, y por líneas de inversión, es la siguiente:

| Conceptos | | Importe parcial | Importe total (IVA no incluido) |
|---|--|-----------------|------------------------------------|
| Dotaciones para Base Imponible (sin IVA), para trabajos realizados en base a horas | Inversión 1 "Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitucionalización, equipamientos y tecnología" | 2.551.738,95 € | 20.317.213,80 € |
| | Inversión 2 "Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia" | 17.765.474,85 € | |
| Dotaciones para base imponible (sin IVA), para el licenciamiento de productos y servicios necesarios para el servicio ordinario de los sistemas desarrollados | Inversión 1 "Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitucionalización, equipamientos y tecnología" | 410.000,00 € | 4.510.000,00 € |
| | Inversión 2 "Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia" | 4.100.000,00 € | |
| Dotación económica total para financiar bases imponibles (sin IVA) | | | 24.827.213,80 € |

Cuadro 9.2

En lo referido a la parte de los trabajos realizados en base a horas, el desglose por estimación de perfiles profesionales necesarios es el siguiente, en cuanto a tarifas y perfiles:

Lote 2. Factoría de Innovación Digital

| PERFIL PROFESIONAL | Tarifas/hora (IVA no incluido) |
|----------------------|--------------------------------|
| Jefe de Proyecto | 64,80 € |
| Consultor | 70,20 € |
| Arquitecto | 60,75 € |
| Analista-Programador | 37,80 € |

Cuadro 9.3

| PERFIL | HORAS REQUERIDAS C.22 Inversión 1+ Inversión 2 | | | Importe total (sin IVA) | Importe total (con IVA) |
|----------------------|---|------------------------|----------------|----------------------------|----------------------------|
| | Equipo Base de Coordinación | Equipos de proyecto | TOTAL | | |
| Jefe de Proyecto | 3.900 | 36.231 | 40.131 | 2.600.488,80 € | 3.146.591,45 € |
| Consultor | 7.800 | 58.500 | 66.300 | 4.654.260,00 € | 5.631.654,60 € |
| Arquitecto | 3.900 | 21.840 | 25.740 | 1.563.705,00 € | 1.892.083,05 € |
| Analista Programador | | 304.200 | 304.200 | 11.498.760,00 € | 13.913.499,60 € |
| TOTAL | 15.600 | 420.771 | 436.371 | 20.317.213,80 € | 24.583.828,70 € |

Cuadro 9.4

Siendo:

- **Inversión 1:** "Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitucionalización, equipamientos y tecnología"
- **Inversión 2:** "Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia"

Siendo su desglose por líneas de inversión del componente 22, las siguientes:

| PERFIL | HORAS REQUERIDAS C.22 - Inversión 1 | | | Importe total (sin IVA) | Importe total (con IVA) |
|----------------------|--|------------------------|---------------|----------------------------|----------------------------|
| | Equipo Base de Coordinación | Equipos de proyecto | TOTAL | | |
| Jefe de Proyecto | 490 | 4.550 | 5.040 | 326.592,00 € | 395.176,32 € |
| Consultor | 980 | 7.347 | 8.327 | 584.555,40 € | 707.312,03 € |
| Arquitecto | 490 | 2.743 | 3.233 | 196.404,75 € | 237.649,75 € |
| Analista Programador | | 38.206 | 38.206 | 1.444.186,80 € | 1.747.466,03 € |
| TOTAL | 1.959 | 52.846 | 54.806 | 2.551.738,95 € | 3.087.604,13 € |

Cuadro 9.4 a

| PERFIL | HORAS REQUERIDAS c.22 - Inversión 2 | | | Importe total (sin IVA) | Importe total (con IVA) |
|-------------------------|--|------------------------|----------------|----------------------------|----------------------------|
| | Equipo Base de Coordinación | Equipos de proyecto | TOTAL | | |
| Jefe de Proyecto | 3.410 | 31.681 | 35.091 | 2.273.896,80 € | 2.751.415,13 € |
| Consultor | 6.820 | 51.153 | 57.973 | 4.069.704,60 € | 4.924.342,57 € |
| Arquitecto | 3.410 | 19.097 | 22.507 | 1.367.300,25 € | 1.654.433,30 € |
| Analista Programador | | 265.994 | 265.994 | 10.054.573,20 € | 12.166.033,57 € |
| TOTAL | 13.640 | 367.925 | 381.565 | 17.765.474,85 € | 21.496.224,57 € |

Cuadro 9.4 b

Dado que el contrato se va a ejecutar de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se pueda definir con exactitud al tiempo de formalizar el mismo, acometiéndose a través de encargos, según se ha descrito, los remanentes nominales de dotaciones presupuestarias no ejecutadas al término de cada ejercicio se incorporarán al siguiente, a los efectos del contrato.

Las horas y duraciones presupuestadas para cada actividad enmarcada en cada tipología podrán reajustarse según nuevas estimaciones que puedan perfilarse en los diferentes proyectos en el ámbito del contrato.

| Equipo / Perfil | TARIFA (€/h) | Importe sin IVA | Importe con IVA |
|----------------------|--------------|------------------------|------------------------|
| Fijo | | 20.317.213,80 € | 24.583.828,70 € |
| Jefe de Proyecto | 64,80 | 2.600.488,80 € | 3.146.591,45 € |
| Consultor | 70,20 | 4.654.260,00 € | 5.631.654,60 € |
| Arquitecto | 60,75 | 1.563.705,00 € | 1.892.083,05 € |
| Analista-Programador | 37,80 | 11.498.760,00 € | 13.913.499,60 € |
| Total | | 20.317.213,80 € | 24.583.828,70 € |

Cuadro 9.5

| Perfil y Año | Importe en 2023 sin IVA | Importe en 2023 con IVA | Importe en 2024 sin IVA | Importe en 2024 con IVA | Importe en 2025 sin IVA | Importe en 2025 con IVA | Importe Total sin IVA | Importe Total con IVA |
|------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Jefe de Proyecto | 162.530,55 € | 196.661,97 € | 1.393.341,90 € | 1.685.943,70 € | 1.044.616,35 € | 1.263.985,78 € | 2.600.488,80 € | 3.146.591,45 € |
| Consultor | 290.891,25 € | 351.978,41 € | 2.493.752,51 € | 3.017.440,53 € | 1.869.616,24 € | 2.262.235,65 € | 4.654.260,00 € | 5.631.654,60 € |
| Arquitecto | 97.731,56 € | 118.255,19 € | 837.833,14 € | 1.013.778,10 € | 628.140,30 € | 760.049,76 € | 1.563.705,00 € | 1.892.083,05 € |

| | | | | | | | | |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Analista-Programador | 718,672,50 € | 869,593,73 € | 6,161,035,61 € | 7,454,853,09 € | 4,619,051,89 € | 5,589,052,79 € | 11,498,760,00 € | 13,913,499,60 € |
| Total | 1.269,825,86 € | 1.536,489,29 € | 10.885.963,16 € | 13.172.015,42 € | 8.161.424,78 € | 9.875.323,99 € | 20.317.213,80 € | 24.583.828,70 € |

Cuadro 9.6

| Tipología y Perfil | TARIFA (€/h) | Importe Total sin IVA | Importe Total con IVA |
|--|--------------|------------------------|------------------------|
| _11_Gobierno_del_Dato | | 868.725,00 € | 1.051.157,25 € |
| Jefe de Proyecto | 64,80 | 63.180,00 € | 76.447,80 € |
| Consultor | 70,20 | 273.780,00 € | 331.273,80 € |
| Arquitecto | 60,75 | 236.925,00 € | 286.679,25 € |
| Analista-Programador | 37,80 | 294.840,00 € | 356.756,40 € |
| _2_Aplicaciones_Móviles | | 15.431.715,00 € | 18.672.375,15 € |
| Jefe de Proyecto | 64,80 | 2.021.760,00 € | 2.446.329,60 € |
| Consultor | 70,20 | 3.559.140,00 € | 4.306.559,40 € |
| Arquitecto | 60,75 | 710.775,00 € | 860.037,75 € |
| Analista-Programador | 37,80 | 9.140.040,00 € | 11.059.448,40 € |
| _3_Tecnología_de_Experiencia_de_Cliente | | 1.784.835,00 € | 2.159.650,35 € |
| Jefe de Proyecto | 64,80 | 176.904,00 € | 214.053,84 € |
| Consultor | 70,20 | 191.646,00 € | 231.891,66 € |
| Arquitecto | 60,75 | 236.925,00 € | 286.679,25 € |
| Analista-Programador | 37,80 | 1.179.360,00 € | 1.427.025,60 € |
| _8_Analítica_Avanzada | | 1.530.009,00 € | 1.851.310,89 € |
| Jefe de Proyecto | 64,80 | 252.720,00 € | 305.791,20 € |
| Consultor | 70,20 | 355.914,00 € | 430.655,94 € |
| Arquitecto | 60,75 | 331.695,00 € | 401.350,95 € |
| Analista-Programador | 37,80 | 589.680,00 € | 713.512,80 € |
| _1_Asistentes_Virtuales_y_Sistemas_de_Diálogo | | 701.929,80 € | 849.335,06 € |
| Jefe de Proyecto | 64,80 | 85.924,80 € | 103.969,01 € |
| Consultor | 70,20 | 273.780,00 € | 331.273,80 € |
| Arquitecto | 60,75 | 47.385,00 € | 57.335,85 € |
| Analista-Programador | 37,80 | 294.840,00 € | 356.756,40 € |
| Total | | 20.317.213,80 € | 24.583.828,70 € |

Cuadro 9.7

| Estructura de Costes | Importes |
|------------------------------|------------------------|
| Directos e Indirectos | |
| Costes Directos | 17.990.734,65 € |
| Costes Indirectos | 3.598.146,96 € |
| Beneficio Industrial | 3.238.332,19 € |
| Importe Total sin IVA | 24.827.213,80 € |

Cuadro 9.8

Los precios por perfil hora ofertados por los licitantes y las demás condiciones laborales del personal adscrito al presente contrato deberán respetar el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública. Por ello, la oferta que contenga un precio por perfil/hora inferior al correspondiente del Convenio de referencia será rechazada.

Los licitadores deben tener en cuenta en la presentación de sus ofertas económicas la siguiente tabla de equivalencias entre el perfil solicitado en el presente contrato y el grupo y nivel profesional previstos en el XVII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública:

| | Grupo-nivel * <u>Mínimo</u> requerido | |
|---|---------------------------------------|--|
| Perfil requerido | Grupo | Nivel |
| Jefe de Proyecto | A | No constan en el Convenio Colectivo estatal de empresas de consultoría... etc. (CCEEC) |
| Consultor | A | |
| Arquitecto | A | |
| Analista-Programador | C (Artículo 15 del CCEEC) | 1 |
| * Según resolución de 22 de febrero de 2018, XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública | | |

Cuadro 9.9

Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato asciende a **29.792.656,56 euros**, conforme al siguiente cuadro:

| Conceptos | Importes (IVA no incluido) |
|-----------------------------|----------------------------|
| Base Imponible | 24.827.213,80 € |
| Modificación | 4.965.442,76 € |
| Prórrogas | 0,00 € |
| Total valor estimado | 29.792.656,56 € |

Cuadro 9.10

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional trigésimo tercera de la LCSP (Contratos de suministros y servicios en función de las necesidades) y dado que el servicio se va a ejecutar de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se pueda definir con exactitud al tiempo de celebrar el mismo, el presupuesto del contrato tiene carácter de máximo y los licitadores se comprometen a realizar los trabajos por el importe global presupuestado, aplicándose la baja obtenida en el precio por perfil a aumentar el número de horas a contratar.

Este número de horas adicionales se añadirán a las ofertadas por el licitador en el criterio automático 4, incrementando el volumen total de horas a disposición del contrato,

Madrid Digital puede consumir las horas adicionales a lo largo de toda la vida del contrato en base al sistema de encargos descrito.

CLÁUSULA 10. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES

Las propuestas de los licitadores invitados deberán incluirse en dos sobres electrónicos

SOBRE 1. Los documentos que se incluyen en este sobre son los siguientes:

DOC1. DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON Madrid Digital

Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo I** del presente documento de licitación

DOC2. OFERTA TÉCNICA

El Documento de Oferta Técnica deberá ajustarse en su extensión a un máximo de 40 páginas (20 hojas a doble cara o 40 a cara simple) en formato DIN A4 con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos, que estará estructurado según lo establecido en el apartado “11.3 CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR” y de acuerdo al total de páginas máximo que figura para cada criterio. El interlineado será sencillo, y no múltiple.

SOBRE 2. Los documentos que se incluyen en este sobre son los siguientes:

DOC3. OFERTA ECONOMICA

Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo II** del presente documento de licitación

DOC4. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo III** del presente documento de licitación junto con los documentos complementarios requeridos.

CLÁUSULA 11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO

Los criterios de adjudicación de las ofertas, así como su ponderación en la valoración final estarán regida por las siguientes categorías de criterios:

| CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN | PONDERACIÓN | DOC REFERENCIA |
|---|-----------------|----------------|
| Criterio relacionado con oferta económica | 25% (25 puntos) | ANEXO II |
| Criterios evaluables de forma automática | 50% (50 puntos) | ANEXO III |
| Criterios sujetos a un juicio de valor | 25% (25 puntos) | OFERTA TECNICA |

11.1 CRITERIO RELACIONADO CON OFERTA ECONÓMICA

Este criterio trata de evaluar el esfuerzo económico del licitador en su oferta.

Para ello, se tiene en cuenta que el licitador ofrecerá en su propuesta un equipo de trabajo necesario para la construcción de la solución, y que, adicionalmente, puede ofrecer la inclusión de aceleradores, o productos (licencias) o servicios comerciales (por ejemplo, servicios de nube) sobre los que apoyarse para construir la mejor solución posible.

Las ofertas de los licitadores podrán consistir, por un lado, en productos o servicios comerciales que resuelven bien determinados aspectos o subsistemas del proyecto global y, por otro, por horas-hombre de los perfiles profesionales necesarios, para desarrollar las partes del proyecto que requieran desarrollo propio, y para construir las parametrizaciones o integraciones necesarias. Y ello en la proporción que el licitador considere más ventajosa para los intereses de la Administración a corto y largo plazo.

SUBCRITERIO ECO 1: EQUIPO DE TRABAJO QUE SE OFRECE PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS SISTEMAS

Premisas a cumplir para que se puedan aplicar este criterio:

- Los precios perfil/hora ofertados por el licitador no podrá superar los que la empresa licitante hubiera ofertado en la licitación del Acuerdo Marco
- La oferta económica realizada por el licitador no podrá superar el presupuesto de licitación del contrato basado destinado a horas del equipo de trabajo.

Fórmula de cálculo de puntos

- La puntuación para cada licitador podrá ser como valor mínimo de 0 puntos, y de un máximo de 21. La fórmula a aplicar para el cálculo de los puntos es la siguiente:

$$\frac{P_{\text{prep.licit}} - P_{\text{of.licitador}}}{P_{\text{prep.licit}} - P_{\text{of.licitador.menor}}} \times 21$$

Siendo, en este caso:

***$P_{\text{prep.licit}}$** : Presupuesto de licitación del contrato basado, para el equipo de trabajo*

***$P_{\text{of.licitador}}$** : Presupuesto de la oferta económica realizada por el licitador, para el equipo de trabajo*

***$P_{\text{of.licitador.menor}}$** : Presupuesto menor de las ofertas económicas de todos los licitadores, para el equipo de trabajo*

El presupuesto se obtendrá sumando el resultado de multiplicar los precios por perfil ofertados por el licitador por el número de horas que para cada perfil han sido estimadas por la Administración.

SUBCRITERIO ECO 2: LICENCIAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS COMERCIALES NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO, DURANTE LA DURACIÓN DEL PROYECTO, DE LOS SISTEMAS CONSTRUIDOS PASADOS A PRODUCCIÓN Y EN SERVICIO, CONFORME A LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA POR EL LICITADOR

La oferta económica realizada por el licitador no podrá superar la dotación para este supuesto contemplada en este documento de licitación para este tipo de elementos. Entre ellos se incluirán los costes relacionados con licencias comerciales de todo tipo, aceleradores de software sujetos a licenciamiento, servicios cloud, y productos asociados a la plataforma de interoperabilidad y gestión de eventos, etc. (ver cláusula 6.2.8)

Fórmula de cálculo de puntos

- La puntuación para cada licitador podrá ser de hasta un máximo de 4 puntos. La fórmula a aplicar para el cálculo de los puntos es la siguiente:

$$\frac{P_{\text{prep.licit}} - P_{\text{of.licitador}}}{P_{\text{prep.licit}} - P_{\text{of.licitador.menor}}} \times 4$$

Siendo, en este caso:

***$P_{\text{prep.licit}}$** : Presupuesto de licitación del contrato basado, para productos o servicios comerciales*

***$P_{\text{of.licitador}}$** : Presupuesto de la oferta económica realizada por el licitador, para productos o servicios comerciales*

***$P_{\text{of.licitador.menor}}$** : Presupuesto Menor de las ofertas económicas de todos los licitadores, para productos o servicios comerciales*

Como referencia a la hora de estimar el licenciamiento en función del número de usuarios del sistema, se considerará un total de 11.800 usuarios, entre profesionales y gestores de Atención Social Primaria, de Atención Social Especializada y profesionales del Tercer Sector.

Consideraciones adicionales comunes a ambos subcriterios:

- En la fórmula de cálculo de puntos, se aplicarán los valores sin IVA
- Se considera como desproporcionada o temeraria toda proposición económica cuya baja en el presupuesto, exceda de un 20% a la media aritmética de los porcentajes de bajada de todas las proposiciones presentadas y admitidas a la licitación, *sin perjuicio de que el Órgano de Contratación, previa solicitud de información a todos los licitadores supuestamente comprendidos en temeridad y tras el asesoramiento técnico correspondiente, pueda apreciar que la proposición es susceptible de un normal cumplimiento, en cuyo caso se exigirá al adjudicatario una garantía complementaria del 5% del importe de adjudicación.*
- La fórmula no se aplicará si todos los licitadores hacen una oferta económica por el valor del presupuesto de licitación del contrato basado (sin baja) quedando la puntuación a cero puntos para todos los licitadores.

11.2 CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

Los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas se desglosan de la siguiente manera:

- CRITERIO AUT 1: Número de servicios similares a los del Contrato Basado (15%).

Estos servicios se considerarán siempre que:

- estén avalados por certificado de cliente,
- hayan supuesto un importe de los proyectos desarrollados superior a los 200.000 euros, IVA incluido,
- se hayan desarrollado –como máximo– en los últimos 12 meses a la fecha de la convocatoria de la presente licitación,
- se hayan desarrollado en los ámbitos privado o público a nivel estatal, autonómico o local en España (debido al conocimiento funcional que ello supone en lo referido al marco jurídico-normativo de los Servicios Sociales propios de las administraciones públicas en España),
- describan el objeto, alcance y fases del servicio prestado
- y tengan similitud con el desarrollo e implantación de aplicaciones relacionadas con el modelo conceptual de *Historia Social Única* (ver Anexo VII), la teleasistencia avanzada, y con la gestión de los Servicios Sociales.

Puntuaciones:

- Para el desarrollo e implantación de los sistemas de HSU, se valorará

con 3 puntos cada servicio similar hasta un máximo de 9 puntos; y con 4 puntos cada servicio similar **hasta un máximo de 12** puntos si el desarrollo e implantación de sistemas de información, se ha realizado con integraciones de sistemas mediante plataformas de interoperabilidad.

- Para el desarrollo e implantación de los sistemas de teleasistencia avanzada, se valorará con 1 punto cada servicio similar hasta un máximo de 2 puntos; y con 1,5 puntos cada servicio similar **hasta un máximo de 3 puntos** si el desarrollo e implantación de sistemas de información, se ha realizado con integraciones de sistemas mediante plataformas de interoperabilidad.

La descripción de cada servicio debe ser como mínimo de media página, con una extensión máxima de descripción de todos los servicios de 6 páginas en formato DIN A4 con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos.

- La puntuación podrá ser de hasta 15 puntos

- CRITERIO AUT 2: Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato Basado (15%).

- Para el Equipo Base de Coordinación propuesto, se considerarán en este concepto los años de experiencia desarrollados en alguno de los siguientes ámbitos:
 - Servicios Sociales: proyectos relacionados con el desarrollo e implantación de repositorios y visores de HSU, desarrollo e implantación de sistemas de gestión de servicios sociales, desarrollo e implantación de sistemas de teleasistencia avanzada.
 - Desarrollos de sistemas de Información con arquitectura orientada al servicio que tengan integraciones mediante plataformas de interoperabilidad.
 - Aplicación de metodologías Agile

Específicamente y para el Coordinador Técnico de arquitectura, experiencia en:

- Las diferentes tecnologías expuestas para los ámbitos tecnológicos de Movilidad, APIS, Microservicios, Contenedores y Cloud,
- Metodologías AGILE,
- Procesos – herramientas de DevSecOps.

La puntuación máxima de este criterio será de 15 puntos por un total de 30 años adicionales a los requeridos de la totalidad del Equipo Base de Coordinación. Se valorará proporcionalmente un número de años inferior.

La no conservación del cumplimiento de la experiencia evaluada en este criterio durante toda la vida de este contrato será objeto de penalización.

La puntuación podrá ser de hasta 15 puntos

- CRITERIO AUT 3: Horas de formación relacionadas con el Contrato Basado (10%).

Se considerarán en este apartado solamente las horas de formación que tengan los miembros del Equipo Base de Coordinación relacionadas con alguna de las siguientes áreas:

- Estándares de Interoperabilidad.
- Plataformas de Interoperabilidad.
- Tecnologías de Integración de SSII.
- Conocimiento funcional del entorno de Servicios Sociales

Específicamente y para el Coordinador Técnico de arquitectura, se valorarán las siguientes certificaciones o sus evoluciones:

- WSO2 API Manager
- WSO2 Micro Integrator
- WSO2 Solutions Architect Associate
- API Owner / Designer / Developer
- OpenApi3
- Red Hat Open Shift (Containers and Kubernetes)
- Spring Boot

La puntuación máxima de este apartado será de 10 puntos por 300 horas del Equipo Base de Coordinación. Se valorará proporcionalmente un número de horas inferior.

La no conservación del cumplimiento de la formación evaluada en este criterio durante toda la vida de este contrato será objeto de penalización.

La puntuación podrá ser de hasta 10 puntos

- CRITERIO AUT 4: Horas adicionales a las requeridas sin coste (5%).

- La puntuación podrá ser de hasta 5 puntos

Estas horas adicionales no podrán superar 20.000 en total. En el caso de que, por error, el licitador realice una oferta superior a las 20.000 horas, se aplicará un coeficiente reductor igual para todos los perfiles, de modo que el total se ajuste a tal máximo.

A los efectos de la calificación de este criterio, se seguirá la siguiente ponderación de las horas ofertadas para cada perfil profesional:

| Perfil profesional | Coeficiente de ponderación del número de horas ofertadas |
|----------------------|--|
| Jefe de Proyecto | 0,3 |
| Consultor | 0,35 |
| Arquitecto | 0,2 |
| Analista Programador | 0,15 |

Madrid Digital podrá consumir las horas adicionales a lo largo de toda la vida del contrato en base al sistema de encargos descrito.

- CRITERIO AUT 5: Plazo previsto de ejecución del proyecto (5%).

- Se valorará la reducción del plazo indicado de los hitos del proyecto requeridos en la CLÁUSULA 12. Estas reducciones ofertadas se incorporarán como parte integrante de los compromisos del licitador/adjudicatario y, como tales, serán objeto de seguimiento y, en su caso, penalidad

La puntuación se otorgará, de forma comparativa, sumando los meses de reducción ofertados respecto a los hitos, **hasta un máximo de un mes por hito**, adjudicando el máximo número de puntos al licitador que ofrezca el mayor número de meses y al resto de forma proporcional.

- La puntuación podrá ser de hasta 5 puntos

11.3 CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR

Los criterios sujetos a juicio de valor se desglosan de la siguiente manera:

| CALIDAD TÉCNICA DE LA OFERTA PRESENTADA | DE 0 A 25 PUNTOS |
|--|-------------------------|
| 1. Solución Tecnológica Global | 6 |
| 2. Aceleradores y Reutilización de Componentes | 14 |
| 3. Sostenibilidad económica de la solución final | 5 |

- CRITERIO JV 1: Solución Tecnológica Global

Se evaluará cómo la solución tecnológica propuesta para el Modelo Conceptual de HSU, responde y está alineada con los objetivos y requisitos recogidos a lo largo del presente documento de licitación y, en particular, respecto a lo referido en la cláusula 6.2.8 y en relación a los componentes del modelo de HSU / TAD recogidos en el Anexo VII.

La propuesta se considerará si, según MD, se considera idónea y viable respecto a los objetivos y requisitos expresados en este documento de licitación.

Las soluciones propuestas deberán, en todo caso, ser congruentes y compatibles con las metodologías y herramientas de MD.

La puntuación podrá ser como máximo de 6 puntos.

La propuesta del licitador a este criterio no podrá exceder de 12 páginas.

- CRITERIO JV 2: **Aceleradores y Reutilización de Componentes**

Se valorarán en este apartado mecanismos de aceleración de tiempo en la construcción de soluciones, relativos a los componentes del Modelo Conceptual HSU descritos en el ANEXO VII.

La puntuación podrá ser como **máximo de 14 puntos**

Si se opta por presentar una solución apoyada en “aceleradores”, solamente se valorarán los mismos si:

- Cuentan con experiencias previas de implantación -que habrán de ser justificadas por el licitador- para funcionalidades similares para la que se proponen.
- Son compatibles operativamente con los requerimientos de MD.

Se considerarán aceleradores:

- Código fuente
- Recursos que minoren el tiempo de desarrollo de las actividades de las Fases 1, 2 y 3 descritas en la CLÁUSULA 6.5: plantillas, bibliotecas de código, componentes reutilizables, frameworks, motores de workflow, interfaces de diseño de procesos...
- Productos o Soluciones de Mercado existentes que puedan integrarse.

Las propuestas se presentarán agrupadas según la estructura de la tabla ESTIMACIÓN DE ESFUERZOS POR PERFIL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS COMPONENTES que figura al final del ANEXO VII y se deberá indicar por cada uno de los mecanismos de aceleración propuestos:

- Arquitectura técnica a alto nivel y tecnologías empleadas.
- Cobertura funcional respecto al alcance del componente.
- Casos de éxito en su aplicación en otros proyectos de índole similar donde hayan sido implantados.
- Porcentaje de reducción de esfuerzo que se obtendría con su aplicación.

Los mecanismos de aceleración propuestos serán compatibles en su funcionamiento operativo con los requisitos técnicos expresados en la CLÁUSULA 6.3. **NORMATIVA A CUMPLIR.**

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

- CRITERIO JV 3: **Sostenibilidad futura de la solución final**

La puntuación podrá ser como **máximo de 5 puntos**

Este criterio está relacionado con la **sostenibilidad futura de la solución final, tanto técnica como económica.**

La sostenibilidad económica a largo plazo del sistema construido está referida a los costes anuales para la Administración por el conjunto de costes indicado en la cláusula

“6.2.9 Costes relacionados con infraestructuras y otros elementos” para, una vez finalizado el contrato, mantener en producción los sistemas desarrollados.

A efectos de poder valorar adecuadamente y en su contexto la sostenibilidad económica a futuro de la solución aportada, el licitador detallará la relación de productos, licencias, y servicios *comerciales* de los que propone utilizar en la construcción de los sistemas (incluyendo los servicios en nube) y *sus* costes anuales asociados para mantener los sistemas en producción.

Igualmente a efectos de una adecuada comprobación, el licitador indicará una dirección de la Web pública donde se referencie la relación de productos, licencias, y servicios comerciales que propone utilizar en la construcción de los sistemas (incluyendo los servicios en nube) y los planes de soporte, asistencia o similar, si dispusiera de los mismos, que haya incluido en su propuesta, junto con el precio anual de licenciamiento de los mismos para cuando el sistema se encuentre en producción. Estos precios se refieren a precios “de lista” para cualquier potencial cliente de los productos que se ofrecen, siendo en ningún caso, particularizados para la oferta de MD. En caso de no existir accesible al público en general dicho precario, el licitador deberá aportar certificación del fabricante o propietario de los derechos de comercialización “de tarifa” de las licencias o solución de pago por uso propuesta como acelerador o complemento en su solución técnica propuesta.

En la misma línea, la oferta del licitador aportará la transcripción de dicho precario en lo referido concretamente a la carga presupuestaria que implicará para MD el mantenimiento anual de tales licencias y servicios comerciales para el sistema en producción, tras el proceso de construcción de las soluciones.

Los precios de dicho precario público solo podrá ser sustituido por un precio inferior, cuando el licitador aporte certificación del fabricante o de quien posea los derechos sobre el software cuyo licenciamiento de mantenimiento sería necesario, en el que se comprometan precios menores para la Comunidad de Madrid para un plazo de 10 años, a través de persona con poder suficiente, cuya documentación de apoderamiento suficiente deberá ser aportada.

En todo caso, el precio –bien de lista, o bien garantizado para el plazo indicado– ofertado por el licitador, y a valorar en este criterio, no podrá superar anualmente la dotación para licenciamiento de productos y servicios necesarios para el servicio ordinario de los sistemas desarrollados referida en la última tabla de la CLÁUSULA 9 como: *“Costes de licenciamiento de productos y servicios necesarios para el servicio ordinario de los sistemas desarrollados”*.

Como referencia a la hora de estimar el licenciamiento en función del número de usuarios del sistema, se considera un total de 11.800 usuarios, entre profesionales y gestores de Atención Social Primaria, de Atención Social Especializada y profesionales del Tercer Sector.

Respecto a la **sostenibilidad tecnológica futura de la solución**, se valorará el grado de mantenibilidad de la misma que permita una modificación efectiva y eficiente, debido a las necesidades de evolución, corrección o perfección que surjan a la finalización del contrato. La solución por tanto deberá salvaguardar los principios de

modularidad, reusabilidad, capacidad de ser analizada, modificada / evolucionada / reparametrizada, y probada.

Adicionalmente, el licitador aportará los elementos que considere necesarios para poder construir un juicio de valor acertado de dicha sostenibilidad en conjunto de la solución a futuro.

La propuesta del licitador a este criterio no podrá exceder de 4 páginas.

CLÁUSULA 12. PENALIDADES

Además, de las previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas del Acuerdo Marco, establecidas en aplicación de lo establecido en los artículos 192 a 194 de la LCSP, se podrán imponer las penalidades que se recogen en el **Anexo IV** del presente Documento de Licitación relativo a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

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 21 de la presente cláusula.

Al finalizar el contrato basado, por cada penalidad impuesta conforme al Anexo VI, se decrementará un 1% su puntuación total de clasificación obtenida en la adjudicación del Acuerdo Marco, procediéndose, en su caso a una reclasificación de las empresas adjudicatarias del mismo. La puntuación deberá estar siempre entre 0 ptos y 100 ptos.

Se mantendrá durante toda la vida del contrato especial atención a la circunstancia de que la rotación no planificada pueda afectar a la no conservación de la experiencia y/o formación requerida en los criterios de valoración recogidos en el presente documento de licitación, por los que un licitador alcanza una puntuación que le hace ser adjudicatario.

En el caso de que la rotación afectara a los criterios mencionados, sería objeto de la máxima penalización.



Hitos establecidos en la ejecución de este contrato sujetos al sistema de penalizaciones recogido en el ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) SERVICIOS DE DESARROLLO, RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO y EVOLUCIÓN, DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN DIFERENTES ÁMBITOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

| DENOMINACIÓN | DESCRIPCIÓN/TRABAJO RELACIONADO | FECHA MÁXIMA |
|--------------|---|---|
| Hito 1 | Implementación de un mínimo de 12 integraciones con Sistemas de Información de la Consejería y de otros ámbitos recogidos en el ANEXO VII | 10 meses desde el inicio de la ejecución del contrato |

| DENOMINACIÓN | DESCRIPCIÓN/TRABAJO RELACIONADO | FECHA MÁXIMA |
|--------------|--|---|
| Hito 2 | Implantación del Módulo Troncal de Atención Social Primaria | 12 meses desde el inicio de la ejecución del contrato |
| Hito 3 | Implantación de la plataforma de Teleasistencia Avanzada | 12 meses desde el inicio de la ejecución del contrato |
| Hito 4 | Implantación del componente SAPIIA de la Plataforma Integral de Servicios Sociales | 14 meses desde el inicio de la ejecución del contrato |
| Hito 5 | Implantación del componente de Analítica Avanzada | 20 meses desde el inicio de la ejecución del contrato |

A los efectos de esta cláusula, las fechas máximas podrán modificarse tras la aprobación del Comité de Dirección del proyecto a propuesta del Comité Operativo.

CLÁUSULA 13. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

Se establece un plazo de garantía de los trabajos realizados al amparo del presente contrato durante toda la vigencia del mismo. La resolución de todas las incidencias que se produzcan sobre los trabajos realizados al amparo de este contrato, se considera garantía del mismo, por lo que no supondrán coste adicional para Madrid Digital.

CLÁUSULA 14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el **Anexo V** del presente documento de licitación se detallan los modelos asociados a esta cláusula.

CLÁUSULA 15. FINANCIACIÓN Y PAGO

Este contrato está financiado por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea, establecido por el Reglamento (UE) 2020/2094 del Consejo, de 14 de diciembre de 2020, por el que se establece un Instrumento de Recuperación de la Unión Europea para apoyar la recuperación tras la crisis de la COVID-19, y regulado según el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Se enmarca en la Política Palanca 8 “Nueva Economía de los Cuidados y Políticas de Empleo” dentro del Componente 22 “Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión”, Inversión 1 “*Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitutionalización, equipamientos y tecnología*” e Inversión 2 “*Plan de modernización de los Servicios sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia*”. Por ello, la facturación del contratista será separada para su correcta imputación a las inversiones señaladas. Todo ello, según la cláusula 3 de este documento.

El beneficiario de la percepción de la ayuda comunitaria de este contrato basado es el organismo interesado, que declara que no ha percibido ninguna otra ayuda con cargo al presupuesto de la UE.

Asimismo, este organismo se compromete a adoptar cuantas medidas de información, comunicación y visibilidad del proyecto sean requeridas por la normativa comunitaria y en particular, las medidas que resulten de obligado cumplimiento para las actuaciones y proyectos financiados con cargo al Instrumento Europeo de Recuperación «Next Generation EU»/Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

El organismo interesado declara expresamente que ha observado en la tramitación de este contrato y se compromete a observar durante la ejecución del mismo, los principios de buena gestión financiera y acepta someterse a las actuaciones de control que sean de aplicación a las ayudas conforme a la normativa comunitaria.

Por último, esta entidad se compromete a cumplir con las obligaciones de comunicación que se encuentran recogidas, en primer lugar, en el artículo 34 del Reglamento (UE) 2021/241 de 12 de febrero por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y están especificadas en el artículo 10 del Acuerdo de Financiación entre la Comisión y el Reino de España y en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia cuyo enlace al BOE.

<https://www.boe.es/eli/es/o/2021/09/29/hfp1030>.

Asimismo, en los contratos que impliquen la entrega de documentos finales que puedan ser objeto de difusión a múltiples destinatarios, incluidos los medios de comunicación y el público, se establecerá la obligación de que dichos documentos deberán contener, tanto en su encabezamiento como en su cuerpo de desarrollo, la referencia: “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEu”, e incorporar los logotipos y emblemas obligatorios que pueden obtenerse en el siguiente enlace: <https://planderecuperacion.gob.es/identidad-visual>.

Se abonará el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de las certificaciones (parciales o totales) o de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados, conforme a las previsiones del art. 198.4 de la LCSP.

El pago se hará efectivo mediante Pagos mensuales a la recepción de los trabajos, contra factura conformada y previa conformidad del responsable del contrato de la Agencia. La cuantía mensual no será fija. Ésta dependerá de los trabajos certificados en el período en el marco del contrato.

CLÁUSULA 16. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO

Son posibles las modificaciones convencionales del contrato, además de los supuestos de modificación legal contemplados en los artículos 205 y 206 de la LCSP y en la Disposición Adicional 33ª de la misma, cuando sea necesario para dar cumplimiento al objeto del contrato en el marco del Convenio suscrito por la Comunidad de Madrid con el Estado, en los siguientes casos:

- Cuando se precise adaptar, complementar o incrementar alguno de los servicios o algunas de los trabajos o tareas, aun estando inicialmente previstas, pero variando con ello los alcances en contenido funcional o en alcance económico
- Cuando aparecieran nuevos servicios o trabajos diferentes de los inicialmente previstos
- Por necesidades de nuevas integraciones o interoperabilidades necesarias con terceros sistemas en función de necesidades o requerimientos detectados en el proceso de consultoría, que avanza paralelamente.
- Cuando en función de demoras en las especificaciones de requisitos o de las validaciones funcionales, o bien por modificación de los plazos comprometidos con el Estado, fuera necesaria una modificación del plazo de ejecución, siempre que sea compatible con el marco temporal fijado por el Convenio suscrito entre Comunidad de Madrid y Estado, y por la normativa de fondos europeos MRR

Procedimiento

El procedimiento de modificación se llevará a cabo de conformidad con el artículo 191 y los artículos 203 a 207 de la Ley de Contratos del Sector Público. En la resolución dictada al efecto 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.

El incremento se efectuará en las mismas condiciones contempladas en este documento de licitación.

El importe de las modificaciones previstas del contrato no podrá exceder del 20% del precio de adjudicación del contrato. En el caso de sucesivas modificaciones, el importe del conjunto de ellas, no podrá superar dicho límite.

De acuerdo con el artículo 206 de la Ley de Contratos del Sector Público, las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas.

CLÁUSULA 17. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Seis semanas, a contar desde el día siguiente a la fecha de notificación de la invitación por licit@ u otra plataforma a disposición del organismo.

CLÁUSULA 18. GARANTÍA DEFINITIVA

La misma consistirá en el 5% del importe de adjudicación del contrato basado que se adjudique, que se hará efectiva según los modelos de los anexos II, III y IV del acuerdo marco.

CLÁUSULA 19. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Todos los documentos, entregables o resultados de cualquier naturaleza de los trabajos realizados en el marco de este contrato serán propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la

Comunidad de Madrid (y de la Comunidad de Madrid), que tendrá el derecho de explotación de estos, incluyendo reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública y transformación.

CLÁUSULA 20. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas firmadas electrónicamente por su representante legal se presentarán a través de Plataforma para la Contratación de la Comunidad de Madrid, y según sus normas:

<http://www.madrid.org/contratospublicos>

Las ofertas deberán firmarse electrónicamente por el representante legal de la empresa.

NOTA IMPORTANTE: en caso de que el licitador decida no concurrir a la licitación, deberá comunicar su renuncia preferentemente a través de la siguiente dirección de correo electrónico: ICM_PROMOTORAS_DCL@madrid.org o, en su defecto, a través de la Plataforma para la Contratación de la Comunidad de Madrid, motivando la causa de la declinación.

La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Se accederá a la pestaña de Nuevo Licit@ (licitación electrónica). En esta pestaña se encuentra la URL de Acceso a Licit@: https://gestiona6.madrid.org/nx02_licita

Sólo se admitirán las ofertas que sean presentadas a través de los medios descritos.

En el caso de que cualquiera de los documentos de una oferta no pueda visualizarse correctamente, se permitirá que, en un plazo máximo de 24 horas desde que se le notifique dicha circunstancia, el licitador presente en formato digital el documento incluido en el fichero erróneo. El documento presentado posteriormente no podrá sufrir ninguna modificación respecto al original incluido en la oferta. Si el órgano de contratación comprueba que el documento ha sufrido modificaciones, la oferta del licitador no será tenida en cuenta.

El plazo de presentación de proposiciones figurará en el anuncio de licitación publicado en la Plataforma para la Contratación de la Comunidad de, teniendo en cuenta factores tales como la complejidad del objeto del contrato y el tiempo necesario para la preparación de la oferta. No se admitirán proposiciones que no estén presentadas en dicho plazo.

Las proposiciones serán secretas hasta el momento en proceda su apertura (139.2 LCSP).

Se celebrarán dos actos, el primero de apertura del sobre que contenga la oferta técnica y una realizado el informe técnico, un segundo en el que se procederá a la apertura del sobre que contenga los criterios económicos y los evaluables mediante fórmulas.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición, ni individualmente ni en unión temporal con otros licitadores. La infracción de esta norma dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variara sustancialmente el modelo establecido, o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del

licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada en resolución motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, con tal que lo uno o la otra no alteren su sentido, no será causa bastante para el rechazo de la proposición.

Las proposiciones se presentarán en dos sobres, debiendo los licitadores respetar las siguientes indicaciones:

Cada proposición constará de dos sobres:

- “Nº 1: “Oferta técnica NO evaluable mediante fórmulas”.
- “Nº 2: “Oferta económicos y evaluables mediante fórmulas”.

Todos los sobres deberán ir firmados electrónicamente a través de “Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas”, tal y como se ha especificado anteriormente. La documentación para incorporar en cada uno de los sobres deberá, también, irá firmada electrónicamente.

CLÁUSULA 21. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA

Al presente contrato es de aplicación el Plan de medidas antifraude de la Comunidad de Madrid para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Comunidad de Madrid (aprobado el 29 de diciembre de 2021)

(<https://www.comunidad.madrid/transparencia/informacion-institucional/planes-programas/plan-medidas-antifraude-ejecucion-del-plan-recuperacion>),

incluyendo el conflicto de intereses.

El organismo interesado en la licitación del presente contrato ha adoptado medidas adecuadas y proporcionadas de prevención contra el fraude. En particular, el personal que participa en esta licitación por parte del organismo interesado, es conocedor de que no se consideran admisibles los intentos de influir indebidamente en el presente procedimiento de adjudicación u obtener información confidencial.

Los participantes en el contrato se comprometen a efectuar una declaración por la que manifiesten que, en su respectivo ámbito de actuación, los fondos correspondientes se van a utilizar de conformidad con las normas aplicables, en particular, en lo que se refiere a la prevención, detección y corrección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses.

El adjudicatario deberá cumplimentar los modelos que se establecen en el Anexo IV de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, siendo requisito inexcusable para que el contrato se formalice.

La empresa adjudicataria y en su caso, la/s contratista/s deberán garantizar el pleno cumplimiento del principio de «no causar perjuicio significativo» (principio «do not significant harm DNSH»), de acuerdo con lo previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España (Council Implementing Decision CID) y en el Reglamento (UE) n.º 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, así como en su normativa de desarrollo, en todas las fases del diseño y ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

En virtud de la adjudicación de este proceso de licitación que se encuentra dentro del Plan denominado Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, el adjudicatario tendrá que realizar un informe justificativo donde explique taxativamente cuáles son las pautas que va a seguir para dar cumplimiento a los seis objetivos marcados en el principio de No Perjuicio Significativo a los seis objetivos medioambientales (DNSH) cubiertos por el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

En concreto, los participantes en la licitación del presente contrato basado se obligan a cumplir el principio de no causar un perjuicio significativo a los siguientes objetivos medioambientales recogidos en el artículo 17 del mencionado Reglamento 2020/852:

- a. La mitigación del cambio climático.
- b. La adaptación al cambio climático.
- c. El uso sostenible y la protección de los recursos hídricos y marinos.
- d. La economía circular.
- e. La prevención y control de la contaminación.
- f. La protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

Los equipos que se utilicen cumplirán con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / EC para servidores y almacenamiento de datos, o computadoras y servidores de computadoras o pantallas electrónicas.

Los equipos utilizados cumplirán con los requisitos de eficiencia de materiales establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / EC para servidores y almacenamiento de datos, u ordenadores y servidores de ordenadores o pantallas electrónicas. Los equipos no contendrán las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE, excepto cuando los valores de concentración en peso en materiales homogéneos no superen los enumerados en dicho anexo.

Al final de su vida útil, el equipo se someterá a una preparación para operaciones de reutilización, recuperación o reciclaje, o un tratamiento adecuado, incluida la eliminación de todos los fluidos y un tratamiento selectivo de acuerdo con el Anexo VII de la Directiva 2012/19 / UE.

Se asegurará que las instalaciones de infraestructuras y los equipos IT no afectarán negativamente a las buenas condiciones y la resiliencia de los ecosistemas, tampoco al estado de conservación de los hábitats y las especies, en particular los espacios de interés de la Unión. Por ello, cuando sea preceptivo, se realizará la Evaluación de Impacto Medioambiental, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 2011/92/EU.

El adjudicatario garantizará que todas las inversiones y reformas que proponen financiadas a través de este mecanismo, no perjudican los objetivos medioambientales de la Unión Europea.

El proyecto debe poder demostrar su coherencia con cada uno de los seis objetivos marcados en dicho principio mediante una evaluación simplificada utilizando para ello las vías pertinentes teniendo en cuenta según tipología del proyecto, el anexo VI del Reglamento UE2021/241 de 12 de febrero de 2021 que establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Los contratistas y subcontratistas del contrato basado deberán cumplir con todas las obligaciones que le impongan la normativa aplicable al respecto, así como las obligaciones en materia de etiquetado verde y etiquetado digital y los mecanismos establecidos para su control, así como al preceptivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por la aplicación del anteriormente mencionado principio de DNSH y las consecuencias en caso de incumplimiento.

Conforme al **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia** aprobado, el Componente 22 “Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión”, Inversión

2 “Plan de modernización de los Servicios sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia”, contribuye en materia de etiquetado verde y digital en los siguientes porcentajes:

| Etiquetado verde (transición ecológica) | Etiquetado digital (transición digital) |
|--|--|
| 0% | 100 % |

Asimismo, los licitantes al contrato basado se comprometen, en el caso de resultar adjudicatarios, a adoptar cuantas medidas sobre prevención de la doble financiación y sobre las obligaciones de información, publicidad y comunicación contempladas en el artículo 34 del Reglamento (UE) 2021/241, relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, sobre la financiación comunitaria de las medidas incluidas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, así como en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021.

Por otro lado, el adjudicatario se comprometerá al cumplimiento de las obligaciones de información en relación con la identificación de los contratistas, sean personas físicas o jurídicas, previstas en el artículo 8.2 y 10 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, para dar cumplimiento a la exigencia del artículo 22.d) del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, tal como se define el titular real en el punto 6 del artículo 3 de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo. Así, el propuesto como adjudicatario deberá aportar:

- NIF del contratista o subcontratistas.
- Nombre o razón social.
- Domicilio fiscal del contratista y, en su caso, de los subcontratistas.
- Aceptación de la cesión de datos entre las Administraciones Públicas implicadas para dar cumplimiento a lo previsto en la normativa europea que es de aplicación y de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Declaración responsable relativa al compromiso de cumplimiento de los principios transversales establecidos en el PRTR y que pudieran afectar al ámbito objeto de gestión.
- Los contratistas acreditarán la inscripción en el Censo de empresarios, profesionales y retenedores de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria o en el Censo equivalente de la Administración Tributaria Foral, que debe reflejar la actividad efectivamente desarrollada en la fecha de participación en el procedimiento de licitación.

El contratista y los subcontratistas se obligarán a ofrecer toda la información relativa al titular real del beneficiario final de los fondos en la forma prevista en el artículo 10 de la Orden HFP/1031, de 29 de septiembre, que establece la obligación de todas las entidades ejecutoras del PRTR de aportar la información sobre el nombre y fecha de nacimiento del titular real del contratista y el subcontratista en los términos establecidos en el punto 6 del artículo 3 de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, en los términos en los que se determine por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, con la finalidad de dar cumplimiento a la exigencia del artículo 22.d) del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021.

Asimismo, el contratista, será responsable de la fiabilidad y el seguimiento de la ejecución de las actuaciones objeto del contrato, de manera que pueda conocerse en todo momento el nivel de consecución de cada actuación y de los hitos y objetivos que se hayan establecido al respecto.

En virtud de lo establecido en el artículo 22, letra e) del Reglamento (UE) 2021/241, el adjudicatario quedará sujeto a los controles de la Comisión Europea, la Oficina de Lucha Antifraude, el Tribunal de Cuentas Europeo y la Fiscalía Europea y el derecho de estos órganos al acceso a la información sobre el contrato.

Por último, el contratista asume el mantenimiento de una adecuada pista de auditoría de las actuaciones realizadas en el marco de este contrato y se obliga a cumplir las normas sobre conservación de documentos establecida en el artículo 132 del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión: mantener un registro y conservar los documentos justificativos, los datos estadísticos y demás documentación concerniente a la financiación, así como los registros y documentos en formato electrónico, durante un período de cinco años a partir del pago del saldo o, a falta de dicho pago, de la operación. Este período será de tres años si la financiación es de un importe inferior o igual a 60.000 euros.

CLÁUSULA 22. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN

Durante el periodo de presentación de ofertas y siempre antes de 5 días de su conclusión, ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente documento de licitación, los adjudicatarios invitados deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la propuesta técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

Email: jose.manuel.laperal@madrid.org

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto, sustituyendo la X por el lote que corresponda (Consultoría y Diseño) y la Y por la denominación corta con la que el licitador quiera ser identificado:

Consulta al Documento de licitación Contrato Basado X – Lote X – Licitador Y

Así mismo, los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla e incluirla dentro del cuerpo del correo electrónico:

| N.º Cuestión | Cláusula / Apartado | Página | Párrafo | Descripción de la Consulta |
|-----------------|------------------------|--------|---------|----------------------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| ... | | | | |

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único de Madrid Digital, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente documento de licitación, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte la Agencia, se compromete a responder a las mismas.

Por la Unidad Promotora

Por el Órgano de Contratación

Subdirectora General de Servicios a Consejerías y
Administración Digital

La Consejera Delegada

ANEXO I: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL

D./Dña, con DNI/NIE en nombre propio o en representación de la empresa, con NIF nº, en calidad de

DECLARA:

Que el firmante de esta declaración responsable ostenta la representación de la sociedad que presenta la oferta y que autoriza a Madrid Digital a consultar sus datos fiscales.

Que la citada sociedad cuenta con la adecuada solvencia económica, financiera y técnica y con las autorizaciones necesarias para ejercer la actividad objeto del contrato; que no se encuentra incurso en ninguna prohibición de contratar, sin que la sociedad, sus administradores y representantes legales, así como el firmante, se hallen tampoco comprendidos en ninguna de las incompatibilidades para contratar señaladas en la Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid, y sin deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid y, si las tiene, están garantizadas, conforme a 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; y que, si recurre a las capacidades de otras entidades, demostrará que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación del compromiso por escrito de dichas entidades a requerimiento del órgano de contratación.

Que, de resultar adjudicatario del contrato, pondrá a disposición del servicio un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en cuanto a número, capacidad técnica y estabilidad de los perfiles recogidos en el Documento de Licitación del presente Contrato Basado.

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.

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

Que, la empresa, Sí ☐ / No ☐ pertenece a un grupo según los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio.

En el caso de que se haya marcado la opción Sí, relacionar las empresas del Grupo:

•

En, a de de

Fdo.:

(Esta página está intencionalmente en blanco)

ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D./D^a....., con DNI número en nombre (propio) o actuando en representación de (empresa que representa)..... con CIF/NIF....., correo electrónico, con domicilio en número....., D.P. enterado de la convocatoria del presente contrato basado y conociendo las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en el documento de licitación y en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares del AM, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre protección del medio ambiente, 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 comprometo a tomar a su cargo la ejecución del contrato por un **Oferta Económica Total** que asciende a la cantidad de € atendiendo al siguiente desglose:

| | |
|--|---|
| Oferta Económica sin IVA (€) para el equipo de trabajo | 20.317.213,80 € |
| Oferta Económica sin IVA (€) para licencias y servicios comerciales durante la duración del contrato | (La cifra ofertada por el licitador en este apartado deberá ser igual o inferior a 4.510.000,00 €) |
| 21 % IVA (€) | (La cifra ofertada por el licitador en este apartado será la que resulta de las cifras de los dos anteriores) |
| Oferta Económica Total (€) | (La cifra ofertada por el licitador en este apartado será la que resulta de la suma correspondiente) |

Aplicando los siguientes valores de precio/hora por perfil:

| OFERTA PERFILES EN EL PRESENTE CONTRATO BASADO | | | |
|--|-------------------------|----------|-------------------------|
| Perfil Profesional | Precio / Hora (SIN IVA) | 21 % IVA | Precio / Hora (CON IVA) |
| Jefe de Proyecto | | | |
| Consultor | | | |
| Arquitecto | | | |
| Analista-Programador | | | |

En, a de de

Fdo.:

ANEXO III: MODELO DE DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

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 AUT 1: Número de servicios similares a los del Contrato Basado desarrollados en los últimos 12 meses.

| | Descripción del Servicio | Empresa* | Fecha Inicio – Fecha Fin |
|---|--------------------------|----------|--------------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| | | | |

* Deberá acreditarse mediante certificados de las empresas a las que se hayan realizado los servicios

CRITERIO AUT 2: Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato Basado. (*)

| Perfil Profesional | Experiencia Adicional a la requerida* | Años |
|--------------------|---------------------------------------|------|
| | | |
| | | |
| | | |

* A los efectos de este apartado, se adjuntará una relación, con carácter de declaración responsable, de los perfiles que constituirán el Equipo Base de Coordinación propuesto. Posteriormente, deberá acreditarse por el adjudicatario, mediante CV de los perfiles definitivos, con las certificaciones correspondientes, en relación con lo ofertado, debiendo cumplirse, como mínimo, lo declarado en este punto

CRITERIO AUT 3: Horas de formación adicionales a las requeridas y relacionadas con el Contrato Basado. (*)

| Perfil Profesional | Curso Adicional al requerido | Horas |
|--------------------|------------------------------|-------|
| | | |
| | | |
| | | |

* A los efectos de este apartado, se adjuntará una relación, con carácter de declaración responsable, de los perfiles que constituirán el Equipo Base de Coordinación propuesto. Posteriormente, deberá acreditarse por el adjudicatario, mediante CV de los perfiles definitivos, con las certificaciones

correspondientes, en relación con lo ofertado, debiendo cumplirse, como mínimo, lo declarado en este punto

CRITERIO AUT 4: Horas adicionales a las requeridas sin coste.

| Perfil | Horas requeridas | Horas Adicionales a las requeridas (sin coste) |
|--------|------------------|--|
| | | |
| | | |
| | | |

CRITERIO AUT 5: Plazo previsto de ejecución del proyecto.

| Hitos requeridos | Fecha comprometida hitos |
|------------------|--------------------------|
| | |
| | |
| | |

En, a de de

Fdo.:

ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) SERVICIOS DE DESARROLLO, RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO y EVOLUCIÓN, DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN DIFERENTES ÁMBITOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Se definen para los dos lotes unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). 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 el presente documento de licitación. Esta información se pondrá de manifiesto mensualmente en los Comités de Seguimiento y Control (CSC) correspondientes.

Cada **2 meses** desde el comienzo, la Unidad Organizativa de Contratación de **Madrid Digital notificará al Adjudicatario la Propuesta de Penalidades** del Responsable del Contrato a través del Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid.



El Adjudicatario una vez recibida la notificación de inicio del expediente de imposición de penalidades tendrá un plazo de 10 días hábiles para efectuar las alegaciones que considere pertinentes y presentar los documentos y pruebas que estime oportunos.

En el caso de que el Adjudicatario, antes de que finalice el plazo anteriormente indicado, manifieste su conformidad con la penalidad propuesta, se continuará con la tramitación del expediente.

Una vez transcurrido el plazo establecido al efecto o recibidas las alegaciones o conformidad a la penalidad, toda la documentación recabada en el expediente se trasladará a la Unidad Organizativa de Contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad. La Unidad Organizativa de Contratación de Madrid Digital podrá requerir cuantos informes técnicos considere oportunos.

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, una vez oído al contratista y que será inmediatamente ejecutivo.

La Unidad Organizativa de Contratación de Madrid Digital notificará la resolución al Adjudicatario a través del Sistema de Notificaciones telemáticas de la Comunidad de Madrid.

Las penalidades se materializarán detrayendo su cuantía de la base imponible de la factura siguiente a su aprobación.

En la actualidad la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid tiene la consideración de Administración Pública a los efectos contractuales, en los términos definidos en el art. 3.2 B) de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público (LCSP), y sus contratos deben someterse al régimen previsto en dicha norma para los contratos administrativos por tener ese carácter.

Por tanto, las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en su correspondiente de cláusulas técnicas del Acuerdo Marco ECON 238-2020, en el documento de licitación del contrato basado y, para lo no previsto en ellos, el contrato se regirá por la legislación en materia de contratos públicos, lo que implica en el caso de la gestión de las penalidades que si se produce un incumplimiento de la prestación objeto del contrato resultarán de aplicación los artículos 192 y siguientes de la LCSP.

Las cuantías de cada una de las penalidades impuestas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 192 de la LCSP.

Según se establece en los artículos 192 a 194 de la LCSP, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicios y penalidades.

- a) **Por demora:** La penalidad será de 0.60 euros por cada 1.000 euros del precio de cada hito facturable comprometido, IVA excluido, al día. Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo de 5 por 100 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, según el artículo 193.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
Si el contratista por causas imputables al mismo incumple los plazos parciales, la Administración podrá imponer las penalidades indicadas anteriormente o resolver el contrato si la demora en el cumplimiento de los plazos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total.
- b) **La calidad del servicio prestado.** La reiterada disconformidad, por parte de Madrid Digital, con respecto a la calidad del servicio profesional prestado con objeto de este contrato, será motivo de solicitud de la sustitución del técnico o técnicos concretos, miembros del equipo de trabajo, por otro/s que cumpla con los niveles de conocimiento y experiencia solicitados. Así como la aplicación de la penalidad de 0.60 euros por cada 1.000 euros del precio de cada hito facturable comprometido, IVA excluido, al día. Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo de 5 por 100 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, según el artículo 193.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- c) **Por rotación no planificada del personal.** El adjudicatario debe garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal. La Agencia denomina como “rotación planificada” a aquella que se comunica y resuelve dentro de un plazo fijo de tiempo. Para el cálculo de la penalidad se tomará como base la tarifa por hora del Perfil Profesional (TPh) del puesto de trabajo afectado. Aplicándose 160 x Tph por cada mes afectado por una rotación no planificada o fracción.
- d) **Resto de penalidades,** conforme a las establecidas en el PCAP del contrato de adhesión al acuerdo marco.

ANEXO V: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Real Decreto Ley 14/2019 de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

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

2. Tratamiento de los 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 documento de licitación, 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 la cláusula "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.

Los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario, son las que se establecen en la cláusula "Tratamiento de Datos Personales".

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 una cláusula "Tratamiento de Datos Personales" actualizada, 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 documento de licitación 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 documento de licitación 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 documento de licitación, 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 documento de licitación.

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 documento de licitación 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 documento de licitación 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 resulta-dos 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 documento de licitación relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el Órgano de contratación y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las

obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente documento de licitación y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este documento de licitación 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 documento de licitación 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 documento de licitación permita la subcontratación de actividades objeto del documento de licitación, 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 documento de licitación 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 documento de licitación, 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.

5. Tratamientos de Datos Personales

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en la consulta de datos personales relacionados con la historia social y la teleasistencia avanzada de los ciudadanos para llevar a cabo las actividades descritas en el presente contrato.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el documento de licitación 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 principales colectivos de interesados | Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder | Responsabilidad Madrid Digital | Responsabilidad Adjudicatario |
|--|---|--------------------------------|-------------------------------|
| Usuarios (profesionales) de Madrid Digital | DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO | Responsable de tratamiento | Encargado de tratamiento |
| Usuarios (profesionales) de La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales | DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO | Encargado de tratamiento | Sub-Encargado de tratamiento |
| Usuarios (profesionales) de Entidades Locales | DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO | Encargado de tratamiento | Sub-Encargado de tratamiento |
| Datos de los sistemas de información de los usuarios de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid | DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO | Encargado de tratamiento | Sub-Encargado de tratamiento |

Elementos de Tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

| | | | |
|------------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| x Recogida (captura de datos) | x Registro (grabación) | x Estructuración | x Modificación |
| x Conservación (almacenamiento) | <input type="checkbox"/> Extracción (retrieval) | x Consulta | <input type="checkbox"/> Cesión |
| <input type="checkbox"/> Difusión | x Interconexión (cruce) | <input type="checkbox"/> Cotejo | <input type="checkbox"/> Limitación |
| x Supresión | x 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 |

- No se permitirá la transferencia internacional de datos.
- Los expedientes administrativos que forman parte de los expedientes de ayudas podrán estar almacenados en espacios seguros en la nube, siempre que se cumpla con la normativa europea y nacional de protección de datos.

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

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

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

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

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe rectificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el Responsable de tratamiento, se deben implantar las medidas especificadas en el documento de licitación 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 Madrid Digital, 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.

Madrid Digital 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.

Madrid Digital 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 Madrid Digital 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.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
 - La restricción de acceso a la información.
 - Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
 - Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
 - Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo. o Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.

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

II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

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

- Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.
- Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
- Forzar la elección de contraseñas de calidad.
- Ser fáciles de recordar.
- No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener • usando la información relativa a la persona, por ejemplo, nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc.
- No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).
- No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos Alfanuméricos.
- Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.
- Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.
- Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.
- No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.
- No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo, almacenamiento en una macro o en una función clave.
- Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.
- Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.
- Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

III. GESTIÓN DE SOPORTES

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

- Un registro de propiedad de los activos.
- Una política interna de usos aceptables de los activos.
- Una política de devolución/sustitución de activo.
- Un registro de asignación de activos al personal al cargo.
- Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas 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

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

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

V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

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

- Identificación de las medidas de seguridad.
- Campos de eventos que deberían ser registrados.
- 2.1. Tipología de eventos a registrar.
- 2.2. Procesos de recogida y protección de logs.

3. Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados regularmente.

4. 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

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

6. Finalizado el trabajo que justificó su creación el fichero deberá ser destruido.

VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y RESILIENCIA

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 estos.

Dicha política debe incluir:

- La gestión de claves para la encriptación/descriptación.
- 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.

Normativa de seguridad de la información

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

En cualquier caso, está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

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

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado, y especialmente en las normas de seguridad de la información antes referidas.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

El adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el ENS (cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA) o la Certificación de Conformidad con el ENS (obligatoriamente, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, y de aplicación voluntaria en el caso de sistemas de categoría BÁSICA – Resolución nº 924/2017 Resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, pág. 6 y ss.) “El Tribunal entiende que resulta plenamente conforme a Derecho la exigencia de la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad entendiendo que se trata de una especificación concreta relativa a la seguridad en la prestación del servicio”).

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

El adjudicatario se compromete a permitir, a requerimiento de Madrid Digital, que se lleven a cabo en sus instalaciones de tratamiento de datos o en servicios en la nube, auditorías y/o inspecciones independientes de las medidas de seguridad reguladas por las presentes cláusulas. Dichas auditorías o inspecciones podrán ser realizadas por Madrid Digital o por una entidad auditora aceptada por Madrid Digital. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del plan de acción resultante de dichas auditorías, sin que ello suponga un gasto adicional al contrato establecido.

Documentación de gestión de la seguridad de la información del servicio

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

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

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

- Responsable de Seguridad del servicio.

- Delegado de protección de datos.

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

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

3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.

4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes, relativos a la protección, utilización y revelación de información de una manera responsable y autorizada, así como las medidas de seguridad asociadas a la clasificación de la información.

5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

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

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

Continuidad del Servicio

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

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

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

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

- Existencia de un plan de continuidad con su correspondiente plan de pruebas.
- Existencia y disponibilidad plena y alternativa de los servicios en caso de indisponibilidad de las condiciones o medios habituales dedicados para su prestación.

Incidentes de Seguridad

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

Subcontratación

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

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

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

Confidencialidad y deber de secreto

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO VI: ALCANCE POR TIPOLOGÍAS

Esta tabla puede variar conforme se avance en la definición de los diferentes proyectos

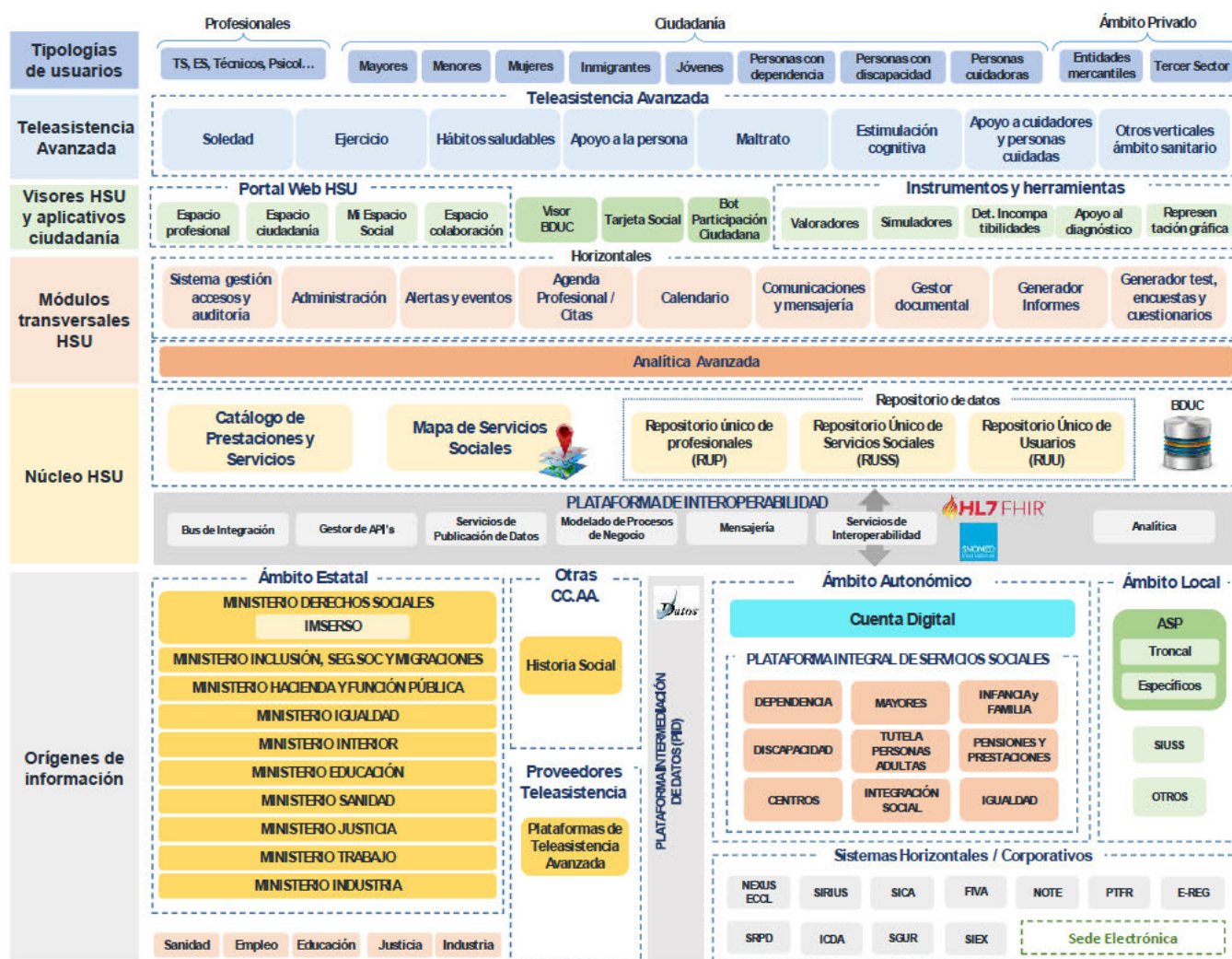
| Fase | Actividades | T1 Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo | T2. Aplicaciones móviles | T3. Tecnología Experiencia de Cliente | T8. Analítica avanzada | T11. Gobierno del dato |
|----------|---|---|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------------|
| FASE 0 | Registro del proyecto en los sistemas de información de gestión | | | | | |
| | Lanzamiento del proyecto | | | | | |
| FASE I | Identificación de Requisitos | X | X | | | |
| | Elaboración del Diseño Funcional | | X | | | |
| | Estudio de Experiencia del Cliente | | | X | | |
| | Elaboración de la Maqueta | | X | | | |
| | Inicio de la Elaboración del Plan de Pruebas del Sistema | | X | | | |
| | Análisis del cuadro de mando | | | | X | |
| FASE II | Elaboración del Diseño Técnico Detallado y Controles de Seguridad | | X | | | |
| | Diseño del Modelo de Gobernanza sobre los repositorios | | | | | X |
| | Diseño del cuadro de mando | | | | X | |
| FASE III | Construcción del Sistema de Información | | X | | | |
| | Planes y Manuales del Proyecto | | X | | | |
| | Pruebas del Sistema y Revisión de Código | | X | | | |
| | Implementación del Modelo de Gobernanza sobre los repositorios | | | | | X |
| | Construcción cuadros de mando | | | | X | |
| FASE IV | Preparación de la implantación | | X | | | |
| | Despliegues | X | X | | | |
| | Paso a producción | | X | | | |
| FASE V | Lanzamiento de la Implantación | | X | | | |
| | Configuración del Proyecto para la Fase de Estabilización | | X | | | |
| | Despliegue en el Entorno de Producción | | X | | | |
| | Preparación de la Entrada en Servicio del SI | | X | | | |
| | Transferencia a Atención y Soporte | | | | | |
| FASE VI | Entrada en Servicio del SI | | X | | | |
| | Evaluación de la Experiencia del Cliente | | | X | | |
| | Gestión de las incidencias, peticiones y consultas en la Fase de Estabilización | | X | | | |
| | Transferencia a Mantenimiento | | X | | | |

(Esta página está intencionalmente en blanco)

ANEXO VII: DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LOS COMPONENTES DIGITALES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DE LOS PROGRAMAS *HISTORIA SOCIAL ÚNICA* DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y TELEASISTENCIA AVANZADA

La HSU de la Comunidad de Madrid, es un sistema de información capaz de integrar todos los datos generados por la acción y gestión de las redes de atención social, primaria y especializada, las historias sociales de las personas usuarias, así como las aplicaciones de gestión correspondientes a prestaciones. Además, su interoperabilidad con otros sistemas de protección (sanidad, empleo, fuerzas de seguridad del estado, justicia, educación...) posibilita la coordinación entre ellos haciendo más eficiente la atención proporcionada a las personas usuarias y garantizando la continuidad y complementariedad asistencial.

Es por tanto un sistema complejo, con diversos módulos, componentes, repositorios de información e integraciones que cubren ámbitos de actuación diferentes.



Modelo conceptual HSU

Por otra parte, como parte de la transformación digital e inversiones en infraestructuras tecnológicas, se pretende la mejora de la teleasistencia a las personas en situación de dependencia que, fundamentalmente, residen en su domicilio, mediante actuaciones dirigidas a:

- Mejorar su atención domiciliaria a través de una solución tecnológica de teleasistencia avanzada que incluirá, además de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria precise, los apoyos tecnológicos complementarios (dispositivos) dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social.
- Mejorar los medios técnicos con los que cuenta la Comunidad de Madrid complementando las herramientas de gestión existentes con una solución única en la que se gestionen servicios especiales en colaboración con los distintos agentes intervinientes, públicos o privados, que dispondrán de un conocimiento de mayor valor a través de la información que aportan los datos de los dispositivos, permitiendo a la Comunidad de Madrid realizar un tratamiento avanzado de la información elaborada necesaria, con fines beneficiosos para estos ciudadanos.
- Lograr una atención más preventiva, mediante detección de patrones de conducta que permitan identificar desviaciones y generar las alertas correspondientes, para atender de forma temprana determinadas situaciones de riesgo y anticipar las necesidades de los usuarios.

Además de los sistemas de información y aplicaciones que a continuación se indican, es conveniente recordar que el listado de aplicaciones incluido no es en ningún caso excluyente de otros posibles desarrollos que puedan requerirse y que pueda ser necesario desarrollar dentro del objeto de este contrato si son identificados como necesarios por la Madrid Digital en la fase de consultoría previa a la construcción y desarrollo de estos sistemas.

De igual forma, en caso de tener que asumir alguna excepción, técnica o funcional respecto a las necesidades planteadas por Madrid Digital en este CB, con el fin de cumplir hitos inaplazables y siempre con la aprobación de Madrid Digital, en el marco del contrato se deberán adoptar las tareas oportunas para, una vez cumplido el hito, adaptar la solución a las necesidades iniciales solicitadas.

En los siguientes apartados se especifican los componentes principales que forman parte de este **Modelo conceptual** en sentido amplio.

1 NUCLEO HSU

El núcleo de la HSU lo compondrán los repositorios de datos, los módulos transversales y el portal web compuesto por diferentes visores diferenciados.

1.1 Repositorio de datos

Son el elemento central de la HSU. En ellos se almacenará la información que se integre en la HSU, obtenida de distintos orígenes de datos, analizada y depurada. Distinguimos 3 repositorios principales, actualmente desarrollados en una versión inicial, que deberán ser evolucionados para cumplir con todas las características y funcionalidades descritas en el presente pliego:

Repositorio Único Personas Usuarías (RUU)

Base de datos poblacional depurada de personas usuarias del sistema de servicios sociales.

Repositorio Único de Servicios Sociales (RUSS)

Conjunto de datos mínimos que definen la historia social de la persona usuaria, y la información relacionada con la atención y servicios prestados y las actuaciones realizadas.

Repositorio Único de Profesionales (RUP)

Contiene la información sobre profesionales del sistema y la gestión de accesos a los diferentes módulos de HSU.

A criterio de MADRID DIGITAL, se podrá ocupar para estos repositorios un espacio diferenciado dentro del *Data Lake* corporativo.

1.2 Módulos transversales

Estos módulos ofrecerán servicios de integración que facilitarán su uso por otros sistemas existentes o nuevos sistemas en el ámbito de los servicios sociales.

Módulo de Administración

Este módulo permitirá la configuración de permisos de usuarios por parte de las personas profesionales de las Entidades Locales/Centros/Consejería.

Sistema de gestión de accesos y auditoría

Será necesario implementar un mecanismo para que la persona usuaria acceda a diferentes módulos y aplicaciones de servicios sociales con una sola instancia de identificación de forma que no tenga que autenticarse varias veces en función de dónde quiera acceder.

Este módulo de seguridad y accesos empleará la plataforma CI@ve para integrar las funcionalidades necesarias relativas Medidas de Seguridad propias de la Comunidad de Madrid. Dispondrá de un log o auditoría de toda la HSU y deberá disponer de una funcionalidad de registro de los accesos concedidos o denegados a nivel de servicio y entidad, además permitirá la visualización de la información de traza de auditoría de un usuario y deberán poderse obtener las acciones realizadas sobre un usuario de servicios sociales, es decir sobre una historia social o sobre un expediente concreto.

Alertas y eventos

Sistema responsable de difundir alertas o mensajes entre los sistemas que forman parte de la HSU. Todas las alertas y mensajes que se manejen en el sistema estarán tipificadas, de manera que podrán tener un comportamiento asociado tanto desde el punto de vista del repositorio como del resto de los sistemas de la HSU.

El sistema de difusión de alertas y mensajes tendrá el registro de todos los observadores de cada una de las tipologías de mensajes, de forma que en el momento en que se produzca uno de ellos, sea éste el encargado de distribuirlos al resto para que actúen en consecuencia.

Algunas de los mensajes podrán quedar vinculados a la historia única del usuario, a modo de incidencias que reflejen eventos de interés para los usuarios.

Agenda de profesionales

Este módulo será utilizado por profesionales de los distintos módulos/aplicaciones de la historia social. Si una persona profesional tiene acceso a distintas aplicaciones su agenda debe permitir ser visualizada de forma conjunta o de forma individual por módulo. Deberá poder tener agenda de trabajo cualquier profesional con acceso a cualquier módulo de la plataforma de la HSU.

El uso de la agenda para las personas profesionales permitirá la gestión y organización de su trabajo diario. Las características y funcionalidades principales incluyen varias vistas gráficas, configuración de la duración de diferentes tipos de cita, definición horarios de atención, tipificación de citas y otras reservas de espacio, impresión de agenda, repetición de citas, anulación, recordatorios para profesionales, controles de citas, etc.

La agenda tendrá que estar sincronizada con el desarrollo en marcha del módulo de Cita Previa de Madrid Digital. De forma que cambios en la agenda del profesional se vea recogido en la agenda de cita previa.

Calendario

La aplicación permitirá definir el calendario anual de la entidad local/centro y el de cada persona profesional. Para crear un calendario se podrá utilizar de base el de la entidad local/centro o el calendario de otro profesional de la misma entidad local/centro. Permitirá la definición de tramos horarios, parametrización de horarios de atención, definición de festivos, reutilización de calendarios del año anterior para adaptarlo al nuevo año, consulta por otros profesionales.

Se incluirán los controles necesarios sobre los ajustes de calendario (festivos, entre otros) de forma que no se vean afectados el reporte de horas realizados para cualquier tipo de justificación sobre el servicio prestado.

Comunicaciones y Mensajería

La persona profesional recibirá las comunicaciones y avisos generados por el sistema, lo cual mejorará la proactividad en la atención a la persona usuaria de servicios sociales. Se dividirán en avisos de seguimiento y atención, comunicaciones automáticas de cambios en la información de la HSU y comunicaciones de otros profesionales (incluyendo la posibilidad de generar correos electrónicos).

Las comunicaciones automáticas permitirán obtener información relevante sobre aquellos expedientes que desee seguir o cuando se producen cambios de información en la HSU.

Las comunicaciones entre profesionales (mensajería interna) potenciará la comunicación entre los profesionales ya que permitirá realizar consultas a profesionales de la propia entidad local/centro, realizar consultas de profesionales de otras entidades locales/centros, responder a las consultas que le hagan al profesional y visibilidad desde un expediente de todas sus comunicaciones asociadas al mismo.

Gestor documental

La gestión documental incluirá tanto la documentación generada como aquella incluida por personas profesionales o por la ciudadanía. Al menos deberá permitir adjuntar documentación asociada a la historia social, a un expediente y a un trámite de un programa de intervención, habilitar la descarga de la documentación, visualización y visualización previa de los documentos, posibilidad de versionar los documentos, incorporar como documentos del expediente aquellos generados desde las aplicaciones

asociadas a la HSU, eliminación de documentos, clasificación de documentos y búsqueda avanzada de documentos.

Generador de informes

El módulo transversal de informes debe permitir a la persona profesional la posibilidad de generar informes de forma dinámica mediante el uso de plantillas, para por ejemplo ser empleado en el módulo de comunitarios de ASP dónde se debe poder emitir los certificados de asistencia de los participantes en las actividades organizadas, así como en los programas de intervención en los que tras la resolución se emite un informe, o para la generación de los informes normalizados de dependencia y/o discapacidad.

Las funcionalidades de este módulo permitirán el alta, búsqueda, visualización, modificación y eliminación y ciclo de firma para los casos que procesa.

Junto a la gestión de las plantillas e informes definidos, el sistema deberá permitir la consulta haciendo uso de los filtros de búsqueda de los informes generados por la aplicación.

Generador de test, encuestas y cuestionarios

Se dispondrá de un módulo para la generación de test, encuestas y cuestionarios de una forma sencilla, mediante el uso de plantillas y de forma dinámica. Se podrán cargar por ej. encuestas para valoraciones de servicios, test de cribado, cuestionarios de detección de deterioro cognitivo...

Las funcionalidades de este módulo permitirán el alta, búsqueda, visualización, modificación y eliminación.

Junto a la gestión de las plantillas y test/encuestas/cuestionarios definidos, el sistema deberá permitir la consulta haciendo uso de los filtros de búsqueda de los test/encuestas/cuestionarios generados por la aplicación.

1.3 Herramientas e instrumentos de apoyo

La HSU contará con diversas herramientas o instrumentos de apoyo que ayuden a los trabajadores de los Servicios Sociales en el desempeño de su trabajo. Entre ellas se requerirán:

- Simuladores de las principales prestaciones y recursos
- Instrumento de valoración de incompatibilidades que tenga por objeto detectar aquellos casos de personas usuarias que tienen prestaciones incompatibles entre si
- Herramienta de apoyo al diagnóstico que ayude a los profesionales a completar los diagnósticos e intervenciones a través del guiado por el proceso y las recomendaciones gracias a funcionalidades de autocompletado de intervenciones a partir de los tipos de intervención con patrones comunes.
- Instrumento de valoración del riesgo de exclusión social que permitirá determinar el riesgo de exclusión social a través de la valoración de información recogida en la historia social y en el expediente social en ámbitos como el económicos, laboral, residencial, convivencial, personal de salud o social entre otros.
- Herramientas de representación gráfica como genograma, ecomapa o apartograma

1.4 Portal Web HSU

Los visores HSU serán las herramientas que, utilizando todos los componentes que forman parte de la HSU, ofrecerán a sus usuarios, de forma claramente estructurada, toda la información y los servicios que se contemplen en función de su perfil.

Espacio profesional

Este visor presenta al profesional de servicios sociales, información relevante de la persona usuaria en modo consulta.

Además, desde este visor se podrá acceder a otras aplicaciones (por ej. RMIN, SDMA web), preferiblemente con single-sign-on constituyendo un escritorio del profesional.

Durante el piloto de HSU se han desarrollado las funcionalidades de acceso a dicho espacio y la consulta de subconjunto de información de la historia social de usuario. Será necesario diseñar e implementar en el presente proyecto la visión unificada completa de los datos de HSU, en todos los ámbitos de servicios sociales y otras áreas de interés (sanidad, educación, justicia...), que permitan ofrecer al profesional una perspectiva holística del usuario de servicios sociales para mejorar la personalización y calidad de la atención.

Espacio ciudadanía

En el transcurso de la implantación del piloto de HSU se han desarrollado las funcionalidades de acceso de la ciudadanía, mediante el bróker de identidades de la Comunidad de Madrid a la visualización de las prestaciones de BDUC (Base de datos única) y a su estado de tramitación. En el alcance del presente proyecto será necesario proveer de acceso a la Historia Social de la persona usuaria, al módulo de Cita Previa, a la tarjeta social, al mapa de Centros de Servicios Sociales, a la cartera de prestaciones de Servicios Sociales, a las ayudas y prestaciones más demandadas, tablón de noticias y avisos personalizadas, legislación vigente, etc.

En este espacio se respetarán especialmente los principios de igualdad, accesibilidad, legalidad, privacidad, responsabilidad, adecuación tecnológica, proporcionalidad, conservación, reutilización y eficiencia en la entrega de soluciones a la ciudadanía.

Mi espacio social (Visor para el perceptor de ayudas y prestaciones)

Los contenidos básicos de los que debería disponer este espacio para la ciudadanía, previa autenticación, son: acceso a la Historia Social de la persona usuaria, al módulo de Cita Previa, a la tarjeta social, al mapa de Centros de Servicios Sociales, a la cartera de prestaciones de Servicios Sociales, a las ayudas y prestaciones más demandadas, tablón de noticias y avisos personalizadas, legislación vigente, etc.

En este espacio se respetarán especialmente los principios de igualdad, accesibilidad, legalidad, privacidad, responsabilidad, adecuación tecnológica, proporcionalidad, conservación, reutilización y eficiencia en la entrega de soluciones a la ciudadanía.

Lógicamente, estos aspectos se contemplarán materialmente bajo la óptica de su integración o inclusión en el espacio de Cuenta Digital del ciudadano.

Espacio colaboración

Espacio de participación ciudadana, en el que existirá un bot para recabar información y valoraciones por parte de la ciudadanía y de empresas del sector.

Mi espacio social y el espacio de colaboración están también construyéndose en el proyecto de Piloto de HSU en una versión mínima funcional. Será necesario desarrollar las evoluciones pertinentes para cumplir con los requisitos del presente documento de licitación.

2 PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD

La plataforma de interoperabilidad será el componente que orqueste el intercambio de datos entre los sistemas de información de diferentes ámbitos y la HSU de acuerdo con los mecanismos de integración que se hayan definido para cada uno de ellos. A su vez provee una capa de publicación de servicios que facilitará a cualquier componente que se integre en la plataforma HSU el acceso a los datos integrados.

El uso de esta plataforma contribuirá a cubrir las necesidades de integración aportando seguridad y fiabilidad a la hora de publicar y consumir los servicios necesarios para los intercambios de información que deberán apoyarse en los estándares de interoperabilidad ENI, así como en el dominio semántico que se establezca.

Dentro de las integraciones a abordar, tendrán cabida especialmente aquellas correspondientes a iniciativas de Madrid Digital de cara a la ciudadanía, como Ventanilla Única, Cuenta Digital o similares, o los sistemas de tramitación (sedes electrónicas) que se establezcan. Debido a que ambos sistemas están orientados a la ciudadanía y la información que ambos gestionan es compartida, será un aspecto clave la interoperabilidad entre Cuenta Digital y la HSU.

Se trata, por tanto, de un componente que adquiere gran importancia en la HSU, por sus características, es el que incluye los servicios de integración de datos, mensajería, procesos de negocio, analítica, etc. Estos servicios tienen un doble cometido en la HSU:

- Facilitar el acceso desde cualquier componente de la HSU a los distintos orígenes de datos, de acuerdo con los mecanismos de integración que se hayan definido para cada uno de ellos.
- Proveer de una capa de publicación de servicios que facilitarán a cualquier componente que se integre en la plataforma HSU el acceso a los datos integrados. Estos servicios serán responsables de la seguridad en el acceso, de la validación de los permisos oportunos para que se consulte la información, de obtener la información de los distintos repositorios, etc.

La plataforma de interoperabilidad dispondrá de los siguientes componentes que podrán ocuparse para implementar las integraciones necesarias:

| Componente | Descripción |
|--|--|
| Bus de Integración | Infraestructura que aúna las tecnologías de integración con los servicios para proporcionar servicios de negocio de manera general para ser reutilizados, al tiempo ofrecer la mejor solución para cumplir con los requisitos de integración de aplicaciones empresariales proporcionando una infraestructura que posibilite la implantación de una arquitectura de integración. |
| Gestor de API's | Componente que permite gestionar APIs de servicios web REST para cubrir todo el ciclo de vida. Ofrece el diseño de prototipos e importación desde Swagger 2.0, generación de mocks, publicación y gestión de accesos al consumo de las APIs, securización, monitorización y gestión del tráfico. |
| Servicios de publicación de datos | Funcionalidad que permite conectar y exponer cualquier almacén de datos (incluso hojas de cálculo) como un servicio web en la plataforma. |
| Modelado de procesos de negocio | Se contemplará una combinación de modelado, automatización, ejecución, control, medición y optimización de los flujos de la actividad. Estas infraestructuras permitirán establecer ciclos de mejora continua en los procesos. |
| Mensajería | Para realizar las comunicaciones asíncronas entre servicios se necesita una herramienta de mensajería, ya que el sistema necesita que las comunicaciones entre sistemas externos se realicen envío de mensajes, además de algunos servicios más avanzados por ejemplo una |

| Componente | Descripción |
|---------------------------------------|---|
| | cola de mensajes distribuido que permita la publicación y subscripción además de ofrecer herramientas de administración y monitorización. |
| Servicios de Interoperabilidad | Se dispondrá de conectores FHIR® HL7 para el uso de protocolos del sector sociosanitario. Estos conectores se aplicarán sobre la capa de servicios desarrollada para gestionar los repositorios aplicando el Modelo de Dominio Semántico. |
| Analítica | La plataforma ofrece servicios que ofrecen información estadística respecto a la ocupación y consumo sobre los componentes de la misma como reportes, estadísticas y cuadros de mando. |

Es objeto del contrato el despliegue inicial de esta plataforma. Para ello Madrid Digital establecerá los productos y versiones de los componentes a instalar y configurar, y dotará de los recursos hardware para realizar dicha actuación. La Oficina de Gobierno TIC de los proyectos (OG) de Madrid Digital dará el apoyo necesario y coordinará esta fase de despliegue inicial.

La administración, monitorización y mantenimiento de la plataforma, así como los despliegues de los elementos de los proyectos de los programas HSU y TAD sobre la misma correrá a cargo del Adjudicatario.

3 GOBERNANZA DEL DATO

Los repositorios de información de la HSU tendrán múltiples proveedores y consumidores que requerirán de la aplicación de un modelo de gobernanza (configurable en base a reglas) que determinará qué datos podrán ser actualizados y por qué sistema. Existirán circunstancias en que se requiera una validación manual ante una propuesta de inserción o actualización.

La Gobernanza del Dato lleva implícita la Gestión de la Calidad de los Datos.

4 NUEVA TARJETA SOCIAL

La Tarjeta Social de la Comunidad de Madrid se constituye como un instrumento integrador que permite aglutinar, en una única herramienta, todo el espectro de conceptos abarcados por la *Historia Social Única* en referencia a las personas usuarias de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Así, la Tarjeta Social se consolida como un derecho a disposición de toda persona receptora de cualquier prestación, y permite el acceso a la Historia Social de manera segura y ordenada.

En torno a la Tarjeta Social se reordena y constituye la *Historia Social Única*, colocando a la persona usuaria en el centro de las políticas sociales de la Comunidad. La Tarjeta Social, por tanto, identifica a la persona usuaria de manera unívoca en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales, por lo que tiene un carácter personal e intransferible, estableciéndose una relación clara entre ambos conceptos, Tarjeta Social e *Historia Social Única* de la persona usuaria.

La Tarjeta Social dispone, de forma unificada y homogénea, el conjunto de servicios y prestaciones de los que una persona usuaria de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid es preceptora, facilita un acceso seguro y ágil a la información de la propia persona usuaria y permite la interacción de la ciudadanía con la administración pública, fomentando la mejora en la atención y el seguimiento general de la intervención social, que puede ser realizada por varios servicios y por distintos profesionales.

Dentro de la informatización e integración de las políticas sociales, la Tarjeta Social debe consolidarse como un elemento impulsor de las relaciones con otros instrumentos, tanto de la Comunidad de Madrid como en el

ámbito estatal. En este sentido, se establece la Tarjeta Social (Espacio Mi Tarjeta Social definido en el ámbito de la *Historia Social Única*) como la herramienta informática que materializa los conceptos indicados anteriormente. Este espacio integra la información referente a las diversas prestaciones y servicios de una persona preceptora y permite la interacción con los distintos elementos que la Comunidad de Madrid pone a disposición, en materia de Servicios Sociales, a la ciudadanía.

Una primera versión con funcionalidad básica de la tarjeta social se ha construido en el piloto de la HSU. En el alcance del proyecto actual deben desarrollarse, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- **Interés general para el ciudadano.** Posibilidad de descargar certificados por parte de los perceptores de prestaciones, listado de centros sociales en donde el perceptor pueda solicitar información sobre sus ayudas y prestaciones, enlace con Espacio abierto de la Web HSU, etcétera.
- **Comunicación de la Administración pública con la ciudadanía:** Noticias de interés que la persona usuaria podrá personalizar en función de sus intereses, sistema de avisos y notificaciones generados por la Consejería o las entidades locales, alarmas de caducidad de validez de títulos.
- **Comunicación de la ciudadanía con la Administración pública:** Posibilidad de realizar peticiones de forma telemática, posibilidad de solicitar cita previa en un Centro de Servicios Sociales, posibilidad de actualización de datos por la propia persona usuaria.
- Integraciones y/o enlaces con otras aplicaciones: Integración y/o enlace con la aplicación de familias numerosas e integración y/o enlace con la aplicación de mayores y discapacidad.

El acceso a los contenidos específicos de la persona usuaria de servicios sociales tendrá que realizarse a través del bróker de identidades.

La Tarjeta Social, formará parte de la nueva Plataforma Cuenta Digital del Ciudadano, que se encuentra actualmente en desarrollo, y sus contenidos y funcionalidades estarán igualmente accesibles desde el módulo "Mi espacio social" (Visor para el perceptor de ayudas y prestaciones) de la web HSU.

Podrá visualizar contenidos de la Tarjeta Social dentro de la Cuenta Digital del Ciudadano, tanto a la aplicación móvil como al portal, cualquier persona que esté percibiendo en la actualidad algún tipo de ayuda o prestación o bien que tenga reconocida alguna de las siguientes circunstancias: familia numerosa, adulto tutelado, perceptor de la Renta Mínima de Inserción o grado de dependencia o discapacidad.

En esta aplicación se respetarán especialmente los principios de igualdad, accesibilidad, legalidad, privacidad, responsabilidad, adecuación tecnológica, proporcionalidad, conservación, reutilización y eficiencia en la entrega de soluciones a la ciudadanía.

5 APLICACIÓN DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA.

El sistema de Atención Social Primaria debe habilitarse como un aplicativo interconectado con la HSU que permita las personas profesionales de los servicios sociales de atención primaria la gestión completa del Plan de Intervención Social como respuesta a una demanda social. Al mismo tiempo posibilitará a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales el obtener los datos necesarios para poder elaborar las estadísticas y memoriales anuales, consultar el detalle de los servicios y prestaciones que se prestan desde la Atención Social Primaria, y realizar una explotación de datos que permita, tras el análisis de estos, el establecimiento de políticas que supongan una mejora de los servicios a la ciudadanía.

En la actualidad los Servicios de Atención Social Primaria utilizan diversas aplicaciones, la más utilizada es SIUSS, cuyas limitaciones hacen necesario el desarrollo de un nuevo sistema de gestión integral y tecnología y herramientas innovadoras, que permitan optimizar el trabajo de los profesionales, facilitar la explotación de la información y mejorar y personalizar la atención a la ciudadanía.

Este nuevo aplicativo que estará integrado por:

- Un **módulo troncal** con información general del expediente y del Plan de Intervención Social. Este módulo agrupará todas las funcionalidades. El Módulo Troncal debe ser utilizado por los profesionales de los servicios sociales municipales siguiendo una lógica de una prestación de servicio garantizada:
Incluirá la elaboración del Plan individualizado de intervención social, con la participación y aceptación de los usuarios y tras un diagnóstico social, integrado por acciones y acompañamiento orientados a fomentar la inclusión personal, social, educativa y laboral, así como la promoción de la autonomía. El registro de las intervenciones será realizado por parte del profesional de referencia de los Centros de Servicios Sociales y podrá ser derivado a otros profesionales de especializado.
- **Módulos específicos (verticales)**, la configuración y desarrollo de Módulos Específicos, obedecen a la necesidad de articular las intervenciones sociales dentro de las prestaciones básicas definidas, mediante el uso de funcionalidades propias de esa intervención social, como por ejemplo, la gestión de la Atención Domiciliaria, la Atención del Riesgo y Desprotección Infantil, la gestión de prestaciones económicas, la integración social, la valoración de la exclusión social, la Violencia de Género y la Emergencia Social, entre otras.
- **Instrumentos/herramientas de apoyo**, que se desarrollarán para simplificar y ayudar a los trabajadores de los servicios Atención Social Primaria en el desempeño de sus funciones.

Además, este sistema deberá incluir las funcionalidades de otros módulos de carácter transversal como cuadro de mando que permita analizar las demandas y mejoras sobre los servicios prestados, generación de informes de diferente tipo, disponibilidad de recursos, gestión documental, agenda del profesional y del expediente, administración de perfiles de profesionales, mensajería y avisos, capa de servicios transversales que incluya al menos auditoría de acciones y acciones, seguridad y acceso y servicios de interoperabilidad, integraciones y exportación de datos, al menos, en formato del Ministerio para el Plan Concertado y envío a SIUSS del Ministerio.

5.1 Módulo troncal

Este módulo será el punto de unión de todas las actuaciones relacionadas con las personas que componen la unidad familiar/convivencial. Incluirá:

- **Home:** se configura como el punto inicial de acceso a la información del expediente y a las funcionalidades básicas de trabajo: búsqueda del expediente por múltiples criterios, inicio del expediente, citas próximas, avisos para el profesional sobre aspectos relevantes del expediente y mensajería entre profesionales, etc. Desde la home, se canalizará la mayor parte del trabajo que realizará el profesional de Atención Social Primaria permitiendo el acceso al expediente en el módulo troncal y a los módulos específicos, así como a otros módulos y funcionalidades transversales.
- **Expediente:** incluirá toda la información y el desarrollo del plan de Intervención Social contemplando:
 - Información de la unidad de convivencia y red de apoyo.
 - Ficha social con datos del hábitat, información económica e información complementaria relativa a la historia y dinámica familiar.
 - Citas del expediente.
 - Plan de Intervención social.
 - Prestaciones y recursos que tiene la unidad de convivencia.
 - Documentos del expediente.
 - Informes Sociales a partir de los datos recogidos en el expediente incluyendo el ciclo de firma digital y gestión de entrada y salida de este.
 - Consulta de datos históricos.

- Otras funcionalidades que se requieran como traslado de expedientes, derivación a otros profesionales, seguimiento, envío de información a la HSU, etc.

5.2 Módulos específicos

Atención Domiciliaria

El módulo específico de Atención domiciliaria (AD) dará cobertura a las necesidades de gestión de ASP para dos programas diferenciados, el adscrito al Servicio de Atención domiciliaria para Personas Mayores y Personas con Discapacidad y el programa de atención domiciliaria dirigido, con carácter general, a todos los sectores de población no dependiente que se encuentren en una situación de necesidad o vulnerabilidad social o en razón de programas de prevención y promoción y que comprende la Atención domiciliaria, el servicio de teleasistencia y las ayudas complementarias para la mejora de las condiciones de habitabilidad de la vivienda.

El módulo de Atención Domiciliará permitirá la interconexión con terceras aplicaciones en el caso de aquellas entidades locales que realicen el servicio a través de empresas prestadoras, como disponibilizar la gestión completa del calendario del profesional y actividades a realizar para aquellas entidades locales que presten este servicio con su propio personal y no a través de una tercera. Incluirá por tanto la gestión completa del expediente, la gestión de las entidades colaboradoras, el personal propio y las herramientas de atención diaria que deberán incluir una solución de movilidad para el personal de atención domiciliaria que incluya registro de atención realizada, incidencias y funcionalidades de fichaje de los profesionales.

Violencia de Género

Desde servicios sociales se realiza una labor de atención integral que facilita a las usuarias una salida de la situación de violencia en la que se encuentra y su recuperación, mediante el desarrollo de intervenciones individuales y grupales. Este módulo recogerá las situaciones de violencia contra la mujer, cualquiera que sea su manifestación y ámbito de procedencia teniendo en cuenta los datos sobre notificaciones de maltratos, denuncias, datos del agresor, valoración de la posible situación de maltrato, consecuencias de este, medidas cautelares y judiciales, red de apoyo, información de recursos, fuentes y documentos de apoyo.

Desprotección Infantil

El módulo de desprotección infantil permitirá al trabajador social atender a las exigencias y necesidades que requiere la intervención de desprotección infantil tanto en los aspectos de atención, registro y seguimiento del caso dando cobertura las necesidades de gestión de la atención social primaria para:

- Recoger las situaciones de valoración de riesgo social que se detecten mediante el acceso a la nueva aplicación informática de la herramienta de “valoración riesgo social de menores”.
- Recoger las situaciones de detección de desprotección y riesgo de maltrato a menores que se detecten y completar las notificaciones mediante el acceso a la nueva aplicación informática de “detección y seguimiento de casos de maltrato infantil”.

Emergencia Social

El módulo de Emergencia Social pondrá a disposición un nuevo aplicativo para la gestión de las emergencias que se presta de forma centralizada desde la Comunidad de Madrid para que pueda ser también empleado por las entidades locales, de forma que se sustituya el procedimiento actual que se realiza únicamente a través de llamadas telefónicas por la posibilidad de dar altas de necesidades urgentes en el sistema, pudiendo conocer los recursos disponibles, las plazas, etc.

El sistema deberá permitir una mejor coordinación de la emergencia social y el seguimiento de los casos que permita realizar tramitaciones en el sistema y seguimiento de los expedientes de emergencia social.

Actividades Comunitarias

El módulo de actividades comunitarias es un espacio de trabajo donde los profesionales (Trabajadores Sociales, Psicólogos/as y/o Educadores/as Sociales), podrán gestionar aquellas actividades que no se encuentran en el marco de un programa de intervención, como pueden ser talleres, charlas, actividades, etc.

Las Actividades Comunitarias parten como una iniciativa desde los Servicios Sociales de Atención Primaria para cubrir necesidades detectadas en un ámbito concreto, y las personas que participan en estas actividades podrán ser o no titulares del derecho en el sistema de información de ASP y el módulo permitirá realizar las acciones de búsqueda, alta, consulta/modificación y eliminación de actividades.

El módulo contemplará la gestión de los datos principales de cada actividad, sus colaboradores, solicitantes, participantes, gestión de lista de espera y otras gestiones necesarias, así como posibilidad de encuestas de evaluación de la actividad por participantes y por los profesionales de esta.

Integración Social

Este módulo incluirá los protocolos y documentos que requieran otros sistemas de protección social. Por tanto, incluirá el desarrollo de un volumen importante de plantillas de solicitudes que recuperarán datos de la atención social primaria para autocompletarlas.

Prestaciones económicas

Módulo en el que se podrá realizar un seguimiento de las prestaciones económicas de la persona. Para ello se requerirá una integración con el/los tramitadores que gestionen la concesión y seguimiento de estas prestaciones.

5.3 Desarrollos específicos sobre módulos transversales

Es posible que para ASP se requieran ciertos desarrollos/configuraciones/parametrizaciones de los módulos transversales de la HSU que se utilicen por ASP por requerir funcionalidades específicas de las necesidades de ASP, por ejemplo, la agenda del profesional, calendario, gestión documental, etcétera.

6 CARTERA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES

La Cartera de servicios y prestaciones se define como el instrumento que determina el conjunto de prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid cuya provisión deberán garantizar las Administraciones públicas competentes, y mediante el que se determinan, ordenan y califican las

prestaciones del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública que tengan por objeto la cobertura de las necesidades de atención social a las personas.

La visión general del repositorio de prestaciones y servicios sociales es la herramienta horizontal de la HSU que será el reflejo de la Cartera de Servicios de Sistema Público de Servicios Sociales de la CM, siempre respetando el marco legal y los límites que se establezcan en la Orden que regulará dicha cartera.

La Cartera de prestaciones/servicios sociales se disponibiliza en la actualidad como un fichero pdf y habrá que convertirla en una herramienta con tres posibles tipos de usuarios: ciudadanía, personal de la Consejería de Servicios Sociales y personal de las Entidades Locales. Para cada uno de los distintos tipos de usuarios se deberán habilitar diferentes funcionalidades:

- Ciudadanía:
 - Identificar posibles prestaciones de servicios sociales a las que podría tener acceso por perfil y características de dichas prestaciones.
 - Conocer los recursos asociados a dichas prestaciones, su relación con las prestaciones y su ubicación geográfica.
 - Determinar los recursos más cercanos a una determinada ubicación y las prestaciones asociadas a dichos recursos.
 - Conocer la información relativa a los servicios y prestaciones disponibles en la C. de Madrid, facilitando el acceso a los recursos y, en su caso, a la tramitación y gestión de las propias prestaciones.
- Personal de la Consejería:
 - Ubicar en el mapa los diferentes recursos de servicios sociales disponibles, según perfil de usuario, tipología de recurso y prestaciones asociadas (p.ej. para la indicación y/o asesoramiento de usuarios potenciales).
 - Generar listados de recursos de servicios sociales disponibles en la C. de Madrid según parámetros de tipo de prestación, perfil de usuario y/o tipo de recurso.
 - En lo posible, conocer el estado de situación de cada recurso en materia de capacidad y disponibilidad de este.
- Personal de Entidades Locales:
 - Generar un mapa con los recursos disponibles en una determinada unidad geográfica, así como por perfil de usuario, tipo de centro, etc.
 - Orientar al usuario sobre el acceso a otras prestaciones de interés y determinar el recurso más cercano disponible.

7 MAPA DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

Un centro se puede definir como la unidad orgánica y funcional, dotada de una infraestructura material con ubicación autónoma e identificable donde se desarrollan las prestaciones o programas de Servicios Sociales.

Es necesario disponer de un repositorio centralizado donde poder registrar cualquier centro y establecer sus propiedades y relaciones de modo flexible a través de catálogos. Al poder modelar diferentes catálogos (Centros de Servicios Sociales, Centros Concertados, etc.) el repositorio se convierte en un MULTICATÁLOGO.

Además, es importante poder clasificar los centros mediante determinados conceptos que se podrán establecer dinámicamente mediante **taxonomías**, así como **geolocalización** de estos, almacenando sus direcciones en formato de coordenadas para poder representarlos en el mapa de Servicios Sociales.

El mapa de centros de Servicios Sociales es el instrumento mediante el cual se establece la organización tanto territorial como funcional de la red de centros, servicios y prestaciones recogidas en la cartera de

Prestaciones/Servicios Sociales con la finalidad de contribuir a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social, la promoción social y la prevención.

El mapa de centros de Servicios Sociales recoge el conjunto de centros y servicios integrados en el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que debería estar compuesto de:

- Los centros y servicios que se ofrecen desde la propia Consejería.
- Los centros y servicios que se ofrecen desde las entidades locales.
- Los centros y servicios de titularidad privada que ofrezcan sus servicios a la ciudadanía.

Igualmente, a través del Mapa se realiza el despliegue de los centros y servicios que integran el nivel primario y el nivel especializado de servicios sociales.

La estructura de la información de un centro no es cerrada, soportando la definición dinámica de atributos adicionales, tanto a nivel global como en el contexto del catálogo al que pertenece, mediante **Metadatos**:

- Datos comunes: código, denominación, datos de contacto, dirección (geolocalizada), etcétera.
- Datos dinámicos a nivel global: metadatos, taxonomías, etcétera.
- Datos dinámicos dentro de un catálogo: metadatos, taxonomías, relaciones con otros centros, etcétera.

En este sentido, existe un punto de partida sobre el que abordar y evolucionar el desarrollo de este componente. Está operativa una primera versión del Mapa de Servicios Sociales en la web de la Comunidad de Madrid (<https://www.comunidad.madrid/servicios/servicios-sociales/historia-social-unica-espacio-ciudadania>), aunque sólo contiene los centros y servicios cargados de forma manual, no está vinculado con el repositorio centralizado anteriormente descrito, ni permite las funcionalidades de gestión y acceso explicadas en este apartado.

8 ANALÍTICA AVANZADA DE SERVICIOS SOCIALES

En un plazo medio, la HSU dispondrá de la capacidad de explotación avanzada de la información, para realizar predicciones, generar cuadros de mando para su utilización por la alta dirección y los gestores, obtener indicadores de uso y de gestión de los servicios sociales de la población atendida. También tendrá funcionalidades de análisis avanzado de datos, para posibilitar una eficiente planificación y gestión de los servicios sociales.

Se deberán implementar repositorios analíticos, procesos de carga, cuadros de mandos e informes que permitan hacer un seguimiento, control, y evaluación de todas las prestaciones y servicios, así como del uso de las herramientas y aplicaciones puestas a disposición de la ciudadanía y los profesionales, especialmente el Sistema de Atención Social Primaria.

A criterio de MADRID DIGITAL, se podrá ocupar para estos repositorios un espacio diferenciado dentro del *Data Lake* corporativo.

Además, aplicando inteligencia artificial, deberán emplearse técnicas de analítica predictiva para el diseño y evaluación de políticas sociales que permitan llevar la atención social a un nivel preventivo, y tener información basada en evidencias que apoye la toma de decisiones.

La exportación de datos anonimizados o abiertos para otros estudios estadísticos será otra de los objetivos de este bloque.

9 PLATAFORMA INTEGRAL DE SERVICIOS SOCIALES

Se compondrá de una serie de sistemas que cubrirán las diferentes áreas de ámbito autonómico en las materias de Discapacidad, Infancia y Familia, Dependencia, Mayores, Tutela personas adultas, Pensiones y

Prestaciones, Centros, Integración Social e Igualdad, sin excluir que a futuro en esta misma plataforma se puedan incluir otros módulos o sistemas no contemplados en el alcance actual.

Además las funcionalidades específicas de cada módulo que se describirán a continuación este sistema deberá incluir el uso de las funcionalidades de otros módulos y soluciones transversales desarrollados por el núcleo HSU como la analítica avanzada, la gestión documental, la administración de taxonomías, administración de profesionales, la capa de servicios transversales (auditoría y accesos, seguridad y acceso y servicios de interoperabilidad) e integrarse con los sistemas que se identifiquen en fase de análisis.

9.1 Discapacidad

Módulo “Emplea tu capacidad”

Módulo donde se recogerán los indicadores de gestión de programas de empleo y de sus usuarios de la red de “Emplea tu capacidad (GIRCO)” con el fin de que tras el procesamiento de la información, se puedan extraer los datos de cara a la justificación al gasto de fondos europeos y se disponga de datos estadísticos fiables que permita conocer la evolución individual y global de la red, facilitando una mejor coordinación entre los profesionales y permitiendo fijar nuevos objetivos futuros de la Consejería.

Deberá permitir:

- **Gestión de indicadores de gestión de programas y de sus usuarios:** Se recogerá de modo integral los indicadores de gestión de programas de empleo y de sus usuarios, (altas bajas, contratos, cursos de formación etc.) de la red de “Emplea tu capacidad”, con independencia del tipo de centro que lo gestione. Actualmente solo se recogen los datos de una tipología concreta (Centro Ocupacional - COFOIL), queriendo extenderlo al resto de tipologías de la red.

Los indicadores deberán estar adaptados nuevo programa 2021-2027 (entrará en vigor en enero 2024). Además de los indicadores, se recogerá otro tipo de información relevante como características de los contratos (indefinido, tipo de jornada), etcétera.

Aunque los indicadores para resultados de producción para FEDER son los mismos, las distintas tipologías de centros precisan de algunos indicadores adicionales que son distintos.

Los datos disponibles en otras entidades que puedan ser obtenidos directamente, como puedan ser información de las aplicaciones de VOIL y de RGM, serán obtenidos automáticamente asegurando la integridad del dato y acelerando el tiempo de gestión de los datos.

Los datos serán validados y enviados al Servicio dependiendo de la tipología, semestralmente para COFOIL y trimestralmente para el resto. Puntualmente, se puede introducir ventanas temporales para que la introducción de un subconjunto de datos para que incorporen con una mayor periodicidad.

- **Extracción de datos para justificación de fondos europeos.** Se deberá de exportar datos que permitan justificar los fondos europeos. Esta información de justificación del gasto se suele presentar en el mes de marzo de cada año.
- **Procesamiento de los datos.** Informes y evaluación de la red. El sistema debe contar con informes y estadísticas que permitan dar servicio a la Subdirección ante el trabajo realizado y para la ayuda de toma de decisiones. El sistema permitirá de la exportación de datos a ficheros ofimáticos. Se evaluará que parte de la información a facilitar pueda ser proporcionada por un BI si los hubiere.

El módulo deberá cumplir al menos las siguientes funcionalidades:

- La información de entrada de los centros se deberá de integrar en el registro de entrada de documentación disponible.
- El módulo contará con un mantenimiento de los indicadores, en los que se puedan modificar con las nuevas normativas. Se deberá de asegurar la integridad de con los datos anteriores introducidos con normativas anteriores.

- El módulo contará también con un mantenimiento de los centros. Se abre la posibilidad a nuevos tipos como centros ocupacionales (COFOIL), aulas (proyectos) de información, SERPAIS y la Oficina de Vía Independiente (OVI).

Módulo Red de Enfermedad Mental (GECEM)

Módulo donde se recojan datos del usuario y del movimiento asistencial mensual, así como los indicadores mensuales y memorias anuales de todos los centros de “La red de atención social a personas enfermedad mental grave y duradera (GECEM)”. Tras el procesamiento de la información, se proporcionará los resultados logrados en cada centro y se facilitará los procesos de evaluación anual de la red. En la actualidad se tratan con hojas Excel y se gestiona el envío por email.

- **Gestión de datos de los usuarios atendidos en la red:** Se recogerá de modo integral los datos de los usuarios atendidos en “La red de atención social a personas enfermedad mental grave y duradera”, con independencia del tipo de centro que lo gestione. Los datos que recoger son unos elementos muy básicos del usuario y del servicio. Dicha información nominal es mínima con el objetivo de agilizar los pasos administrativos, necesitando más detalle en los datos agregados en los centros.

Desde el módulo se podrá acceder para ver estos datos básicos derivados cómo obtener información de si un usuario está atendido y dónde, con lo que esta información básica deberá de estar actualizada constantemente. Se da la particularidad de que un mismo usuario puede estar en varios centros a la vez.

No se necesitará la evolución de cada paciente, pero sí como dato agregado cuantos hacen qué evolución.

Los datos disponibles en otras entidades que puedan ser obtenidos directamente, como puedan ser los grados de Discapacidad y Dependencia si los tuviera, serán obtenidos automáticamente asegurando la integridad del dato y acelerando el tiempo de gestión de los datos.

Los datos del servicio de Salud Mental podrían estar disponibles desde Horus, cuyas competencias de acceso a la información dependen del servicio Madrileño de Salud.

Se recogerá como catálogo de los diagnósticos un subconjunto de ellos, como pueden ser los graves o tablas resumen, a partir del CIE10 o el DSMV.

- **Gestión de datos para indicadores mensuales y memorias anuales:** Recogida de los datos que permitan obtener los indicadores mensuales y para la generación de las memorias anuales que se realizan en cada centro. Los datos de las memorias anuales se componen de datos agregados y la aplicación permitirá introducir comentarios libres por los centros con más información de la tipificada, así como adjuntar anexos al final con cuestiones de interés.
- **Procesamiento de los datos. Informes y evaluación de la red.** El módulo debe contar con informes y estadísticas que permitan dar servicio a la Subdirección ante el trabajo realizado y para la ayuda de toma de decisiones. La lista de espera es flexible, evoluciona en coordinación con la derivación, conforme se van llenando. Aunque se esté el primero de la lista no condiciona que entres, puede adelantarte otros. Es un campo para alimentar por los centros en determinados momentos como el informe mensual. Se establecerán validaciones automáticas con respecto a la lista de espera del mes anterior para asegurar su integridad.

Módulo de la Red de Prevención de Abusos (PREDEA)

Módulo donde se recogerá la detección de episodios de abusos a personas con discapacidad intelectual, junto con la información de prevención y atención a dichas personas de “la red de prevención, detección y atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual (PREDEA)”. En la actualidad se tratan con hojas Excel y se gestiona el envío por email.

- **Detección de episodios de abusos:** será realizada por el centro y será introducida por este en la aplicación. Los centros podrán ser de diferente tipología, pero todos introducirán los mismos tipos de datos.

Los datos estarán anonimizados, identificándolos por un número. En los datos a registrar se dividirán en datos propios de la detección, de las actuaciones y las atenciones realizadas ese año, y datos del cierre y remisión de la ficha a Consejería.

Los datos disponibles en otras entidades que puedan ser obtenidos directamente, serán obtenidos automáticamente asegurando la integridad del dato y acelerando el tiempo de gestión de los datos

- **Información relativa al centro:** además de los episodios de abusos, el centro deberá de introducir datos relativos a datos de identificación. Se completarán los datos del centro que no hayan podido obtenerse de otros medios relativos a la prevención y se introducirán datos relativos a prevención como el nº de agentes, talleres, horas de formación, etcétera., e indicadores de calidad de atención y aspectos de funcionalidad de los centros.
- **Extracción de informes e indicadores para la memoria anual:** los indicadores para la memoria anual se realizan una vez al año y una vez vencido este. Serán extraídos a un fichero ofimático para que junto a los de la aplicación de centros de plazas concertados sirvan de base para la realización de la memoria. El módulo dispondrá de informes estadísticos predefinidos, donde se pueda contrastar los indicadores entre los centros y sus diferentes tipologías. Como alternativa de proporcionará de herramientas tipo BI que facilite este tipo de información

Además, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Los datos podrán ser introducidos por el personal del centro, pero será los “agentes clave” los que se responsabilicen del contenido y del envío de la información al centro.
- La información del sistema es de utilidad para el cuadro de mando, pero no podría incorporarse a la *Historia Social Única* de una persona.
- El módulo estará conectado a la aplicación que gestiona los centros de plazas concertadas, para la adquisición de los datos que figuran allí para no ser necesario introducirlos en el sistema, así como la de obtener sus indicadores para que en conjunto con el nuevo sistema provea de información para la realización de la memoria anual.
- Existen centros que únicamente tienen plazas privadas que deberán de gestionarse únicamente en el módulo.
- Existe la necesidad de disponer de una plataforma formativa donde acceder a las píldoras formativas y transmitir buenas prácticas. Los agentes claves de apoyo necesitan formación continua debido a la rotación de personal existente. La preparación del material sería labor de los profesionales de servicios sociales.

Gestión de Plazas de Centros de Atención a la Discapacidad (APMV): Nueva versión

Análisis y desarrollo de una nueva versión de la aplicación actual "APMV - Gestión de plazas de centros de Atención a la Discapacidad" que incluya una evolución funcional que optimice la versión actual.

9.2 Infancia y Familia

Sistema de Atención y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia (SAPIIA)

Este sistema de información permitirá dar cobertura a los procedimientos en materia de protección y tutela de menores, inspección, vigilancia, promoción, fomento y coordinación entre los servicios de protección de menores recogidos en la *Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y*

Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid y así garantizar la correcta atención de las necesidades de los menores y poder establecer las adecuadas estrategias efectivas de protección y prevención. Este sistema recogerá las necesidades de gestión de los procesos asociados a la vida del menor y de las posibles situaciones de desprotección y maltrato, y permitirá comunicar las situaciones de violencia infanto-juvenil desde los diferentes dispositivos relacionados con la infancia y la adolescencia, identificar y valorar, por parte de los profesionales, el riesgo de las situaciones de desprotección que puedan afectar al menor. Además de adoptar medidas de protección que suponen la entrada del menor en el Sistema de Protección a la infancia y adolescencia de la Comunidad de Madrid, realizar la gestión y seguimiento del acogimiento o adopción de estos menores hasta la salida del Sistema de Protección y el seguimiento que se realiza por los profesionales para favorecer la incorporación a la vida adulta.

La información de este sistema será proporcionada por profesionales de Servicios Sociales Municipales, profesionales de la D.G. de Infancia y Familia, así como por otros profesionales especializados como los que trabajan en centros de menores, por lo que resulta primordial establecer la comunicación en tiempo real entre profesionales de las distintas unidades, siendo esta la principal vía para la gestión de los procedimientos.

El nuevo sistema SAPIIA deberá dar respuesta a las necesidades funcionales de diversos módulos, orientados al desarrollo de la *Historia Social Única* de forma implícita, y que deberán cumplir con su objetivo de aunar datos provenientes de diferentes orígenes, donde se gestionará la información sobre valoraciones, expedientes, informes, seguimientos e intervenciones que se realizan al menor. Estos módulos se especifican a continuación:

- **Módulo de detección y seguimiento de maltrato infantil (VICI)**

Módulo para registrar la comunicación de la violencia infanto-juvenil y la gestión de casos de violencia infanto-juvenil detectados por los distintos dispositivos relacionados con la infancia y la adolescencia en la Comunidad de Madrid. Deberá integrarse con el Registro Unificado de Servicios Sociales sobre violencia contra la infancia (RUSSVI) y disponer de datos estadísticos fiables para su explotación, así como facilitar una mejor coordinación entre los distintos dispositivos relacionados con la infancia y la adolescencia (servicios sociales municipales y autonómicos, centros escolares, de ocio y deporte, centros sanitarios, centros de protección a la infancia y de responsabilidad penal de menores, centros de acogida de asilo y atención en los que residan temporal o habitualmente menores artículo 16 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI)).

- **Módulo de valoración de la situación de desprotección de menores (VALORA)**

Módulo para el uso del instrumento de valoración del riesgo social, VALORA-MADRID, que permita ayudar a profesionales de los Servicios Sociales (municipales y especializados) en la identificación y valoración de la gravedad de las situaciones de desprotección que pueden afectar a un niño, niña o adolescente en su familia. Será imprescindible para el trabajo que deben desarrollar todas las Administraciones Públicas en la Comunidad de Madrid, al objeto de que todos orienten en el mismo sentido su intervención.

De esta forma se dispondrá de datos estadísticos fiables y un acceso a la información de manera inmediata, junto con la posibilidad de poder planificar medidas preventivas necesarias facilitando una mejor coordinación entre los profesionales de los servicios sociales municipales y autonómicos.

- **Módulo de Protección a la Infancia en la Comunidad de Madrid (PROIM)**

Módulo que posibilite la gestión íntegramente electrónica de los procedimientos asociados a los expedientes de protección de menor, desde su entrada en el sistema de protección hasta su salida, y la comunicación en tiempo real entre profesionales de las distintas unidades o instituciones, siendo esta la vía principal para la gestión de los procedimientos, e incorporando además la gestión de la información de los centros.

En este módulo se deberán poder realizar las gestiones desde cualquier centro de manera homogénea y unificada en todos los centros de la Red Asistencial, así como desde los servicios centrales.

- **Módulo de Acogimiento Familiar (ACOM)**

Módulo que permita tramitar los expedientes de acogimiento familiar en familias ajenas de la Comunidad de Madrid, incluyendo todas las fases de la tramitación del procedimiento. Deberá permitir gestionar los datos del menor y la asignación de familia, incorporar los datos de profesionales que realizan los seguimientos de los acogimientos familiares, incluir avisos de los expedientes para profesionales, comunicar con el sistema que gestiona las ayudas económicas del acogimiento familiar y permitir generar listados y estadísticas sobre la información de expedientes, acogimientos, menores y familias acogedoras.

El sistema SAPIIA deberá ser, por tanto, una herramienta tanto de tramitación como de recogida de datos que contemple las siguientes funcionalidades:

- **La gestión de niños, niñas y adolescentes:** búsqueda por diferentes criterios de filtrado y exportación de resultados en varios formatos, creación, edición, consulta detallada de la ficha de datos de la persona menor que incluirá los datos identificativos del menor, información sobre sus familiares, tutores y representantes legales, datos de la comunicación de la situación de desprotección, medidas de protección adoptadas y ejercicio de las medidas de protección, comparecencias sobre el menor, información judicial, datos patrimoniales, expedientes electrónicos, notificaciones y comunicaciones, proyectos individuales y otra documentación e informes relacionados con el menor.
- **La gestión de las hojas de detección de riesgo y maltrato infantil:** búsqueda de hojas de detección de riesgo y maltrato infantil, creación de estas hojas, edición y consulta detallada, así como incorporación de documentación y notificaciones electrónicas. Las hojas de detección deberán recoger la identificación de la persona menor de edad, la sospecha o indicador de maltrato, el tipo de maltrato (físico, emocional, negligencia o abuso sexual) y su nivel de gravedad, información sobre sus indicadores familiares, núcleo de convivencia y entorno social, situación escolar, etc.
- **La gestión de las valoraciones de los niños, niñas y adolescentes:** búsqueda de las valoraciones realizadas a un menor y a sus hermanos, consulta detallada de las valoraciones realizadas a una persona menor, creación de nueva valoración, asignación a un profesional, incorporación de documentación, copia de valoraciones previas, así como la creación y edición de las Fichas resumen, Informes descriptivos e Informes familiares. Cada valoración incluirá los datos identificativos del menor y los profesionales, servicios, fechas de valoración, indicadores de las diferentes tipologías de maltrato y para cada uno de los indicadores deberá establecer un nivel de gravedad (*Sin información, No existen indicios, Sospecha, Riesgo leve, Gravedad moderada, Gravedad elevada, Gravedad muy elevada*) así como poder recoger otras situaciones específicas que constituyan desprotección de gravedad elevada o desamparo y otorgarles una valoración de gravedad global y una propuesta de actuación.

- **La gestión de las medidas de protección de niños, niñas y adolescentes:** gestión de los datos de las medidas de protección adoptadas y ejercicio de las medidas de protección en los niños, niñas y adolescentes en la Comunidad de Madrid, incluyendo la información de acogimientos familiares en sus diferentes modalidades y acogimientos residenciales.
- **La gestión de los expedientes electrónicos de los niños, niñas y adolescentes:** búsqueda de expedientes electrónicos tanto de valoración, protección y acogimiento familiar por diferentes criterios de filtrado y exportación de resultados en varios formatos, creación, edición, consulta detallada de expedientes. Tramitación de los expedientes, generación e incorporación de documentos, registro de actuaciones e intervenciones realizadas, gestión de avisos de los expedientes y cierre de los mismos.
- **La gestión de familias acogedoras:** búsqueda, creación, edición y consulta detallada de la familia de acogida, consulta e incorporación de documentación de la familia acogedora y gestión de las sesiones informativas impartidas a las familias, las solicitudes de ofrecimiento de las familias y los acogimientos realizados.
- **La gestión de personas extuteladas:** búsqueda, creación, edición y consulta detallada de las personas extuteladas por el Sistema de Protección de la Comunidad de Madrid. El sistema deberá disponer de los datos de carácter personal, familiar y social, el plan de autonomía, los programas de inserción laboral en los que participa, si se encuentran en un piso tutelado, además de otros datos complementarios que pueden ser de utilidad para su seguimiento.
- **Gestión de los Centros de la Red Asistencial de menores:** consulta y edición de los centros, gestión de los servicios prestados, gestión de las incidencias reportadas en cada centro, gestión de las posibles situaciones de explotación y abuso sexual detectadas, gestión de las ausencias y análisis de los recursos necesarios, consulta e incorporación de documentación de un centro.
- **Gestión de los profesionales y sus permisos:** gestión de la información sobre los diferentes profesionales, sus datos identificativos, su categoría profesional, pertenencia a un centro, etc. y los permisos de los que dispone para el acceso a las diferentes funcionalidades de SAPIIA.
- **Administración y configuración del sistema:** gestión y configuración de los datos maestros, los avisos del sistema y plantillas de documentos.
- **Generación de estadísticas e informes:** generación de datos estadísticos fiables, acceso a la información de manera inmediata y la posibilidad de poder planificar medidas preventivas necesarias para el niño, niña o adolescente por parte de los profesionales.

Este sistema deberá estar integrado con Registro Unificado de Servicios Sociales sobre violencia contra la infancia (RUSSVI), con el aplicativo existente en la Subdirección General de Protección a la Infancia para la protección de menores (GPME), con el aplicativo actual para la gestión de las estancias en los centros de menores (RMEN), así como otros sistemas de información que se determinen para obtener la información necesaria de los niños, niñas y adolescentes en diferentes ámbitos (judicial, educativo, sanitario...) y las herramientas que posibiliten la tramitación electrónica de los expedientes, la realización de las notificaciones telemáticas y firma electrónica de documentos en la Comunidad de Madrid.

Módulo de centros maternos

El módulo para la gestión de expedientes de derivación a usuarias a Centros Maternos de la Comunidad de Madrid gestionará los expedientes de derivación facilitando la gestión y seguimiento de

los mismos expedientes asociados a las usuarias de los centros, así como de sus hijos e hijas, y el alta y baja en los mismos.

Este módulo permitirá la interconexión de los datos de las usuarias de los centros entre los organismos intervinientes (Centros maternos públicos, Centros maternos privados, Centros de Servicios Sociales de Atención primaria y especializada, Centros de protección de menores y coordinación de Centros de la DG de Igualdad). Deberá ser interoperable con el objetivo de incorporarse en el medio plazo a la HSU y permitirá mejorar la atención y acortar los tiempos en la gestión de las plazas residenciales.

Este módulo deberá ser por tanto una herramienta de tramitación como de recogida de datos que deberá recoger:

- **La gestión de personas usuarias de los centros maternos:** búsqueda de persona usuaria por diferentes criterios de filtrado y exportación de resultados en varios formatos, creación y edición de persona usuaria, consulta detallada de su información, consulta e incorporación documentación de la persona, información sobre sus hijos/as, expedientes, estancias, proyectos educativos, documentación e informes.
- **La gestión de los expedientes:** búsqueda, consulta y edición de expedientes, creación, incorporación de información y documentación al expediente y cierre.
- **La gestión de los propios centros maternos:** consulta de los centros maternos, la edición, la gestión de las estancias, la consulta e incorporación de documentos de los centros y de las solicitudes, así como las listas de espera para cada centro.

Este módulo deberá integrarse con la plataforma para la gestión de expedientes para la gestión electrónica de dichos expedientes que establezca la Comunidad de Madrid.

Módulo de Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (ENFA)

La aplicación existente para gestionar los centros de apoyo y encuentro familiar deberá actualizarse priorizando el Servicio de Punto de Encuentro Familiar e incorporando los servicios de orientación psicológica, mediación familiar, orientación jurídica y los grupos formativos de la escuela de familia.

Este módulo ampliado además deberá integrarse con la HSU, ser implantada en los 5 centros de apoyo y encuentro familiar de la Comunidad de Madrid y deberá comunicarse con el sistema existente en la Administración de Justicia disponiendo de un módulo de notificaciones desde aquí. Además, deberá permitir el acceso a la herramienta VIOGEN y la gestión documental y generación de informes.

Este módulo deberá recoger:

- **Gestión de personas usuarias de Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF):** búsqueda por diferentes criterios de filtrado y exportación de resultados en varios formatos, creación, edición, consulta detallada y consulta e incorporación de documentación de la persona usuaria de estos centros.
- **Gestión de expedientes:** búsqueda de expedientes por diferentes criterios de filtrado y exportación en varios formatos, creación, edición, consulta detallada y consulta e incorporación de documentación al expediente.
- **Gestión de los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF):** consulta y edición de los centros, gestión de los servicios prestados, gestión de listas de espera para cada CAEF, consulta e incorporación de documentación de un CAEF.

Este módulo deberá integrarse con Padrón municipal, VIOGEN, SLRAJ o nuevo sistema de Administración de Justicia y Plataforma para la gestión electrónica de expedientes que se establezca por la Comunidad de Madrid.

Módulo de Familias Numerosas

En la actualidad existe una aplicación para dispositivos móviles de Familias Numerosas que es necesario evolucionar para permitir que la ciudadanía pueda solicitar y gestionar su cita, incluya avisos de próxima caducidad del título, posibilidad de acceso a través de la aplicación al buzón habilitado a efectos de consultas y solicitudes de información así como la posibilidad de incluir todas las gestiones relacionadas con la tramitación del título (expedición, renovación, o duplicados) a través de la propia aplicación para no requerir presencia física y disminuir los tiempos de espera relacionados con esta gestión.

Este módulo deberá permitir:

- **Gestión de citas:** solicitar, consultar y cancelar citas
- **Tramitación de títulos de familia numerosa:** aportar documentación a los expedientes de familias numerosas, iniciar el trámite de solicitud o renovación de título, solicitar la tarjeta individual de familia numerosa, incluyendo la firma digital de los documentos y la presentación telemática.
- **Atención a la ciudadanía:** posibilidad de enviar solicitudes de información y dar respuesta a las solicitudes de información recibida.
- **Notificaciones:** aviso de próxima caducidad del título con 3 meses de antelación, otros avisos realizados en NOTE, posibilidad de envío opcional de SMS.

Subvención de prestaciones extraordinarias para menores en acogimiento

Este módulo deberá permitir la mecanización del procedimiento de gestión de la nueva subvención para gastos extraordinarios de menores en acogimiento familiar (gastos ortopédicos, oftalmológicos, dentales etc..).

Mil primeros días

Nuevo módulo tecnológico para recoger las funcionalidades que se deriven de la tramitación de la nueva iniciativa de apoyo integral a las familias, especialmente las más vulnerables, para garantizar la salud física y mental de las madres y sus hijos desde la gestación y durante los primeros tres años de vida del menor.

Aplicación Familias Monoparentales

Esta nueva aplicación móvil ofrecerá la posibilidad de que la ciudadanía pueda solicitar la renovación a través de la misma, recibiendo su título renovado en su domicilio o la dirección que indique. Está previsto que el título de familia monoparental tenga una vigencia limitada en el tiempo y una fecha de caducidad, (dependiendo de la casuística de cada unidad familiar y atendiendo a lo establecido al efecto en la normativa pendiente de aprobación. Cuando se produzca la caducidad del título, la persona cuenta con los siguientes canales establecidos para proceder a su renovación: la entrada de la solicitud por cualquier Registro Público, incluida la Ventanilla Única de los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, y la sede electrónica (Registro Electrónico) de la Comunidad de Madrid.

9.3 Dependencia

Seguimiento PIA (Programa Individual de Atención a la Discapacidad)

La elaboración del Programa Individualizado de Atención al Usuario (PIA) requiere de una herramienta colaborativa en la que todos los profesionales que interviene puedan plasmar los objetivos que quieren trabajar con el usuario, evaluar su evaluación e impacto, así como poder recoger las necesidades del usuario y las de sus familiares.

Actualmente se dispone de una herramienta en Access programada en VisualBasic y consultas SQL, sobre una estructura de documentos en carpetas para todos los centros.

El nuevo módulo deberá traspasar el contenido de la herramienta actual y mejorarlo garantizando que esta nueva herramienta sea más robusta y segura que la actual.

SIDM: Cambios estructurales relacionados con mejoras en el servicio a ciudadano

Este módulo deberá prestar un nuevo modelo de servicio al ciudadano en el ámbito de la atención a la Dependencia de la Comunidad de Madrid, que incluya eliminación de la lista de acceso única para favorecer la proximidad de las familias a los centros y cambios en la financiación total y parcial de las plazas

Evolución Plataforma Dependencia en Cheque Servicio y Nuevo modelo Compatibilidad de Prestaciones Económica

Nuevo modelo de Cheque Servicio y de Compatibilidad de Prestaciones Económicas dentro de la gestión de atención a la Dependencia de la CM.

La gestión del Cheque Servicio se configura como una herramienta para que las entidades gestoras de los centros puedan justificar el gasto realizado en los Planes Individualizados de Atención (PIAS) de la Prestación Vinculada al Servicio (PEVS). El nuevo modelo de gestión requiere incluir el volcado de la información registrada por las entidades en la Plataforma Integral de Atención a la Dependencia (SIDM), lo que es necesario para conseguir una gestión eficiente de estas prestaciones económicas.

Este nuevo modelo del Cheque Servicio y de Compatibilidad de Prestaciones económicas está contemplado dentro del Plan de Choque de Dependencia vinculado a la medida "Dotación de recursos humanos y materiales para la reducción de listas de espera en los procedimientos de valoración y acceso a prestaciones y servicios del Catálogo de Dependencia".

Implantar la Historia Socio-Sanitaria del Residente de los Centros AMAS en los Centros Gestión Indirecta

Aplicación de la Historia Socio-Sanitaria del Residente para Centros de Gestión Indirecta de la D. Gral. de Atención al Mayor y Dependencia tomando de referencia el sistema de información utilizado en AMAS.

9.4 Centros

Centros de mayores: centro virtual de mayores (Proyecto estratégico de legislatura)

El centro de mayores virtual es un punto de encuentro y consulta online para que los mayores madrileños puedan acceder a información de interés y desarrollar diferentes actividades desde sus domicilios o a través de los dispositivos móviles. Presenta una estructura de actividades similar a la de cualquier centro de mayores, focalizadas a la promoción del envejecimiento activo, al entretenimiento y el fomento de la cultura. En los diferentes espacios del centro virtual podrá encontrar información

sobre cuestiones legales, hábitos saludables o tecnologías de la información y comunicación que podrá aplicar en su día a día. También podrá participar en diferentes actividades colectivas que se pueden realizar desde cualquier lugar como los talleres de lectura o los concursos de fotografía.

Centros de mayores: solución para control de acceso de los socios

Nuevo módulo que servirá para el control de acceso de socios al centro, mediante lector de códigos o de tarjetas de socio, o mediante dispositivo táctil en el puesto de control.

El objetivo de esta solución es poder conocer el nº de socios que asisten diariamente al centro y en qué actividades participan.

Agenda on-line para centros ocupacionales y centros de día de mayores y personas con discapacidad

Nueva herramienta de agenda online para comunicación bidireccional entre el centro y los familiares del usuario del centro de día, no residente.

En este módulo se deberá intercambiar información diaria, en formato de ficha, sobre aspectos como: alimentación, toma de medicamentos, tratamientos, descanso, estado de ánimo, etc.

Nuevo módulo de Inspección de Centros: Actas, planificación visitas, requerimiento documentación centros, integración con Cuadro de Mando

Nuevo módulo de gestión de inspecciones que permita la elaboración de las actas de inspección desde el ordenador portátil del personal inspector, así como para acceso de los centros, y conexión con el sistema de sanciones económicas de los centros (SECE).

Autorización Centros y Servicios Sociales (ACES): Nuevo módulo de Calidad

Nuevo módulo de calidad dentro del sistema de Autorización de Centros y Servicios Sociales (ACES). Este módulo será similar al módulo de inspección en cuanto a funcionalidades de planificación de las visitas, elaboración y repositorio de los informes de calidad, etc.

Publicación de las Listas de Espera Centros de Día (2023)

Nuevo servicio para el ciudadano dentro de la Web de Comunidad de Madrid que permita conocer los datos de la lista de espera de demanda del servicio de centro de día o Atención diurna solicitado por personas reconocidas en situación de dependencia. Actualmente el servicio publicitado sólo da a conocer el número de demandantes de este servicio en una fecha determinada.

Se pretende ofrecer un nuevo servicio similar al que ya existe para la atención residencial, que da a conocer el número de demandantes de este servicio en una fecha determinada.

Podrán acceder a consultar la lista de espera el interesado (persona mayor reconocida en situación de dependencia, que tenga dictado en su Programa Individual de Atención (PIA) un servicio de centro de día o Atención diurna y que esté incluida en la lista de acceso única de los servicios de Atención a la Dependencia).

El acceso exigirá disponer de certificado digital, o de cl@ve (identidad electrónica para las administraciones públicas, que requiere de un registro previo por parte del ciudadano).

Centros de Gestión Indirecta: Instalación de Módulos de HIRE/HSSR (Dietoterápicos, Prescripción, Absorbentes y Gestión de Apósitos)

Definir la solución más viable una vez que esté implantado y estabilizado HSSR para facilitar que los centros de gestión indirecta puedan usar y gestionar los módulos de Dietoterápicos, Prescripción, Absorbentes y Gestión de apósitos que están incluidos en HSSR.

Gestión del Plan de Equipamiento

Herramienta para la Gestión de las necesidades de equipamiento de todos los Centros de la AMAS. Gestión de las compras de elementos de capítulo VI. Sobre la base de un Catálogo de Suministros clasificados por familias y codificados, se reciben las peticiones anuales y peticiones urgentes de cada centro, se validan en las coordinaciones correspondientes, pasando al promotor para la elaboración del Plan de equipamiento anual y los correspondientes contratos de licitación de equipamientos.

Nuevo módulo de Dietas para las Residencias de Menores

Nuevo sistema de dietas para los menús de Centros de Menores, que actualmente se gestiona con la aplicación comercial DietoWin.

9.5 Integración Social

Informes de Integración de la Sub. Gral. de Integración, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo

Nuevo sistema para gestión y elaboración de informes dirigidos a personas inmigrantes:

- **Informes de arraigo**: necesarios para los ciudadanos extranjeros que, residiendo en la Comunidad de Madrid, vayan a solicitar ante la Delegación del Gobierno en Madrid una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales de arraigo social.
- **Informes de adecuación de vivienda**: necesarios para los ciudadanos extranjeros que residan en la Comunidad de Madrid y vayan a instar ante la Delegación del Gobierno en Madrid (Extranjería) alguno de los siguientes procedimientos:
 - Reagrupación familiar (autorizaciones iniciales de residencia temporal).
 - Renovación de las anteriores cuando exista cambio de domicilio.
- **Informes de esfuerzo de integración**: los emite la Comunidad de Madrid a solicitud de un extranjero que desea:
 - Renovar su autorización de residencia temporal no lucrativa.
 - Renovar su autorización de residencia temporal por reagrupación familiar.
 - Renovar su autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta propia o ajena.

Estos informes se presentarán cuando no se cumplan alguno de los requisitos exigidos al renovar la autorización.

La aplicación se utilizaría por parte de:

- Subdirección General de Integración, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo.
- CEPIs.
- Ayuntamientos.
- Empresas externas.

Actualmente se gestionan en torno a 25.000 informes anuales.

Subvención de Cooperación al Desarrollo de la Sub. Gral. de Integración, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo

Mecanización del procedimiento de gestión de ayudas para fomentar la iniciativa social de las organizaciones no gubernamentales de desarrollo que realicen:

- Proyectos de cooperación para el desarrollo.
- Proyectos de educación para el desarrollo y la ciudadanía global.
- Proyectos de acción humanitaria.

Normativa aplicable: Extracto de la Orden 1637/2022, de 21 de julio de 2022, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se convocan subvenciones para la cofinanciación de proyectos de cooperación para el desarrollo, proyectos de educación para el desarrollo y la ciudadanía global y proyectos de acción humanitaria para el año 2022 (BOCM nº 176, de 26 de julio).

9.6 Igualdad

Nueva versión del Sistema de Información de Registro de Actuaciones de la Mujer (RAM2)

Nuevo módulo donde se registren todas las actuaciones que se realizan sobre un expediente de mujer, tanto por parte de los usuarios de la D.G. de Igualdad como por los demás actores que intervienen en el proceso (Puntos Municipales, Centros, Programas...), permitiendo tener de forma unificada la información relativa a todas aquellas mujeres que han solicitado y/o percibido ayuda en el ámbito de esta Consejería, y que se pueda obtener automáticamente desde el sistema toda aquella información que se solicita a cada uno de los actores en forma de memorias.

Son objetivos de este nuevo sistema:

- Disponer de una visión unificada de las actuaciones/ intervenciones que se prestan a una mujer.
- Servir de apoyo a la gestión diaria de la Consejería facilitando su eficiencia y eficacia.
- Disponer de un mecanismo de gestión único para la explotación de la información.
- Reducción del uso del papel.
- Estar acorde con la legislación vigente.

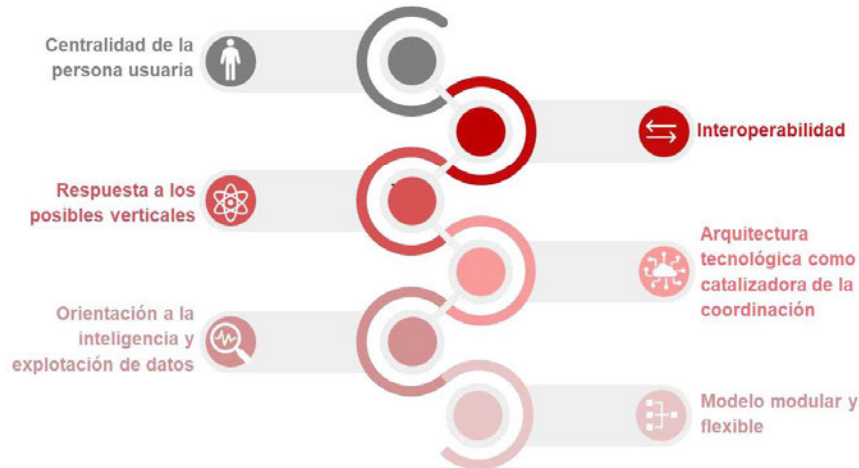
10 TELEASISTENCIA AVANZADA

El nuevo sistema de información tendrá como objetivo facilitar la gestión unificada de los datos obtenidos por los proveedores y poder realizar análisis predictivos para prevenir cambios no deseados en las personas usuarias. Este modelo deberá pivotar en torno a la centralidad de la persona usuaria, posibilitando una atención continua, integral y personalizada. Mediante el uso de información se deberá poder ofrecer servicios proactivos, poco intrusivos y que mejoren la calidad de vida de las personas dependientes, potenciando su autonomía y ralentizando el deterioro para evitar el eventual traslado de la persona a un centro residencial.

El modelo de Teleasistencia Avanzada de la CM se centra en ofrecer servicios proactivos y, cada vez más, preventivos. Para ello resulta imprescindible que la plataforma a desarrollar permita la gestión de grandes cantidades de información, la cual será recogida a través de los dispositivos tecnológicos, de las intervenciones de los proveedores de servicios y de los servicios de los ámbitos verticales.

En términos generales, el modelo del nuevo sistema de información se fundamentará en los siguientes principios:

Principios rectores del Nuevo Modelo de Teleasistencia Avanzada



- Centralidad de la persona usuaria, contando con una visión 360° que se basa en la información obtenida de los dispositivos tecnológicos y la información sobre las intervenciones y servicios que recibe. Con esta visión se posibilita una atención continua, integral y personalizada.
- Respuesta a los posibles verticales definidos por el modelo, orientando los servicios a los 7 ámbitos de atención (soledad, ejercicio, hábitos, apoyo, maltrato, estimulación cognitiva, apoyo a la persona cuidadora) de las personas dependientes y, de esta manera, mejorar el servicio de Teleasistencia ofrecido. Las 7 áreas estructuran el desarrollo de las funcionalidades de la plataforma, traducido como la capacidad de la plataforma de agrupar la información y categorizarla en ámbitos específicos que permitan dar respuesta a situaciones o funcionalidades para cubrir las necesidades de los distintos agentes intervinientes (beneficiarios, cuidadores formales/informales, prestadores de servicio, AAPP, etc.)
- Orientación a la inteligencia y explotación de datos. El dato se concibe como elemento vertebrador del conocimiento de las características de la persona en situación de dependencia y de las actividades de atención social y sanitaria. Esta información, recogida de forma continuada, debe permitir obtener un conocimiento dinámico de la población para ir ajustando las estrategias sociales. La orientación al dato facilita un modelo de prestación social hacia un paradigma de servicios de atención personalizados, preventivos, proactivos y predictivos.
- Interoperabilidad. Orientación hacia potenciales integraciones y/o compartición de datos entre sistemas con competencias claramente segmentadas (sanidad y/o servicios sociales) pero donde la información que se comparta puede aportar valor a los procesos específicos.
- Arquitectura tecnológica como catalizadora de la coordinación entre los numerosos agentes intervinientes, garantizando el continuo de atención y trabajando en favor de la coordinación sociosanitaria. Cada agente deberá ser capaz de visualizar alertas, consultar y publicar información, y comunicarse con otros agentes.
- Modelo modular y flexible, capaz de incorporar las principales soluciones innovadoras a nivel de hardware y software que ofrece el mercado, tanto en cuanto a nuevos dispositivos (terminales, sensores, etc.) como en cuanto a soluciones de nicho para abordar distintos ámbitos verticales. Este principio reconoce la necesidad de plantear un despliegue y desarrollo de los servicios de teleasistencia con un modelo flexible e innovador que permita adaptarse de forma proactiva, por un lado, a los cambios poblacionales y sociales y, por otro, a las preferencias individuales.

Se deberá desarrollar e implantar una plataforma para el sistema de información de Teleasistencia Avanzada que contará con capacidades de monitorización de la situación global de las personas en situación de

dependencia y sus personas cuidadoras en el hogar, con la finalidad de obtener datos que se reflejan en intervenciones, planes individualizados de intervención y servicios para cada persona usuaria.

La plataforma estará constituida por 5 grandes ámbitos funcionales. Uno de los módulos de la plataforma deberá aportar la capa analítica avanzada de datos. Además, deberá aportar capacidades predictivas para la detección de riesgo para cada persona, mediante el uso de la combinación de los distintos datos disponibles y aplicando las conclusiones a la toma de decisiones estratégicas de prestación y gestión del servicio de teleasistencia a nivel territorial.

Estos módulos funcionales son:

- Plataforma de teleasistencia avanzada, será el módulo principal del sistema de información. Esta plataforma integrará información de varios componentes: módulos verticales, proveedores de servicios y otras administraciones públicas relevantes. Su propósito será brindar soporte para la toma de decisiones estratégicas, utilizando la información integrada a través de la explotación de datos. Además, esta plataforma será un repositorio de contenidos que nutrirán el centro virtual y darán soporte a los servicios digitales de teleasistencia.
- Centro virtual: un espacio virtual para personas en situación de dependencia de la CM y personas mayores de 65 años que hagan uso de servicios de teleasistencia municipales. Este espacio permitirá alojar diferentes servicios digitales de teleasistencia avanzada y contenidos para que las personas en situación de dependencia mejoren sus relaciones, realicen ejercicios y tengan buenos hábitos para mejorar física y cognitivamente (ej., videollamadas con familiares, consultas o citas médicas, recomendaciones sobre hábitos saludables y envejecimiento activo, actividades de ejercicio físico, ejercicios de estimulación cognitiva). Este módulo deberá monitorizar la utilización de los contenidos ofrecidos por parte de la persona usuaria y con ello medir el impacto que tiene sobre ellas. Este Centro Virtual podría estar abierto a personas mayores no dependientes que podrían acceder a sus funcionalidades para mejorar su perspectiva de vida independiente. El desarrollo de los contenidos audiovisuales a mostrar desde el centro virtual no son parte de la presente licitación.
- Plan Individualizado de Intervención (PII): módulo que permitirá incorporar los criterios de evaluación para definir el modelo de intervención y prestación del servicio adaptada a cada persona (y su cuidador)



de forma semiautomática. El PII incluirá la identificación de síndromes y riesgos encontrados durante la evaluación de las personas dependientes y también identificará la situación en que se encuentra la persona cuidadora principal, en caso de que exista. El PII se podrá compartir con las familias y el ecosistema de cuidados en el hogar por lo que debe estar integrado en la plataforma para colaborar en su realización y vigilar su cumplimiento. En el PII se incluirá la detección de situaciones de Soledad, Maltrato, necesidades de apoyo al dependiente y apoyo a la persona cuidadora.

- **Módulos de información verticales:** El sistema de teleasistencia avanzada deberá incluir sistemas modulares de información para cubrir las necesidades de los diferentes agentes intervinientes en el conjunto de ámbitos verticales.

Estos sistemas verticales se relacionarán con la información elaborada a partir de los sistemas digitales de teleasistencia avanzada, e incluirán en su diseño los algoritmos y criterios en base a los cuales se establecerán los diagnósticos de situación y las actividades consecuentes relacionados con cada módulo vertical.

En este sentido, en relación con los sistemas verticales se consideran los siguientes, como mínimo y sin que esta relación sea excluyente de otros que se puedan identificar:

- **Soledad:** con el desarrollo de este módulo se quiere potenciar la socialización entre usuarios con dependencia a través de chats grupales que permitan la interacción entre usuarios, avisos de eventos en su entorno que incentiven a la persona a salir de casa, etc.
- **Ejercicio:** con este módulo se quiere poner en contacto a las personas con dependencia con programas de ejercicio, con instituciones cercanas a las que puedan acudir a realizar ejercicio y también les puede ayudar a incrementar la frecuencia de su práctica haciendo un seguimiento a la persona (con alarmas, motivaciones, etc.).
- **Hábitos saludables:** mediante el uso de este módulo el usuario con dependencia podrá favorecerse mediante su apoyo en la creación de hábitos en su jornada diaria o a lo largo de la semana (p.ej.: a través de alarmas, chats con otros usuarios del entorno para organizar quedadas semanales, etc.).
- **Apoyo a la persona:** mediante la centralización de la atención en un único módulo o sistema de información, la persona con dependencia podrá contactar cuando así se identifique, de una manera sencilla y fácil con los proveedores de servicios a usuarios dependientes o con sus familiares, así como, cuando así se identifique, con los servicios sanitarios de atención primaria/especializada procedentes y emergencias sociales/sanitarias. Además, tendrán acceso a otros servicios, eventos y actividades para poder dar solución a la necesidad que tengan en el momento. Y por último también podrán apoyarse de otros usuarios en su misma situación, mediante conversaciones o encuentros, siempre garantizando el servicio de teleasistencia básica y avanzada.
- **Maltrato:** con esta herramienta de teleasistencia avanzada se busca la detección y prevención de los casos de maltrato. La forma de conseguir detectar y prevenirlas sería, por ejemplo, mediante una línea de comunicación con los servicios sociales o mediante dispositivos que reportaran automáticamente cualquier anomalía registrada.
- **Estimulación cognitiva:** el acceso a servicios, profesionales, juegos o eventos que estimulen la capacidad cognitiva de las personas con dependencia es una de las prioridades. Con la solución se pretende detectar situaciones o casos que lleven a deteriorarla, prevenir el avance de dicho deterioro anticipándose a sus causas y ralentizar la merma de sus capacidades. Este resultado se conseguirá facilitando al usuario el acceso a múltiples servicios y actividades desde la plataforma.
- **Apoyos a las personas cuidadoras,** así como a las cuidadas: este módulo dotará a cada uno de estos agentes con un sistema de herramientas, funcionalidades, capacidades de comunicación y gestión con el que darles apoyo.
- **Otros verticales orientados al ámbito sanitario.**

Cabe destacar, que la generación de contenidos y materiales asociados a las verticales no son objeto de este contrato.

- Gestión y administración de proveedores de servicios: módulo para la gestión de proveedores y servicios de teleasistencia por la Consejería que incluirá, al menos, las siguientes funcionalidades:
 - Admisión y gestión de proveedores y usuarios.
 - Gestión y creación de protocolos de atención inteligentes
 - Clasificación de usuarios y proveedores según diferentes criterios como tipo de servicio requerido, ubicación geográfica, etc.
 - Asignación de servicios de teleasistencia
 - Supervisión de los servicios prestados por los proveedores con el fin de asegurar el nivel de calidad requerido.
 - Comunicación entre usuarios y proveedores
 - Gestión de facturas y pagos
- Analítica avanzada de datos y herramientas de reporting y visualización de datos: Módulo de BI y analítica avanzada donde se realiza la explotación de datos que ingiere la plataforma y la generación de cuadros de mando necesarios para la Consejería. Entre otras funcionalidades este módulo se encargará por lo menos de:
 - Modelos predictivos para identificar necesidades teniendo en cuenta la información recogida en los módulos de información verticales
 - Cuadros de mando para toma de decisiones.
 - Capacidades de IA y Machine Learning para procesar la información recogida sobre las personas dependientes y cuidadoras. Además, estas capacidades deben ayudar a identificar preventivamente patrones de riesgo y automatizar acciones o protocolos específicos.
 - Algoritmos “inteligentes” para la definición del PII.
 - Capacidad de generación de informes y reporting.
 - Modelos para la medición de impacto de los servicios indicados en el PII

Existen diferentes perfiles de usuario que deberán tener acceso la plataforma. Estos perfiles son los siguientes:

- Personas dependientes: persona usuaria previamente reconocida con un grado de dependencia por la Comunidad de Madrid y que tenga el derecho a tener el servicio de teleasistencia. Posible ampliación a personas mayores de 65 años.
- Personas cuidadoras: personas cuidadoras (formales o informales) y cercanas a la persona usuaria en situación de dependencia, que cuiden a estos y que soliciten tener información acerca de ellos.
- Profesionales de atención de teleasistencia: profesionales de empresas externas que presten los servicios de teleasistencia a personas dependientes en la CM.
- Administraciones sanitarias y sociales: centros de salud de atención primaria, atención especializada o emergencias y servicios sociales que tienen plataformas que interoperan con la plataforma de teleasistencia avanzada.

Para la gestión de acceso de los usuarios, se deberá tener en cuenta la estrategia de canales de Madrid Digital. Se deberá además acometer la posible integración de dicha plataforma con el sistema de información para la dependencia y otros sistemas de información que se identifiquen de interés para los objetivos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

ESTIMACIÓN DE ESFUERZOS POR PERFIL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS COMPONENTES.

A continuación, se incluye una tabla con la estimación relativa del esfuerzo requerido por cada perfil sobre el total del alcance para ejecutar las fases 1 a 6 descritas en la cláusula 6.4 DESCRIPCIÓN DE FASES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS AL AMPARO DEL CONTRATO

| MÓDULOS | Horas totales por perfil | | | |
|---|--------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | JP | CO | AR | AP |
| 1. NÚCLEO HSU | 14,56% | 15,16% | 3,69% | 13,93% |
| 1.1 Repositorio de Datos | 2,68% | 2,83% | 0,69% | 2,58% |
| a) Repositorio Único Personas Usuaras (RUU) | | | | |
| b) Repositorio Único de Servicios Sociales (RUSS) | | | | |
| c) Repositorio Único de profesionales (RUP) | | | | |
| 1.2 Módulos transversales | 4,54% | 4,80% | 1,16% | 4,36% |
| a) Módulo de Administración | | | | |
| b) Sistema de gestión de accesos y auditoría | | | | |
| c) Alertas y eventos | | | | |
| d) Agenda de profesionales | | | | |
| e) Calendario | | | | |
| f) Comunicaciones y Mensajería | | | | |
| g) Gestor documental | | | | |
| h) Generador de informes | | | | |
| i) Generador de test, encuestas y cuestionarios | | | | |
| 1.3 Herramientas e instrumentos de apoyo | 2,56% | 2,47% | 0,63% | 2,39% |
| 1.4 Portal Web HSU | 4,78% | 5,06% | 1,22% | 4,60% |
| a) Espacio de la persona profesional | | | | |
| b) Espacio para la ciudadanía | | | | |
| c) Mi espacio social (Visor para el perceptor de ayudas y prestaciones) | | | | |
| d) Espacio colaboración | | | | |
| 2. PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD | 9,26% | 9,80% | 18,23% | 7,73% |
| 2.1 Publicación de APIs | 0,47% | 0,50% | 0,92% | 0,39% |
| 2.2 Securitización de servicios | 0,19% | 0,20% | 0,37% | 0,16% |
| 2.3 Integraciones asíncronas | 1,76% | 1,86% | 3,47% | 1,47% |
| 2.4 Integraciones síncronas | 0,94% | 0,99% | 1,85% | 0,78% |
| 2.5 Procesos ETL | 4,40% | 4,66% | 8,67% | 3,68% |
| 2.6 Servicios de Interoperabilidad | 0,56% | 0,60% | 1,11% | 0,47% |

| MÓDULOS | Horas totales por perfil | | | |
|--|--------------------------|--------|--------|--------|
| | JP | CO | AR | AP |
| 2.7 Capa de Interoperabilidad Semántica | 0,94% | 0,99% | 1,85% | 0,78% |
| 3. GOBERNANZA DEL DATO | 1,48% | 1,57% | 2,92% | 1,24% |
| 3.1 Implementación/Mantenimiento del Modelo de Gobernanza sobre los repositorios | 0,21% | 0,23% | 0,42% | 0,18% |
| 3.2 Módulo de Administración de las Reglas de Gobernanza | 0,24% | 0,25% | 0,46% | 0,20% |
| 3.3 Módulo Consolidador de la Información | 0,24% | 0,25% | 0,46% | 0,20% |
| 3.4 Gestión de la Calidad de los datos | 0,80% | 0,84% | 1,57% | 0,67% |
| a) Algoritmos de Heurística / Data & Cleansing | | | | |
| b) Reportes de Análisis de Calidad del Dato | | | | |
| 4. NUEVA TARJETA SOCIAL | 3,87% | 3,73% | 0,95% | 3,61% |
| 5. APLICACIÓN DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA | 16,89% | 16,25% | 4,12% | 15,81% |
| 5.1 Módulo troncal | 5,97% | 5,74% | 1,46% | 5,63% |
| 5.2 Módulos específicos | 9,27% | 8,92% | 2,26% | 8,64% |
| a) Atención domiciliaria | | | | |
| b) Violencia de género | | | | |
| c) Desprotección infantil | | | | |
| e) Emergencia Social | | | | |
| f) Actividades comunitarias | | | | |
| g) Integración social | | | | |
| h) Prestaciones económicas | | | | |
| 5.3. Desarrollos sobre módulos transversales | 1,64% | 1,58% | 0,40% | 1,53% |
| 6. CATÁLOGO DE PRESTACIONES/SERVICIOS SOCIALES | 1,16% | 1,23% | 0,30% | 1,12% |
| 6.1 Repositorio de Prestaciones/Servicios | 0,21% | 0,22% | 0,05% | 0,20% |
| 6.2 Visores | 0,24% | 0,25% | 0,06% | 0,23% |
| 6.3 Herramientas de administración | 0,71% | 0,75% | 0,18% | 0,69% |
| 7. MAPA DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES | 1,90% | 2,02% | 0,49% | 1,83% |
| 7.1 Repositorio de Centros y Entidades | 0,56% | 0,60% | 0,14% | 0,54% |
| 7.2 Visores | 0,24% | 0,25% | 0,06% | 0,23% |
| 7.3 Herramientas de administración | 0,64% | 0,68% | 0,16% | 0,61% |
| 7.4 Integraciones | 0,47% | 0,50% | 0,12% | 0,45% |
| 8. ANALÍTICA AVANZADA | 5,95% | 6,28% | 23,19% | 4,11% |
| 8.1 Datawarehouse (Repositorio Analítico) Indicadores de Seguimiento, Control y Evaluación HSU | 0,21% | 0,21% | 0,79% | 0,14% |
| 8.2 Datawarehouse (Repositorio Analítico) Indicadores de Seguimiento, Control y Evaluación ASP | 0,26% | 0,27% | 0,99% | 0,18% |
| 8.3 Cuadro de Mando de gestión del datawarehouse y alertas | 0,13% | 0,14% | 0,51% | 0,09% |
| 8.4 Generación de ficheros de Datos Abiertos | 0,21% | 0,23% | 0,83% | 0,15% |
| 8.5 Cuadro de mando estratégico (Alta dirección) | 0,05% | 0,06% | 0,22% | 0,04% |
| 8.6 Cuadro de mando resumen (por cada prestación/servicio) | 1,13% | 1,19% | 4,39% | 0,78% |
| 8.7 Cuadro de mando detalle (mayor nivel de profundidad por cada prestación/servicio) | 1,50% | 1,59% | 5,86% | 1,04% |
| 8.8 Análisis predictivos de la información | 2,35% | 2,48% | 9,15% | 1,62% |

| MÓDULOS | Horas totales por perfil | | | |
|--|--------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | JP | CO | AR | AP |
| 8.9 Publicación anónima de contenido | 0,12% | 0,12% | 0,44% | 0,08% |
| 9. PLATAFORMA INTEGRAL DE SERVICIOS SOCIALES | 32,35% | 31,41% | 33,54% | 38,05% |
| 9.1 Discapacidad | 7,70% | 6,02% | 2,82% | 7,54% |
| a) Plataforma "Emplea tu capacidad" (GIRCO) | 1,32% | 0,99% | 0,29% | 1,24% |
| b) Plataforma red de enfermedad mental (GECM) | 3,02% | 2,25% | 0,66% | 2,83% |
| c) Aplicación de la red de prevención de abusos (PREDEA) | 2,59% | 1,93% | 0,57% | 2,43% |
| d) Gestión de Plazas de Centros de At. a la Discapacidad (APMV): Nueva versión | 0,77% | 0,85% | 1,31% | 1,04% |
| 9.2 Infancia y Familia | 10,82% | 9,44% | 7,57% | 11,63% |
| a) Sistema de Atención y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia (SAPIIA) | 6,36% | 5,23% | 3,27% | 6,51% |
| b) Sistema de información de centros maternos | 0,91% | 0,68% | 0,20% | 0,85% |
| c) Aplicación de centros de apoyo y encuentro familiar (ENFA) | 0,79% | 0,59% | 0,17% | 0,74% |
| d) Modernización de aplicación de familias numerosas | 0,49% | 0,36% | 0,10% | 0,46% |
| e) Subvención de prestaciones extraordinarias para menores en acogimiento | 0,52% | 0,58% | 0,86% | 0,70% |
| f) Mil Primeros Días | 1,04% | 1,16% | 1,72% | 1,41% |
| g) Aplicación familias monoparentales | 0,72% | 0,84% | 1,24% | 0,96% |
| 9.3 Dependencia | 4,03% | 4,64% | 6,41% | 5,59% |
| a) Seguimiento PIA (Programa Individual de Atención a la Discapacidad) | 0,86% | 0,97% | 1,44% | 1,17% |
| b) SIDM: Cambios estructurales relacionados con mejoras en el servicio a ciudadano | 1,04% | 1,16% | 1,72% | 1,41% |
| c) Nuevo Modelo Cheque Servicio | 1,04% | 1,16% | 1,72% | 1,41% |
| d) Implantar la Historia Socio-Sanitaria del Residente de los Centros AMAS en los Centros Gestión Indirecta | 1,10% | 1,36% | 1,52% | 1,60% |
| 9.4 Centros | 7,73% | 9,00% | 13,30% | 10,48% |
| a) Centros de Mayores: Centro Virtual de Mayores (Proyecto estratégico de Legislatura) | 1,38% | 1,54% | 2,30% | 1,88% |
| b) Centros de Mayores: Solución para Control de Acceso de los socios | 1,04% | 1,16% | 1,72% | 1,41% |
| c) Agenda on-line para Centros Ocupacionales y Centros de Día de Mayores y Personas con Discapacidad | 0,86% | 0,97% | 1,44% | 1,17% |
| d) Nuevo módulo de Inspección de Centros: Actas, planificación visitas, requerimiento documentación centros, integración con Cuadro de Mando | 1,04% | 1,16% | 1,72% | 1,41% |
| e) Autorización Centros y Servicios Sociales (ACES): Nuevo módulo de Calidad | 0,69% | 0,77% | 1,15% | 0,94% |
| f) Publicación de las Listas de Espera Centros de Día (2023) | 0,69% | 0,77% | 1,15% | 0,94% |
| g) Centros de Gestión Indirecta: Instalación de Módulos de HIRE/HSSR (Dietoterápicos, Prescripción, Absorbentes y Gestión de apósitos) | 0,72% | 0,92% | 1,28% | 1,03% |
| h) Gestión del Plan de Equipamiento | 0,74% | 0,91% | 1,36% | 1,02% |
| i) Nuevo módulo de Dietas para las Residencias de Menores | 0,56% | 0,80% | 1,17% | 0,69% |
| 9.5 Integración Social | 1,04% | 1,16% | 1,72% | 1,41% |
| a) Informes de Integración de la Sub. Gral. de Integración, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo | 0,52% | 0,58% | 0,86% | 0,70% |
| b) Subvención de Cooperación al Desarrollo de la Sub. Gral. de Integración, Voluntariado y Cooperación al Desarrollo | 0,52% | 0,58% | 0,86% | 0,70% |
| 9.6 Igualdad | 1,04% | 1,16% | 1,72% | 1,41% |
| a) Nueva versión del Sistema de Información de Registro de Actuaciones de la Mujer (RAM2) | 1,04% | 1,16% | 1,72% | 1,41% |
| 10. TELEASISTENCIA | 12,56% | 12,56% | 12,56% | 12,56% |

| MÓDULOS | Horas totales por perfil | | | |
|--|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | JP | CO | AR | AP |
| 10.1 Plataforma de Datos | 4,86% | 6,15% | 3,20% | 1,82% |
| a) Gobierno del Dato | | | | |
| b) Construcción del Data Lake | | | | |
| c) Laboratorio Analítica Avanzada | | | | |
| 10.2 Sistemas de Información Verticales | 3,38% | 2,62% | 3,78% | 4,65% |
| a) Cuadro de Mando (Visualización y Reporting) | | | | |
| b) Sistemas de Gestión de Planes Individuales de Intervención | | | | |
| 10.3 Centro Virtual | 2,79% | 2,63% | 4,48% | 1,80% |
| a) Marketplace Privado Servicios Digitales | | | | |
| 10.4 Plataforma de Integración | 1,53% | 1,15% | 1,10% | 4,29% |
| a) Integración operativa Proveedores de Servicios de Teleasistencia (APIs) | | | | |
| b) Integración operativa con otros Servicios Sociales (ej: SAD) | | | | |
| c) Integración operativa con otras Administraciones (ej: Sanidad) | | | | |

ANEXO VIII: RELACIÓN DE PRINCIPALES APLICACIONES EN USO EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

| ACRÓNIMO SISTEMA | NOMBRE SISTEMA | DESCRIPCIÓN |
|------------------|---|---|
| SIUSS | SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA | El Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales. Algunos municipios utilizan otras aplicaciones. La más relevante, por su dimensión (Ayuntamiento de Madrid), es CIVIS. |
| SIDM_WEB | SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE LA DEPENDENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID | Aplicación que permite la gestión de los expedientes de dependencia en la Comunidad de Madrid. Desde la versión web, las Entidades Locales pueden: <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el estado de los expedientes de Dependencia de los ciudadanos. • Compartir información sobre los ciudadanos que perciben Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) y/o servicios de Teleasistencia (TA) en cada municipio, gestionados tanto por las entidades locales como por la Dirección General competente en materia de dependencia. |
| RMIN/RMINWEB | RENTA MÍNIMA | Herramienta de coordinación interadministrativa que facilita a los profesionales de las administraciones regional y local la gestión de las competencias relacionadas con la aplicación de la Ley de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid. Las entidades locales, a través de la versión web, pueden: <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar el estado del expediente de Renta Mínima de Inserción, así como consultar la información del mismos, con el fin de llevar a cabo su función instructora y procedimientos de revisión de Renta Mínima de Inserción • Registrar Programas Individuales de Inserción, así como la realización de sus seguimientos. |
| TEVE | GESTIÓN DE LAS TARJETAS DE ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA | Aplicación web que tiene como finalidad la gestión de las Tarjetas de Estacionamiento de Vehículos a Personas con Movilidad Reducida de la Comunidad de Madrid. Permite consultar el estado de las solicitudes y de las tarjetas, así como la tramitación de las altas, bajas y modificaciones de estas. |
| GESTIONA | GESTION DE EXPEDIENTES MUNICIPALES | Es la plataforma de esPúblico (empresa que proporciona servicios a la Administración Local) que facilita la organización, control, gestión y tramitación de los expedientes del ayuntamiento. |
| SOCYAL | SISTEMA DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA DE LOS AYTOS DE GETAFE Y ALCOBENDAS (VIRTUALDESK) | Sistema de atención social primaria de los Ayuntamientos de Getafe y Alcobendas (Virtualdesk). |
| CIVIS | SISTEMA DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA DEL AYTO DE MADRID | Sistema de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid. |
| QMATIC | APLICACIÓN GESTIÓN DE CITAS AYTO TORREJÓN | Aplicación gestión de citas del Ayuntamiento de Torrejón. |
| GERES | GESTIÓN EXPEDIENTES MANCOMUNIDAD DE LA ENCINA | Gestor de expedientes Mancomunidad de la Encina. |

| | | |
|--------------------|--|--|
| GESDOC | GESTIÓN EXPEDIENTES MANCOMUNIDAD THAN y AYUNTAMIENTO DE BOADILLA | Gestor de expedientes Mancomunidad THAN (Torrelodones, Hoyo del Manzanares, Alpedrete y Moralarzaral) y Ayuntamiento de Boadilla. |
| OPENCERTIAC | GESTIÓN EXPEDIENTES AYTO POZUELO | Gestor de expedientes Ayuntamiento Pozuelo. |
| PID | PLATAFORMA INTERMEDIACIÓN DE DATOS | Aplicación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Esta plataforma ofrece servicios de verificación y consulta de datos entre Administraciones Públicas, con el fin de contribuir en la simplificación y eficiencia de los trámites administrativos de los ciudadanos, impulsando de forma directa el cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos. |

ANEXO VIII: RELACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

SISTEMA DE GESTIÓN HORIZONTALES O CORPORATIVAS

| ACRÓNIMO SISTEMA | NOMBRE SISTEMA |
|------------------|---|
| NEXUS ECCL | SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA |
| SIRIUS | SISTEMA DE GESTIÓN DE PERSONAL |
| SICA | SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA |
| FIVA | FICHAJES Y VACACIONES |
| E-REG | REGISTRO |
| PTFR | PORTAFIRMAS |
| SIEX | SITUACIÓN DE EXPEDIENTES |
| NOTE | NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS |
| ICDA | INTERCAMBIO DE DATOS |
| SRPD | SISTEMA DE GESTION DEL RESPONSABLE DE PROTECCION DE DATOS |
| SGUR | ALMACENAMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LAS TRAZAS DE SEGURIDAD |

SISTEMA DE GESTIÓN VERTICALES O DEPARTAMENTALES

| UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE | ACRÓNIMO SISTEMA | NOMBRE SISTEMA |
|---|------------------|--|
| D.G. ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA | SIDM | PLATAFORMA INTEGRAL GESTIÓN DE LA DEPENDENCIA |
| | GPC | GESTIÓN PLAZAS RESIDENCIAS CONCERTADAS PPMM |
| | PISO | ADJUDICACIÓN PLAZAS PISOS TUTELADOS PPMM |
| | PLAS | ADJUDICACIÓN PLAZAS CENTROS DE DIA PPMM |
| | SOIC | ADJUDICACIÓN PLAZAS RESID. PPMM AUTÓNOAS |
| | APET | ADJUDICACIÓN DE PLAZAS ESTANCIA TEMPORALES EN RESIDENCIAS PARA MAYORES |
| D.G. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD | RGM | RECONOCIMIENTO DE GRADO DE DISCAPACIDAD |
| | CATI | GESTIÓN Y FACTURACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN TEMPRANA INFANTIL |
| | CATIW | GESTIÓN Y FACTURACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN TEMPRANA INFANTIL (WEB) |
| | VOIL | VALORACIÓN, ORIENTACIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD |
| | AYMV | AYUDAS INDIVIDUALES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD |
| | APMV | ADJUDICACIÓN DE PLAZAS EN CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD |
| | SCD | SEGUIMIENTO DE CONTRATOS DE CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD |

| UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE | ACRÓNIMO SISTEMA | NOMBRE SISTEMA |
|--|------------------|--|
| | GCEM | GESTIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN A ENFERMEDAD MENTAL |
| D. G. DE SERVICIOS SOCIALES | ISES | SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL |
| | POVUL | PROGRAMAS DIRIGIDOS A POBLACIÓN VULNERABLE |
| | PCOM | GESTIÓN DE PLAZAS COMEDORES SOCIALES |
| | | |
| SECRETARIA GENERAL TÉCNICA | BDUC | BASE DE DATOS ÚNICA |
| | CUSO | CUADRO DE MANDOS INTEGRAL CONSEJERIA PSFIN |
| | GERC | GESTIÓN ECONÓMICA DE RESIDENCIAS CONCERTADAS DE PPM |
| | ISDR | INFORMACION SANITARIA RESIDENCIAS |
| | ENTI | INSCRIPCIÓN DE ENTIDADES DE ACCIÓN SOCIAL |
| | ACES | AUTORIZACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL |
| | DICE | REGISTRO DE DIRECTORES DE CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL |
| | HAFO | HOMOLOGACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS DE DIRECTORES |
| | SECE | SANCIONES A ENTIDADES TITULARES DE CENTROS |
| | | |
| D.G. INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD | ENFA | GESTIÓN DE ENCUENTROS FAMILIARES PADRES NO CUSTODIOS |
| | GTFN | GESTIÓN DE TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA |
| | CITA | CITA PREVIA PARA GESTIÓN DE TÍTULOS DE FFNN |
| | TARD | APP TARJETAS DE FAMILIAS NUMEROSAS |
| | ACUM | AYUDAS INDIVIDUALES PARA EL ACOGIMIENTO FAMILIAR DE PERSONAS MAYORES |
| | ACOM | ACOGIMIENTOS FAMILIARES DE MENORES PROTEGIDOS |
| | ADIN | ADOPCIONES INTERNACIONALES |
| | ADON | ADOPCIONES NACIONALES |
| | GPME | GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE MENORES |
| | RMEN | GESTION DE PLAZAS DE RESIDENCIAS DE MENORES |
| | NANAT | NUEVAS AYUDAS A LA NATALIDAD |
| | NSCPP | NUEVA SUBVENCIÓN A CUIDADOS PALIATIVOS PEDIÁTRICOS |
| | SERM | SUBVENCIÓN A ENTIDADES DE LA RED MADRE |
| | AFAM | AYUDA A FAMILIAS ACOGEDORAS DE MENORES |
| | | |
| | | |
| D.G. IGUALDAD | ATB | GESTIÓN DE AYUDAS A LA MUJER |
| | RAM | GESTIÓN DE ACTUACIONES A MUJERES |
| | RAMW | GESTIÓN DE ACTUACIONES A MUJERES (WEB) |
| | FOMU | GESTIÓN DE CURSOS A MUJERES |
| D.G. INTEGRACIÓN | PNC | PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS |
| | RMIN | RENTA MÍNIMA |
| | CEPI | GESTION DE CENTROS CEPIs (WEB) |

| UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE | ACRÓNIMO SISTEMA | NOMBRE SISTEMA |
|---------------------------------|------------------|--|
| | ONGS | ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES |
| | SIAY | REGISTRO DE VOLUNTARIOS DE LA C.M. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL VOLUNTARIADO |
| | PAIN | REGISTRO DEL PADRON DE INMIGRANTES |
| | BST | BONO SOCIAL TÉRMICO |
| AMAS | HIRE/HSSR | HISTORIA INTEGRAL DEL RESIDENTE EN RESIDENCIAS PROPIAS |
| | MAYO | GESTIÓN DE PLAZAS DE CENTROS DE MAYORES (HOGARES) |
| | CFR | CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL RESIDENTE EN RESIDENCIAS DE PPMM PROPIAS |
| | GCP | GESTIÓN Y CONTROL DE PLAZAS EN CENTROS PROPIOS |

(Esta página está intencionadamente en blanco)

ANEXO IX: TABLA PRESTACIONES Y SSII

CFJAS: Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales EELL: Entidades Locales

| CFJAS / EELL (*) | NOMBRE SISTEMA | TIPO | SSII | SSII EN BDUC |
|---------------------|---|-----------|------------------|--------------------|
| CFJAS | Acogimiento familiar de menores protegidos | SERVICIOS | ACOM | |
| CFJAS | Ayudas individuales para el acogimiento familiar de personas mayores | ECONÓMICA | ACUM | |
| CFJAS | Adopciones internacionales | SERVICIO | ADIN | |
| CFJAS | Adopciones nacionales | SERVICIO | ADON | |
| CFJAS | Subvenciones al acogimiento familiar de menores | ECONOMICA | AFAM | X |
| CFJAS | Adjudicación de plazas estancia temporales en Residencia para mayores | SERVICIO | APET | X |
| CFJAS | Adjudicación de plazas concertadas para personas con discapacidad | SERVICIO | APMV | X |
| CFJAS | Gestión de ayudas a la mujer | SERVICIO | ATB | |
| CFJAS | Ayudas para el fomento de la autonomía personal y la promoción de la accesibilidad a personas con discapacidad | ECONÓMICA | AYMV | X |
| CFJAS | Gestión de encuentros familiares para padres no custodios | SERVICIO | ENFA | |
| CFJAS | Gestión de cursos a mujeres | SERVICIO | FOMU | |
| CFJAS | Complemento de pensión para el alquiler de vivienda | ECONÓMICA | FORMULARIO | |
| CFJAS | Ayudas económicas de pago único para mujeres víctimas de Violencia de Género | ECONÓMICA | FORMULARIO | |
| CFJAS | Ayudas individuales para favorecer la autonomía de mujeres de violencia de género | ECONÓMICA | FORMULARIO | |
| CFJAS | Ayudas económicas de pago mensual por gestación nacimiento de hijo o adopción de menores | ECONÓMICA | FORMULARIO | |
| CFJAS | Becas para estudiantes y para jóvenes que hayan pertenecido al sistema de protección de la comunidad de Madrid a disfrutar en residencias infantiles | ECONÓMICA | FORMULARIO | |
| CFJAS | Ayudas de apoyo social a personas integradas en programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los Servicios de Salud Mental del Servicio Madrileño de Salud (2921) | ECONÓMICA | FORMULARIO | |
| CFJAS | Atención residencial enfermedad mental | SERVICIO | GCEM | |
| CFJAS | Gestión y concesión de plazas en comedores sociales | SERVICIO | GCP | X |
| CFJAS | Gestión de títulos de familias numerosas | SERVICIO | GFTN | X |
| CFJAS | Gestión de protección de menores | SERVICIO | GPME | |
| CFJAS | Gestión de plazas de centros de mayores (Hogares) | SERVICIO | MAYO | X |
| CFJAS | Prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad LISMI (RD 386/84, Boe 27 de febrero) | ECONÓMICA | NO INFORMATIZADA | X |
| CFJAS | Ayudas individuales de apoyo social a personas integradas en programas de rehabilitación y reinserción social para enfermos mentales | ECONÓMICA | NO INFORMATIZADA | |
| CFJAS | Pensiones fondo asistencia social (FAS) | ECONÓMICA | NO INFORMATIZADA | X |
| CFJAS | Subvenciones a personas físicas para el pago de la factura de suministro eléctrico y/o gas | SERVICIO | NO INFORMATIZADA | X |

| CFJAS / EELL (*) | NOMBRE SISTEMA | TIPO | SSII | SSII EN BDUC |
|---------------------|--|-------------------------|--------------------------------|--------------------|
| CFJAS | Becas para estudiantes en residencias de menores (alojamiento y manutención) | SERVICIO | NO INFORMATIZADA | |
| CFJAS | Programas de apoyo para el acogimiento residencial de menores (Plan Autonomía 18/21 años) | SERVICIO | NO INFORMATIZADA | X |
| CFJAS | Acogimiento residencial mujeres gestantes o madres con hijos de menores de tres años (centros maternos) | SERVICIO | NO INFORMATIZADA | X |
| CFJAS | Oficina de Vida Independiente (OVI), Servicio de Transición de Vida Independiente (STVI) | SERVICIO | NO INFORMATIZADA | X |
| CFJAS | Atención adultos tutelados de la Comunidad de Madrid | SERVICIO | PEYTON (Producto comercial) | X |
| CFJAS | Adjudicación de plazas de pisos tutelados para personas mayores | SERVICIO | PISO | X |
| CFJAS | Adjudicación plazas en centros de días | SERVICIO | PLAS / HIRE | |
| CFJAS | Pensión de Invalidez No Contributiva | ECONÓMICA | PNC | X |
| CFJAS | Pensión de Jubilación No Contributiva | ECONÓMICA | PNC | X |
| CFJAS | Gestión de actuaciones a mujeres | SERVICIO | RAM | |
| CFJAS | Gestión del reconocimiento de grado de minusvalía | SERVICIO | RGM | |
| CFJAS | Gestión de plazas en residencias de menores | SERVICIO | RMEN | |
| CFJAS | Renta mínima de inserción de la Comunidad de Madrid | ECONÓMICA | RMIN | X |
| CFJAS | Prestaciones Económicas Reconocimiento de la situación de dependencia (PEVS, PECEF, PEAP) | ECONÓMICA | SIDM | X |
| CFJAS | Servicios de atención a la dependencia (Residencias, Centros de día, Teleasistencia, Ayuda a domicilio, Promoción de autonomía personal) | SERVICIO | SIDM | X |
| CFJAS | Gestión de Ingresos en residencias de personas mayores y adjudicación de plaza | SERVICIO | SOIC | X |
| CFJAS | Programa emplea tu capacidad | SERVICIO | VOIL | |
| EELL | Sistemas de Información de Usuarios de Servicios Sociales | SERVICIO / ECONÓMICA | SIUSS | |

ANEXO X DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI)

| | |
|---|---|
| EXPTE. Nº | ECON/145/2023 |
| CONTRATO | “DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, INTEGRACIÓN, E IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA <i>HISTORIA SOCIAL ÚNICA</i> Y LA TELEASISTENCIA AVANZADA EN LA COMUNIDAD DE MADRID”. EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU |
| CONTRATO BASADO EN ACUERDO MARCO | ECOM/238/2020 |

El/La abajo firmante..... con DNI, actuando:

En

su

nombre

.....

En representación de la

con

NIF.....

A. DECLARA que:

a) no ha sido condenado, estando pendiente de cumplir la condena, mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, dictada por la autoridad competente de un Estado miembro de la UE por cualquier delito que afecte a su ética profesional, salvo que el delito haya prescrito;

b) no ha cometido una falta profesional grave probada por cualquier medio que pueda ser alegada por cualesquiera partes interesadas, estando pendiente de cumplir la sanción, salvo que la falta haya prescrito;

c) no ha sido condenado, estando pendiente de cumplir la condena, mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, por fraude, corrupción, participación en una organización criminal, blanqueo de capitales o cualquier otra actividad ilegal que suponga un perjuicio para los intereses financieros de la Unión Europea, salvo que el delito haya prescrito;

d) no ha sido objeto de una sanción administrativa, estando pendiente de su cumplimiento, por haber incurrido en falsas declaraciones al facilitar la información exigida por las autoridades competentes, o por no haber facilitado dicha información, salvo que la falta haya prescrito.

B. DECLARA que las personas físicas con poder de representación, de toma de decisiones o de control sobre la entidad NO se encuentran en los casos mencionados en el apartado anterior.

C. DECLARA que:

a) no está afectado por ningún conflicto de intereses en relación con la tramitación del expediente arriba indicado, entendiéndose que el conflicto de intereses podría plantearse en particular como consecuencia de intereses compartidos de naturaleza económica, o por vínculos familiares en línea recta ascendente y descendente, cualquiera que sea el grado, o en línea colateral hasta el tercer grado, alcanzando a los parientes por consanguineidad y afinidad y a los derivados de relaciones afectivas similares;

b) informará a la Comunidad de Madrid, sin demora, de cualquier situación que constituya conflicto de intereses o pudiera dar lugar a tal conflicto;

c) no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado ni intentará obtener, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, en favor de nadie ni por parte de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique corrupción o fraude, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa derivados de su participación directa o indirecta en la operación cofinanciable a través de la concesión de una subvención, la adjudicación de un contrato o la encomienda de una actividad;

d) ha suministrado información exacta, veraz y completa a la Comunidad de Madrid en el marco de la presente operación;

D. RECONOCE que la entidad..... podrá ser objeto de sanciones administrativas y financieras si se demostrara que las declaraciones o la información facilitadas son falsas.

(Fecha y firma, nombre completo y DNI)

ANEXO XI DECLARACIÓN MÚLTIPLE DE LAS EMPRESAS PROPUESTAS COMO ADJUDICATARIAS DE CONTRATOS BASADOS FINANCIADOS CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA.

| | |
|----------------------------------|---|
| EXPTE. Nº | ECON/145/2023 |
| CONTRATO | “DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, INTEGRACIÓN, E IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA Y LA TELEASISTENCIA AVANZADA EN LA COMUNIDAD DE MADRID”. EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU |
| CONTRATO BASADO EN ACUERDO MARCO | ECOM/238/2020 |

Don/Doña, DNI
....., como Consejero Delegado/Gerente/ de la entidad
....., con NIF
....., y domicilio fiscal en
.....

.... que participa como contratista/subcontratista en el desarrollo de actuaciones necesarias para la consecución de los objetivos definidos en la **Política Palanca 4 “Una administración para el siglo XXI” dentro del componente 11 “Modernización de las Administraciones Públicas”, inversión 2 “Proyectos Tractores de Digitalización de la Administración General del Estado”.**

Efectúa las siguientes **DECLARACIONES**

- a) **Declaración relativa a la obligación de cesión y tratamiento de datos en relación con la ejecución de actuaciones del plan de recuperación, transformación y resiliencia (Modelo Anexo IV.B de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre).**

Que conoce la normativa que es de aplicación, en particular los siguientes apartados del artículo 22, del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, que se define a continuación:

1. La letra d) del apartado 2: «recabar, a efectos de auditoría y control del uso de fondos en relación con las medidas destinadas a la ejecución de reformas y proyectos de inversión en el marco del plan

de recuperación y resiliencia, en un formato electrónico que permita realizar búsquedas y en una base de datos única, las categorías armonizadas de datos siguientes:

- i. El nombre del perceptor final de los fondos;
- ii. el nombre del contratista y del subcontratista, cuando el perceptor final de los fondos sea un poder adjudicador de conformidad con el Derecho de la Unión o nacional en materia de contratación pública;
- iii. los nombres, apellidos y fechas de nacimiento de los titulares reales del perceptor de los fondos o del contratista, según se define en el artículo 3, punto 6, de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo (26);
- iv. una lista de medidas para la ejecución de reformas y proyectos de inversión en el marco del plan de recuperación y resiliencia, junto con el importe total de la financiación pública de dichas medidas y que indique la cuantía de los fondos desembolsados en el marco del Mecanismo y de otros fondos de la Unión».

2. Apartado 3: «Los datos personales mencionados en el apartado 2, letra d), del presente artículo solo serán tratados por los Estados miembros y por la Comisión a los efectos y duración de la correspondiente auditoría de la aprobación de la gestión presupuestaria y de los procedimientos de control relacionados con la utilización de los fondos relacionados con la aplicación de los acuerdos a que se refieren los artículos 15, apartado 2, y 23, apartado 1. En el marco del procedimiento de aprobación de la gestión de la Comisión, de conformidad con el artículo 319 del TFUE, el Mecanismo estará sujeto a la presentación de informes en el marco de la información financiera y de rendición de cuentas integrada a que se refiere el artículo 247 del Reglamento Financiero y, en particular, por separado, en el informe anual de gestión y rendimiento».

Que, conforme al marco jurídico expuesto, manifiesta **acceder a la cesión y tratamiento de los datos** con los fines expresamente relacionados en los artículos citados.

b) Declaración de compromiso en relación con la ejecución de actuaciones del plan de recuperación, transformación y resiliencia (PRTR) (Modelo Anexo IV.C de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre)

Manifiesta el compromiso de la persona/entidad que representa con los estándares más exigentes en relación con el cumplimiento de las normas jurídicas, éticas y morales, adoptando las medidas necesarias para prevenir y detectar el fraude, la corrupción y los conflictos de interés, comunicando en su caso a las autoridades que proceda los incumplimientos observados.

Adicionalmente, atendiendo al contenido del PRTR, se compromete a respetar los principios de economía circular y evitar impactos negativos significativos en el medio ambiente («DNSH» por sus siglas en inglés «do no significant harm») en la ejecución de las actuaciones llevadas a cabo en el marco de dicho Plan, y manifiesta que no incurre en doble financiación y que, en su caso, no le consta riesgo de incompatibilidad con el régimen de ayudas de Estado.

c) Conforme a las obligaciones de aportación de información del apartado 5 de la Adenda a los contratos financiados por el presupuesto de la Unión Europea elaborada por la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Acredita la inscripción en el Censo de empresarios, profesionales y retenedores de la AEAT (declaración censal 036 o 037 o documento equivalente de las Administraciones Forales) que incluye la actividad objeto del contrato basado conforme a lo previsto en el artículo 8 apartado 2 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre).

d) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 215 de la LCSP, y con referencia a las obligaciones de los subcontratistas declara:

() Que no se presenta declaración en los términos del apartado 5 de esta adenda al documento de licitación correspondientes otras empresas al no estar previsto acudir a la subcontratación.

() Que aporta las declaraciones de las siguientes empresas que actuarán como subcontratistas en el presente contrato:

....., XX de de 202X

Fdo.

Cargo:

ANEXO XII: DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO CAUSAR DAÑO AL MEDIO AMBIENTE (PRINCIPIO DNSH).

D/D^a _____ con DNI _____, en representación de la empresa _____ en calidad
de _____

En relación con el expediente N^o _____ y título “DISEÑO, CONSTRUCCIÓN,
INTEGRACIÓN, E IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA
HISTORIA SOCIAL ÚNICA Y LA TELEASISTENCIA AVANZADA EN LA COMUNIDAD DE MADRID”.
EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA –
FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU, en el marco del Mecanismo
de Recuperación y Resiliencia,

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD:

Primero. Que la empresa cumple las siguientes condiciones:

1. Las actividades que se desarrollan en el mismo no ocasionan un perjuicio significativo a los
siguientes objetivos medioambientales, según el artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852
relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles mediante la
implantación de un sistema de clasificación (o “taxonomía”) de las actividades económicas
medioambientalmente sostenibles:

- a. Mitigación del cambio climático.
- b. Adaptación al cambio climático.
- c. Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos.
- d. Economía circular, incluidos la prevención y el reciclado de residuos.
- e. Prevención y control de la contaminación a la atmósfera, el agua o el suelo.
- f. Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.

2. Las actividades se adecúan, en su caso, a las características y condiciones fijadas para la
medida y submedida de la Componente y reflejadas en el Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia.

3. Las actividades que se desarrollan en el proyecto cumplirán la normativa medioambiental
vigente que resulte de aplicación.

4. Las actividades que se desarrollan no están excluidas para su financiación por el Plan
conforme a la Guía técnica sobre la aplicación del principio de “no causar un perjuicio
significativo” en virtud del Reglamento relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia
(2021/C58/01), a la Propuesta de Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación
de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España y a su correspondiente
Anexo.

5. Las actividades que se desarrollan no causan efectos directos sobre el medioambiente, ni
efectos indirectos primarios en todo su ciclo de vida, entendiendo como tales aquéllos que
pudieran materializarse tras su finalización, una vez realizada la actividad.

Segundo. Que conoce y acepta que el incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en la presente declaración dará lugar a la obligación de devolver las cantidades percibidas y los intereses de demora correspondientes.

Firma:

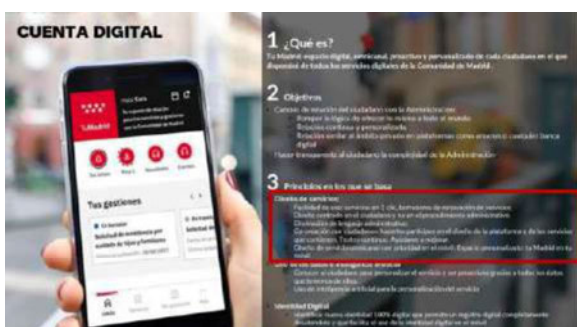
Fecha:

ANEXO XIII: INNOVA. REDISEÑO Y DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES A LOS CIUDADANOS



INNOVA es el **PROYECTO** que permitirá establecer el Roadmap de rediseño y digitalización de servicios y trámites a los ciudadanos utilizando los criterios de priorización que se establezcan y abordando los proyectos “end to end” de rediseño y digitalización de dichos servicios y trámites con el orden establecido. Estos rediseños nos darán la oportunidad de acompañar e impulsar junto a los empleados públicos de las consejerías las tareas de simplificación, optimización y mejora de su interacción con el ciudadano en todo el proceso de transformación de sus servicios y trámites.

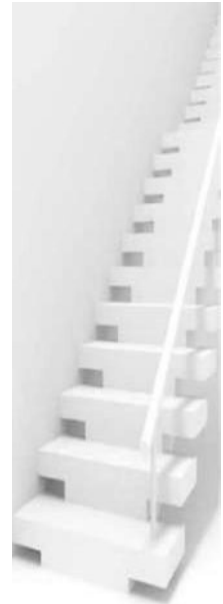
A través del proyecto INNOVA se canalizarán las acciones derivadas de una de las **MEDIDAS ESTRATÉGICAS** que está enmarcada en el eje de innovación para una administración digital que se basa en posicionar al ciudadano como protagonista de los servicios públicos digitales mejorando así su experiencia en su relación con la Administración de la Comunidad de Madrid



INNOVA es el Proyecto que permitirá impulsar uno de los principios en los que se basa la **CUENTA DIGITAL**, la cual está concebida como el espacio digital personalizado de la Comunidad de Madrid, el cual se convertirá en el punto de encuentro de los ciudadanos con la administración de la región de Madrid de una forma ágil y sencilla

El **ALCANCE** que los trabajos de INNOVA se irá acometiendo de forma progresiva a través de las siguientes 8 líneas de actuación:

1. Creación del catálogo de servicios al ciudadano de la Comunidad de Madrid
2. Definición y consolidación la metodología de priorización que permita establecer el roadmap de digitalización de servicios y trámites a ciudadanos
3. Definición y consolidación la metodología de análisis y rediseño para la digitalización de servicios y trámites a ciudadanos
4. Análisis de los servicios y trámites que sean objeto de rediseño y digitalización
5. Re-diseño de los servicios y trámites haciendo especial hincapié en la simplificación de los procesos/procedimientos y la mejora de la experiencia ciudadana
6. Monitorización de los trabajos técnicos requeridos con el objetivo de que los servicios y tramites rediseñados sean incorporados en la cuenta digital del ciudadano de acuerdo a lo estándares establecidos
7. Evaluación de los resultados tras la puesta en marcha de los servicios rediseñados y digitalizados en cuenta digital con el objetivo proponer acciones de mejora continua
8. Acciones de Gestión del cambio, capacitación y acompañamiento del empleado público a lo largo de todo este proceso de transformación



Los **BENEFICIARIOS** de los resultados del proyecto INNOVA serán:

- Los CIUDADANOS; al disponer de un gran número de servicios y trámites rediseñados y digitalizados disponibles en cuenta digital donde podrán disfrutar de una mejora significativa en términos de agilidad, usabilidad y experiencia
- Los EMPLEADOS PUBLICOS, al mejorar en términos de eficacia y eficiencia la respuesta que dan a los ciudadanos a través de la gestión de los servicios y trámites de los que son responsables con la consecuente satisfacción de estar aportando un mejor y más moderno servicio público al ciudadano



ANEXO XIV: CUENTA DIGITAL DEL CIUDADANO Y LA EMPRESA

La Cuenta Digital se enmarca en el plan estratégico de Madrid Digital como primera medida del Eje de Innovación para una Administración Digital. Persigue como objetivo ofrecer a la ciudadanía un espacio digital personalizado que concentre el acceso a todos los servicios digitales. Para ello se basa en los siguientes pilares:

Metodología de Diseño

- Metodología de Diseño centrada en el ciudadano y mejora continua, basada en creación de prototipos, diseños visuales, y test con ciudadanos.
- Estandarización del diseño gracias al Sistema Diseño de Cuenta Digital y su implementación en el framework MOVA3.
- *Esta metodología y sistema de diseño deberán ser adoptada por cualquier equipo que se incorpore en la creación de servicios digitales destinados al ciudadano. Deberán seguir su modelo de gobernanza e incorporar en su equipo los perfiles adecuados.*

Transformación Digital de Servicios

- La Cuenta Digital ofrecerá servicios transversales de administración digital, así como el catálogo de servicios digitales correspondientes a los distintos ámbitos sectoriales de la Comunidad de Madrid.
- Se apoya en la iniciativa INNOVA que tiene como uno de sus objetivos la transformación de los servicios de la Comunidad de Madrid para su digitalización e incorporación en la Cuenta Digital.
- *Cualquier servicio que se desee ofrecer a la ciudadanía deberá incorporarse en el catálogo de la Cuenta Digital, atender a los requisitos de digitalización de Cuenta Digital e INNOVA y apoyarse en los servicios transversales de administración digital.*

Gobierno del Dato y Analítica Avanzada

- La Cuenta Digital es una plataforma data-driven que incorpora:
 - Un datalake de Ciudadano 360 que además funcionará como HUB de datos horizontal para la Comunidad de Madrid.
 - Un datalake de perfilado para aquellos ciudadanos que hayan autorizado la recomendación de servicios en Cuenta Digital.
 - Un datalab para la implementación de casos de uso de analítica avanzada basada en IA que habilite la personalización de los servicios en Cuenta Digital.
- El diseño técnico de servicios digitales para la ciudadanía deberá integrarse y tener en cuenta esta arquitectura, en particular el datalake Ciudadano 360 concebido como servicio transversal de la Comunidad de Madrid.

Identidad Digital

- La Cuenta Digital es un espacio personalizado al que se accede mediante una Identidad Digital.
- Todos los servicios digitales serán accesibles a través de los sistemas de Identidad Digital que ofrece la Comunidad de Madrid, en particular el sistema IDentifica.

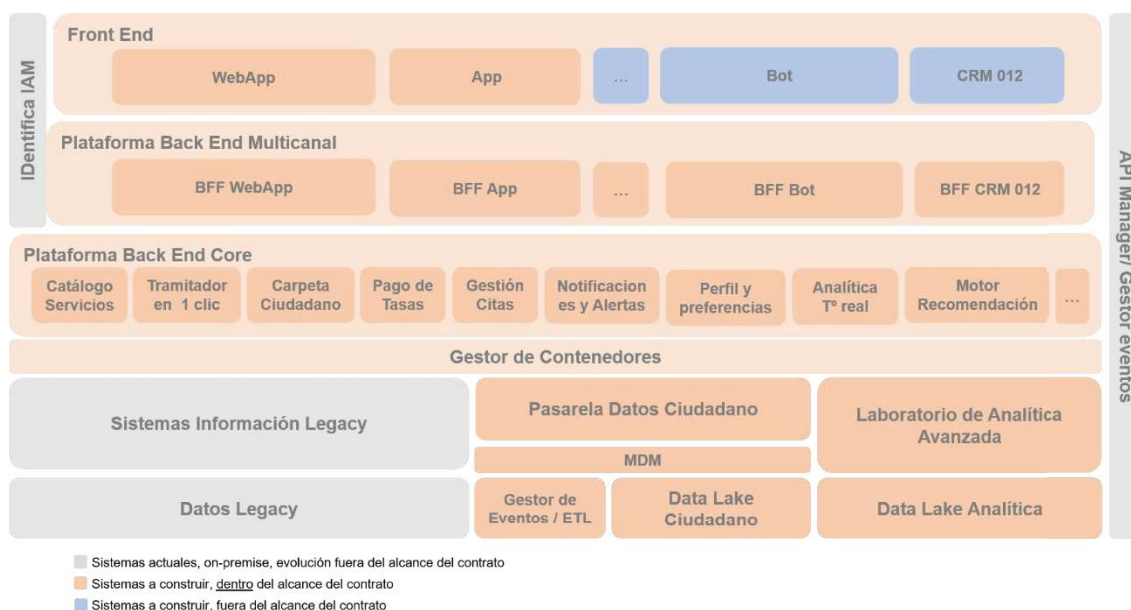
Arquitectura Digital

- Cuenta Digital es una plataforma basada en una arquitectura digital en la nube de Amazon Web Services.
- Los servicios digitales que se integren en ella deberán dotarse de una arquitectura compatible y que asegure el buen rendimiento de los mismos.

Ciberseguridad y Privacidad

- La ciberseguridad y el cumplimiento del RGPD y ENS se encuentran en todo el ciclo de vida de la plataforma.
- *Todos los servicios incorporados en Cuenta Digital deberán incorporar los mecanismos de diseño, construcción y vigilancia que garanticen la seguridad y el cumplimiento de la normativa.*

El siguiente diagrama especifica la arquitectura conceptual de la Cuenta Digital.



En cuanto a la oferta de servicios a la ciudadanía, se destacan los siguientes:

- **Home con usuario no identificado**
Incluirá la oferta general de servicios, y la información para el alta en la cuenta.
- **Identificación y Gestión del perfil**
Se permitirá la gestión de los datos asociados a la Identidad Digital, más aquellos datos que completen el perfil del ciudadano.
 - Datos básicos
 - Datos de contacto

- Preferencias
- Permisos

- **Oferta personalizada de servicios**: basada en perfil, preferencias, histórico de actuaciones, servicios más usados o campañas.

Servicios en un clic – servicios transformados digitalmente incluidos en el catálogo de Cuenta Digital.

- **Información proactiva y personalizada**
 - Notificaciones sobre trámites en curso
 - Avisos proactivos de servicios de interés para el ciudadano en particular.
 - Avisos sobre servicios que utiliza el ciudadano, caducidad de tarjetas, apertura de plazo para solicitar un servicio que en el pasado se ha solicitado.
 - Etc
- **Mis gestiones y Mis documentos**
Evolución de los actuales servicios de Carpeta Ciudadana.
- **Mis datos**
Acceso a todos los datos del ciudadano que se encuentren en posesión de la administración regional, accedidos a través del Ciudadano 360.
- **Gestión de agenda y citas con la administración**
Unificación y simplificación de los servicios de cita en oficina 360, oficinas de atención al ciudadano, etc.

ANEXO XV: CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1.1 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.

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.

1.2 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)¹, 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.

1. Servicios ofrecidos por un tercero e implementados en los CPDs 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.

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

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.

1.3 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:

1. Definición de roles y responsabilidades de seguridad (Segregación de funciones) que contenga, al menos los siguientes:
 - Responsable de Seguridad del servicio
 - Delegado de protección de datos

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

2. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes 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.

5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 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.

1.7 Subcontratación

El adjudicatario se compromete a mantener identificadas las empresas subcontratadas involucradas en los Servicios y trasladar los requerimientos de seguridad establecidos en 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.

1.8 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.