

PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020, DENOMINADO “SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN E INTEGRACIÓN DE UNA PLATAFORMA SAAS COLABORATIVA PARA LA GESTIÓN DE EXPERIENCIA DEL CIUDADANO, E INTERACCIÓN DEL ECOSISTEMA EMPRENDEDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU.



CONTENIDO

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS.....	4
CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN.....	4
CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO.....	5
CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO.....	6
CLÁUSULA 5. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO.....	6
CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.....	7
6.1 Alcance del Servicio.....	8
6.2 Fases del Proyecto y Plazos.....	10
6.3 Características y funcionalidades de la Plataforma.....	10
6.4 Servicios de mejora en experiencia de cliente UX:.....	11
6.5 Extensión de garantía:.....	12
6.6 Desarrollos de evolutivos:.....	13
6.7 Devolución del servicio.....	13
6.8 Requisitos sobre el alojamiento de los servicios.....	13
6.9 Entregables del proyecto.....	14
CLÁUSULA 7. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.....	14
CLÁUSULA 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO.....	15
CLÁUSULA 9. IMPORTE DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO.....	15
CLÁUSULA 10. EMPRESA A INVITAR.....	18
CLÁUSULA 11. PENALIDADES.....	19
CLÁUSULA 12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	19
CLÁUSULA 13. FINANCIACIÓN.....	19
CLÁUSULA 14. PAGO.....	21
CLÁUSULA 15. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO.....	22
CLÁUSULA 16. GARANTÍA DEFINITIVA.....	22
CLÁUSULA 17. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	22
CLÁUSULA 18. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE.....	22

CLÁUSULA 19. CONSULTAS SOBRE LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....	25
ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL.....	27
ANEXO II. 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.....	29
ANEXO III. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	32
ANEXO IV. DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI)	52
ANEXO V. DECLARACIÓN MÚLTIPLE DE LAS EMPRESAS PROPUESTAS COMO ADJUDICATARIAS DE CONTRATOS BASADOS FINANCIADOS CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA.	54

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° 311, de 30 de diciembre de 2005)
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Embajadores, nº 181, 28045 - Madrid
CÓDIGO DIR3	A13037574
NIF	Q7850054C
DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO	
Dirección de Servicios a Consejerías de Economía, Hacienda y Empleo y Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura	
RESPONSABLE DEL CONTRATO	
Directora de Servicios a Consejerías de Economía, Hacienda y Empleo y Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura	

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 participación en las propuestas e iniciativas sobre agilización y simplificación de procedimientos administrativos y servicios electrónicos, atención a la ciudadanía, gobierno abierto y transparencia que se realicen en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y 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 integra dentro la estructura de la Consejería de Administración Local y Digitalización, Presidencia, 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 MD, 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 624/ 2021, de fecha 15 de diciembre de 2021, la Consejera Delegada de Madrid Digital procedió a la adjudicación del Acuerdo Marco ECOM/238/2020.

Este contrato basado, cuya ejecución se recoge en el Capítulo VII del PCAP regulador del Acuerdo Marco, regulado y adjudicado de acuerdo a 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.

CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO.

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, presentado por el Gobierno para guiar la ejecución del Fondo de Recuperación Europeo movilizará en el periodo 2021-2026 más de 140.000 millones de euros gracias al instrumento Next Generation EU. Durante el periodo 2021-2023 está previsto que se efectúe tanto la contratación de proyectos e inversiones, como la puesta a disposición de los beneficiarios de las ayudas y subvenciones diseñadas, cumpliendo con precisión las prioridades de los fondos europeos de recuperación: la inversión "verde" representa más del 37% del total del Plan y la digitalización cerca del 33%.

El Plan diseñado para el periodo 2021-2026 se estructura en torno a las cuatro transformaciones que el gobierno ha situado desde el principio en el centro de la estrategia de política económica: la transición ecológica, la transformación digital, la igualdad de género y la cohesión social y territorial. Cuatro líneas de trabajo cruciales en la respuesta extraordinaria que nuestro país pone en marcha para recuperar el bienestar y darle un impulso de largo plazo a la economía.

Además, la Comunidad de Madrid se ha configurado como «Región Emprendedora 2021-2022», un sello de excelencia que concede el Comité Europeo de las Regiones a las regiones que destacan por su visión emprendedora y por desarrollar una estrategia de crecimiento inteligente que tenga en cuenta los retos generales a los que se enfrenta la sociedad.

El Comité destacó la estrategia de promoción del emprendimiento de la «Dirección General de Autónomos, de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid», centrada en la creación de un «Consejo de Emprendimiento», un organismo que pretende ser un punto de encuentro que reúna a los distintos actores del mundo del emprendimiento, las Pymes y microempresas, para generar sinergias.

Con el fin de dar soporte a la estrategia de promoción del emprendimiento, Madrid Digital propone contratar una Plataforma SaaS colaborativa para la gestión de Experiencia del Ciudadano, e interacción del ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid, que facilite el encuentro entre los diferentes agentes que conforman el ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid (emprendedores, innovadores, Business Angels, fondos de capital riesgo, entre otros), para fomentar e impulsar el ecosistema y mejorar la experiencia del ciudadano.

CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO.

El objeto del contrato consiste en la prestación de un Servicio para la implantación e integración de una Plataforma SaaS colaborativa para la gestión de Experiencia del Ciudadano, e interacción del ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid, (en adelante, el “Servicio”). El servicio incluirá una Plataforma SaaS colaborativa, una consultoría para la definición de la Estrategia de Experiencia de Cliente (Ciudadano/usuario), adecuación, diseño y configuración de la Plataforma SaaS, alojamiento, servicios de mejora en experiencia de cliente, y la formación a usuarios, en el ámbito del plan de recuperación, transformación y resiliencia – financiado por la unión europea – NEXT GENERATION EU.

Queda fuera del objeto del contrato los Servicios de dinamización, creación y subida de contenidos a dicha plataforma.

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 e Interior	
Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía	
Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura	
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo	X
Consejería de Familia, Juventud y Política Social	
Consejería de Administración Local y Digitalización	

AMBITOS ORGANIZACIONALES	CB
Consejería de Sanidad	
Consejería de Transportes e Infraestructuras	
Consejería de Cultura, Turismo y Deporte	
Todas las Consejerías	

CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.

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

TIPOLOGÍAS	CB
1. Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo	
2. Aplicaciones Móviles	
3. Tecnología de Experiencia de Cliente	X
4. IoT	
5. RV/RA	
6. Blockchain y DLT	
7. RPA	
8. Analítica Avanzada	
9. Procesamiento del Lenguaje Natural	
10. Voz e Imagen	
11. Gobierno del Dato	

El objetivo del Servicio es la puesta en marcha de una plataforma SaaS colaborativa de gestión de la experiencia de Cliente (Ciudadano, usuario) e interacción del ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid, que conecte a las empresas, inversores u otros agentes, que tienen una necesidad específica con startups que pueden proponer algún tipo de solución eficiente para esta necesidad, así como con una lista de herramientas y recursos para crear un marco básico con el fin de que los agentes puedan mapear su ecosistema, interconectarse, compartir información, generar oportunidades y mejorar la experiencia de ciudadano.

La plataforma SaaS colaborativa permita interactuar a los usuarios como una comunidad, generar conexiones de red, acceder a contenidos “oficiales” de la Comunidad de Madrid y publicar contenido propio de los usuarios.

El servicio a través de la plataforma SaaS permitirá:

- La **conexión, comunicación e interacción** entre el ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid.
- La **colaboración**, entre los ciudadanos que conforman este ecosistema que les permita interactuar y compartir experiencias e información.
- Mejorar la **experiencia del ciudadano/usuario** (Ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid).
- Ofrecer una **experiencia digital** potente que permite la búsqueda de información y documentación de interés para el mencionado ecosistema.

Las distintas funcionalidades de la plataforma SaaS colaborativa deberán permitir crear una experiencia interactiva, en la que los usuarios puedan relacionarse/conectarse con otros usuarios, interactuar con contenidos de diferente formato (videos, textos, audio, imágenes, archivos, etc.) y con expertos a través de las discusiones habilitadas en el foro.

Adicionalmente, la plataforma SaaS deberá conseguir los siguientes objetivos:

- Deberá ser una Plataforma Innovadora e impactante a nivel de UX/UI
- Deberá dar acceso a toda la Información recogida en: <https://www.comunidad.madrid/servicios/empleo/autoempleo-emprendimiento>
- Deberá permitir el acceso al Asesoramiento y Preguntas, enlazando con CITA PREVIA en: <https://www.comunidad.madrid/servicios/empleo/autoempleo-emprendimiento>
- Deberá permitir la interacción entre Emprendedores, Financiadores y otros Agentes registrados para encontrar soluciones conjuntas.

6.1 Alcance del Servicio

- **Consultoría para la definición de la Estrategia de Experiencia de Cliente UX/UI:** Diseño, maquetación y configuración que se aplicará a la Plataforma SaaS colaborativa.

En esta fase, EL ADJUDICATARIO determina como serán implementadas y adaptadas las funcionalidades y características de la Plataforma SaaS enfocadas a la Experiencia del Cliente/Ciudadano UX/UI. Recopila y analiza información de las necesidades del ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid. Elabora un listado de requisitos funcionales que deben ser cubiertos por la Plataforma, incluyendo los recogidos en el presente pliego y los que sean

producto del entendimiento del contexto del mencionado ecosistema. Diseña funcionalidades que impactan positivamente la interacción, colaboración y experiencia del ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid. El diseño debe ser sencillo e intuitivo enfocado en modelos de experiencia de cliente UX/UI.

- **Plataforma SaaS colaborativa:** Se pondrá a disposición del Servicio una plataforma SaaS colaborativa sobre la que se implementará toda la estrategia de experiencia de cliente/ciudadano UX/UI, diseño, maquetación y configuración definida en la fase de consultoría.
- **Adecuación e implantación de la Plataforma SaaS:** Servicios para implantación e integración de la plataforma SaaS colaborativa para la optimización y mejora de la toda la experiencia de cliente/ciudadano e interacción del ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid.

Esta fase incluye las configuraciones necesarias a la plataforma para adaptarla a los requisitos definidos en la fase de consultoría: Interfaz de usuario, funcionalidades, roles y usuarios, personalización, etc.

- **Puesta en marcha de la plataforma:** Se activa el uso y funcionamiento de la plataforma.

Al finalizar las configuraciones se realizan **pruebas** de la plataforma, y se da conformidad de que el servicio cumple con lo requerido y su funcionamiento es correcto. Estas pruebas se realizarán de forma conjunta entre Madrid Digital y el ADJUDICATARIO.

En la puesta en marcha, se realiza la puesta en funcionamiento de la plataforma de forma controlada y segura, proporcionando el soporte requerido por Madrid Digital, para mitigar cualquier inconveniente en el arranque del servicio.

- **Alojamiento:** Se pondrá a disposición del Servicio el Alojamiento de la Plataforma SaaS colaborativa, en una nube pública segura.

Servicios de mejora en experiencia de cliente UX: Se pondrá a disposición un servicio gestionado de la plataforma de manera que permita poner en práctica técnicas de experiencia del ciudadano/usuario, para mejorar la experiencia del ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid.

- **Formación:** Se realizará una formación en el uso de la Plataforma SaaS para los dinamizadores de la plataforma y personal encargado de subir información a la misma.
- **Extensión de garantía:** Una vez esté operativa y en funcionamiento la plataforma, el ADJUDICATARIO deberá realizar la gestión de la plataforma, para garantizar su operatividad a lo largo de toda la duración del Servicio.
- **Desarrollo de evolutivos:** El ADJUDICATARIO incluirá dentro de este servicio para realizar desarrollos evolutivos, para el desarrollo o activación de funcionalidades complementarias

6.2 Fases del Proyecto y Plazos

Fases	Plazos
Fase I: Consultoría de Experiencia de Cliente/Ciudadano UX/UI	1 mes
Fase II: Adecuación e implantación de la Plataforma SaaS, Puesta en marcha y Formación	3 meses
Fase III: Servicios de mejora en experiencia de cliente UX	Desde la puesta en marcha hasta finales de 2023.
Fase IV: Extensión de garantía	Año 2024 y hasta febrero 2025

6.3 Características y funcionalidades de la Plataforma

- **Perfiles de usuario:** posibilidad de gestionar cada usuario su propio perfil (datos del usuario, fotografía), y visualizar el histórico de trayectoria de temáticas o cursos a los que se ha inscrito, así como la acreditación de cursos a los que ha participado siempre que se haya configurado el control de asistencia, y la posibilidad de que se muestren aquellas encuestas que ha realizado sobre una temática/área.
- **Sistema de navegación por temática / área:** las temáticas, áreas y acciones o actividades se consideran como tags de búsqueda configurables desde el panel de control, donde se configuran los atributos para que se puedan realizar filtros ágiles en la agenda. Desde la propia agenda se mostrará un modal que se diseñará ad-hoc para que se pueda realizar de forma rápida la inscripción o anulación. Además, se podrán definir tipologías de acciones o eventos que llevarán asociada en la agenda más o menos información. Por ejemplo, vídeo de presentación, breve descripción, fechas de inicio y cierre, requisitos previos necesarios, duración, estructura de Contenidos, participantes, etc. Otros podrían llevar sólo fecha y nombre.
- **Vídeos, presentaciones y contenidos en diferentes formatos.** Asimismo, se podrán añadir textos que amplíen la información, o referencias con enlaces a otros recursos que permitan, como mínimo, los siguientes formatos: audio: mp3; imagen: jpeg, jpg, tiff, gif, png; de empaquetado: rar, tar, zip; vídeo: .mp4, .mov, avi, m4v; documentos: doc, docx, pdf, xls, xlsx, ppt, pptx, tex, txt, html. Posibilidad de descarga de todos ellos.

- **Debates y Foros:** posibilidad de crear distintos foros de debate y, dentro de estos, hilos de debate. Cada actividad principal (escuela emprendedora, startups, ...) contará con un foro general y podrá tener foros específicos por organización temática o temporal.
- **Tablón de anuncios y novedades:** posibilidad de avisar a los usuarios con las novedades, actividades y noticias que vayan surgiendo y crear destacados. No se incluyen ninguna herramienta de newsletter ni comunicación individual.
- **Creación de preguntas y cuestionarios:** Permitir crear diferentes tipos de preguntas para valorar cada actividad.
- **Servicio de Chat y mensajería** para los usuarios de la plataforma. Con dos canales para cada actividad. Uno público y otro con visibilidad sólo para los moderadores.
- **Motor analítico del comportamiento de usuarios:** Integración con cuenta de usuario en Google tag Manager y Vimeo. Toda la gestión de análisis se realizará en dichas herramientas.
- Almacenamiento seguro de datos
- **Diseño web “responsive”** que permita la correcta visualización de la plataforma virtual en cualquier dispositivo, sea cual sea el tamaño de su pantalla (ejemplo: en un ordenador, móvil o tableta).

6.4 Servicios de mejora en experiencia de cliente UX:

Al inicio del Servicio, EL ADJUDICATARIO, deberá realizar una consultoría de la plataforma de manera que permita poner en práctica técnicas de experiencia del ciudadano/usuario (ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid) para conseguir la mejor experiencia y rendimiento para el ciudadano, con el objetivo de lograr su inclusión y su colocación en el centro. Estas técnicas deben permitir:

- Monitorear a lo largo de la vida del contrato el ecosistema emprendedor para detectar cambios y adaptar iniciativas o soluciones enfocadas al ciudadano/usuario.
- Medir y mejorar la experiencia del usuario.
- Diseñar servicios digitales con y para el ciudadano.
- Recibir retroalimentación del ciudadano acerca de las iniciativas de la Comunidad y propias de ellos.
- Realizar mediciones a través de encuestas/Cuestionarios, etc., para conocer las necesidades y expectativas del ciudadano.
- Escucha constante de ciudadano (ecosistema emprendedor) para adaptar estrategias que máxime su experiencia con la Comunidad de Madrid y su ecosistema.
- Recoger opiniones del ciudadano (ecosistema emprendedor)
- Recopilación, análisis y seguimiento de datos de los ciudadanos.

6.5 Extensión de garantía:

Una vez esté operativa y en funcionamiento la plataforma, el ADJUDICATARIO deberá realizar la gestión de la plataforma, como extensión de garantía, con la finalidad de garantizar su operatividad a lo largo de toda la duración del Servicio, sin coste alguno. Para ello, se deberán realizar como mínimo las siguientes actuaciones:

- Actualización de la Plataforma y sus componentes (en su caso)
- Resolución de incidencias y errores
- Optimización de velocidad (tiempos de carga)
- Servicio de asistencia técnica para los usuarios mediante atención de buzones y comunicación en foros.
- Administración de permisos y roles de los usuarios de la plataforma
- El ADJUDICATARIO garantiza velar que la plataforma este activa y sin interrupciones, 24 horas y 365 días al año, a nivel de alojamiento, salvo paradas planificadas que puedan producirse para actualizaciones o migraciones que pudieran surgir.

La extensión de garantía de la plataforma SaaS colaborativa, incluye los servicios profesionales que se pueden requerir para tener la plataforma 100% operativa en alta disponibilidad.

Este servicio incluye los puntos definidos a continuación:

- **Servicio de mesa de ayuda:** El ADJUDICATARIO deberá contemplar como mínimo, un servicio de ayuda remoto en español con cobertura para resolución de incidencias o consultas, dentro del horario de lunes a jueves de 9:00 h a 18:00 h y Viernes de 8:30 h a 15:00 h, salvo para el periodo del 15 de Julio al 31 de Agosto que será de 8:00 h a 15:00 h. EL ADJUDICATARIO debe facilitar canales de recepción de peticiones a través de un "email" que se habilite para el proyecto y un "Portal del Cliente", gestionados por un sistema de Ticketing.

Cualquier cambio en la plataforma base o interrupción del servicio que afecte a la prestación del servicio deberá ser notificado con anterioridad a Comunidad de Madrid.

- **Nuevas versiones, mejoras y actualizaciones:** Durante la vigencia del contrato, el contratista deberá proporcionar, sin coste adicional, siempre que esté dentro de la cobertura de horas de mesa de ayuda, las nuevas versiones del servicio suministrado. A estos efectos, deberá notificar a Comunidad de Madrid las correcciones o mejoras que incorporen y llevar a cabo las acciones que se requieran asociados a estos cambios de versión (formación, etc.).

- **Tiempos de respuesta:**

- Atención y ayuda remota: inmediato dentro del horario de lunes a jueves de 9:00 h a 18:00 h y viernes de 8:30 h a 15:00 h, salvo para el periodo del 15 de Julio al 31 de Agosto que será de 8:00 h a 15:00 h .
- Resolución de incidencias “**críticas**”: no funcionamiento de la aplicación o funcionamiento que impida la prestación del servicio contratado: tiempo máximo 4 horas.
- Resolución de incidencias “**normales**” (cualquier incidencia no crítica): tiempo máximo 72 horas. Las incidencias serán tipificadas por COMUNIDAD DE MADRID en el momento de su reporte al soporte.
- **Seguimiento**: Será necesario también un seguimiento mensual, o bajo petición con menor frecuencia, sobre la prestación del servicio que informe de los parámetros más relevantes de su uso, incidencias y peticiones reportadas, fechas de resolución, previsiones, etc. Toda incidencia deberá tener un ticket que permitirá su seguimiento y localización. La forma y contenido de este seguimiento mensual se consensuará al comienzo del proyecto por ambas partes.

6.6 Desarrollos de evolutivos:

El ADJUDICATARIO incluirá dentro de este servicio un mínimo de **60 horas anuales** para realizar desarrollos evolutivos, para el desarrollo o activación de funcionalidades complementarias en la Plataforma SaaS que pudieran incorporarse durante la vigencia del contrato. En el periodo de extensión de garantía las horas anuales de estos servicios no tendrán coste. Se realizarán dentro del horario de lunes a jueves de 9:00 h a 18:00 h y viernes de 8:30 h a 15:00 h, salvo para el periodo del 15 de Julio al 31 de Agosto que será de 8:00 h a 15:00 h .

6.7 Devolución del servicio

Al finalizar el contrato, toda la información, datos y documentación que fue compartida, alojada y almacenada en la plataforma SaaS, deberá ser entregada a Madrid Digital, en un formato/medio digital, debidamente estructurados, que permita la fácil migración a otra plataforma.

6.8 Requisitos sobre el alojamiento de los servicios

La plataforma SaaS será alojada y desplegada en una nube pública segura, gestionada por EL ADJUDICATARIO, con suficientes recursos (almacenamiento, redes, Seguridad, servidores, etc) y capacidad para gestionar de forma eficiente todas las funcionalidades y soportar adecuadamente la interacción del ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid. Todos los servicios de esta nube deberán estar desplegados bajo una cuenta única y específicamente habilitada para este proyecto. El alojamiento incluye la gestión y mantenimiento de todos los componentes de la plataforma SaaS y su infraestructura. Los usuarios solo necesitarán una conexión a internet para acceder a la plataforma desde un navegador Web, y a través de la URL asignada.

6.9 Entregables del proyecto.

- **Documento de Consultoría de la Estrategia de Experiencia de Cliente UX/UI:** Documentación de los resultados de la consultoría realizada, que incluya el listado de requisitos funcionales cubiertos en el servicio, centrados en la mejora de la experiencia del ciudadano y de su interacción (ecosistema emprendedor de la Comunidad de Madrid).
- **Documento de Diseño técnico de la Plataforma:** Documentación del diseño, funcionalidades y características técnicas de la plataforma y del servicio, donde se especifique cómo interactúan entre ellos, con los sistemas de Madrid Digital y con otros sistemas externos.
- **Documento de Enunciado de Trabajo:** Al inicio del proyecto, en una fase de planificación, se realizará un documento con todo el alcance del Proyecto, entre ellos: Tareas a ejecutar en cada Fase, Cronograma, entregables, etc.
- **Documento de pruebas:** Documentación de las pruebas ejecutadas en la Fase de Pruebas a la plataforma y sus resultados, con sus respectivas Actas de Aceptación de Madrid Digital.
- **Documento de Puesta en marcha:** Documento para oficializar de que la plataforma y servicio están disponibles y activos para su uso.
- **Documento de extensión de garantía de la plataforma.** Documento de alcance del servicio, y de las actividades de garantía de la plataforma, detallando tareas, frecuencia, tiempos de respuesta y alcances del soporte a usuarios.
- **Manual/guía de usuario:** Documento que describe de cara a los usuarios finales el modo de funcionamiento de la plataforma y todas sus funcionalidades.
- **Informes mensuales:** A partir de la puesta en marcha del servicio, debe realizarse un informe detallado, con frecuencia mensual, de seguimiento de las actuaciones que ha habido sobre la plataforma. Este informe será la base de la facturación.

CLÁUSULA 7. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.

El adjudicatario deberá contar con una capacidad productiva y operativa que garantice el nivel de especialización requerido para la tipología de actuaciones y metodologías o tecnologías ofertadas, lo que supone el necesario mantenimiento del conocimiento requerido a lo largo de la duración del contrato basado, tanto del conocimiento acreditado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

En concreto, para desempeñar los servicios objeto del presente contrato basado, el adjudicatario deberá disponer de los siguientes perfiles:

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	CB	PERFILES ESPECIALISTAS CB
3.- Tecnología de Experiencia de Cliente	Consultor	X	<ul style="list-style-type: none"> Especialista en implantación e integración de Herramientas de Experiencia de Cliente. Especialista en Integración de Servicios de Procesamiento del Lenguaje Natural.
	Arquitecto	X	De Nube
	Ingeniero	X	De Nube
	Analista-Programador	X	De Experiencia de Cliente
	Jefe de Proyecto	X	Especialista en Proyectos de Experiencia de Cliente

CLÁUSULA 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO.

El plazo de ejecución se establece en **24 meses** desde su adjudicación: 10 meses de ejecución de los servicios y 14 meses de extensión de garantía.

El plazo de ejecución máximo del contrato, incluida las prórrogas es de 24 meses.

CLÁUSULA 9. IMPORTE DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO.

El presupuesto estimado para acometer los trabajos incluidos en el presente contrato basado asciende a la cantidad de **46.613,85 €.- IVA incluido**. Los cálculos se han realizado en base a la oferta presentada por **NETBERRY SERVICIOS DE INTERNET, SL.** en la licitación del Acuerdo Marco ECOM/238/2020, y a los precios recogidos en la cláusula segunda del contrato de adhesión al mismo, formalizado el 28 de febrero de 2022.

1. Desglose por Bloques de Actividad y Perfiles.

- Servicios de adecuación e Implantación de la Plataforma - Tarifa por perfiles:
-

Tipología: Tecnología de Experiencia de Cliente				
Perfil Generalista	Perfil Especializado	Tarifa por Hora (Sin IVA)	Horas (Año 1)	Total (€)
Jefe de Proyecto	-Especialista en Proyectos de Experiencia de Cliente	51,84 €	12	
Consultor	-Especialista en Implantación e Integración de Herramientas de Experiencia de Cliente. -Especialista en Integración de Servicios de Procesamiento del Lenguaje Natural.	56,16 €	209	
Arquitecto	De Nube.	48,60 €	31	
Ingeniero	De Nube	39,96 €	31	
Analista-Programador	De Experiencia de Cliente	30,24 €	111	
Servicio de consultoría, adecuación e implantación de la plataforma			394	18,468,84 €

– Servicios de mejora en experiencia de cliente UX– Tarifa por perfiles:

Tipología: Tecnología de Experiencia de Cliente				
Perfil Generalista	Perfil Especializado	Tarifa por Hora (Sin IVA)	Horas Año 1	Total (€) Año 1
Consultor	-Especialista en Implantación e Integración de Herramientas de Experiencia de Cliente. -Especialista en Integración de Servicios de Procesamiento del Lenguaje Natural.	56,16 €	90	
Arquitecto	De Nube.	48,60 €	21	
Ingeniero	De Nube	39,96 €	21	
Analista-Programador	De Experiencia de Cliente	30,24 €	105	
Servicios de mejora en experiencia de cliente UX de la plataforma SaaS.			237	10.080 €

HITOS	CONCEPTOS	Año 1 (10 Meses)	TOTAL
1	Servicios de Consultoría, adecuación e implantación de la plataforma SaaS y Formación	18.464,84 €	18.464,84 €
2	Cuota por uso de la plataforma SaaS	4.200,00 €	4.200,00 €
	Cuota mensual por el alojamiento de la plataforma	5.775,00 €	5.775,00 €
	Servicios de mejora en experiencia de cliente UX	10.080,00 €	10.080,00 €
BASE IMPONIBLE		38.523, 84 €	38.523, 84 €

2. Desglose por Anualidades.

	Año 2023	Año 2024	Año 2025	TOTAL
Importe global SIN IVA	38.523,84 €	0,00 €	0,00 €	38.523,84 €
Iva 21%	8.090,01 €	0,00 €	0,00 €	8.090,01 €
TOTAL con IVA	46.613,85 €	0,00 €	0,00 €	46.613,85 €

A continuación, se desglosa la estructura de costes directos e indirectos:

Estructura de Costes Directos e Indirectos	Importes
Costes Directos	27.915,83 €
Costes Indirectos	5.583,17 €
Beneficio Industrial	5.024,85 €
Importe Total sin IVA	38.523,84 €

El valor estimado (sin IVA) del contrato asciende a 38.523,84 euros, conforme al siguiente cuadro:

Conceptos	Importes (IVA no incluido)
Base Imponible	38.523,84 €
Modificaciones	
Prórrogas	
Total valor estimado	38.523,84 €

CLÁUSULA 10. EMPRESA A INVITAR.

De conformidad con lo establecido en la cláusula 42.2.a) del Acuerdo Marco ECOM-238-2020, en los contratos basados cuya cuantía sea inferior a 50.000,00 euros (valor estimado) se invitará a una empresa de las adjudicatarias del contrato basado, siguiendo el orden de clasificación obtenido en el Acuerdo Marco.

En consecuencia, se ha de invitar a la empresa **NETBERRY SERVICIOS DE INTERNET, SL**, que resultó primera clasificada en la tipología objeto del contrato. A tal efecto, si está de acuerdo con los términos de la presente Propuesta de Adjudicación, y **dentro de los diez días siguientes a su recepción**, deberá:

1. Devolver firmado por la persona que tiene bastantado el poder en el Acuerdo Marco la presente Propuesta de Adjudicación.
2. Depositar la garantía definitiva prevista en la cláusula 15 de la presente propuesta de adjudicación.
3. Presentar firmada la declaración responsable relativa al cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con Madrid Digital, incluida en el Anexo I, la declaración múltiple de la empresa propuesta como adjudicataria de contratos basados financiados con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que recoge 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, incluida en el Anexo V, y la declaración de ausencia de conflicto de intereses, incluida en el Anexo IV.
4. Oferta técnica: Elaboración del Documento de Oferta Técnica, cuya extensión no deberá exceder las 10 hojas DIN A4 a doble cara con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos, y que contendrá la descripción de la propuesta ofertada, que permita justificar cómo garantiza el invitado el cumplimiento de las necesidades requeridas por MD en la presente Propuesta de Adjudicación.

CLÁUSULA 11. 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 II** de la presente Propuesta de Adjudicación 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 II, 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 pts y 100 pts.

CLÁUSULA 12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En el **Anexo III** de la presente Propuesta de Adjudicación se detallan los modelos asociados a esta cláusula.

CLÁUSULA 13. FINANCIACIÓN

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.

Componente del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en adelante PRTR):

Esta contratación se enmarca en la Política palanca VIII “Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo”, en el componente 23 “Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo”, inversión 5 “Gobernanza e impulso a las políticas de apoyo a la activación para el empleo”.

Este contrato contribuye al cumplimiento de los objetivos 347 de la Decisión de Ejecución del Consejo (CID por sus siglas en inglés Council Implementing Decision) relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

El beneficiario de la percepción de la ayuda comunitaria del presente contrato basado es el organismo interesado, que declara expresamente que este contrato 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 Mecanismo.

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 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>.

En su caso, al ser un contrato basado cofinanciado por los Fondos procedentes de la Unión Europea, la facturación de los conceptos cofinanciables mediante los mismos se hará de forma separada al resto de conceptos.

CLÁUSULA 14. PAGO.

Con frecuencia mensual establecerá una reunión de seguimiento y certificación con los siguientes objetivos:

- Dar visibilidad a la Dirección, monitorear y controlar la ejecución de las actividades encomendadas atendiendo a los compromisos acordados.
- Emitir y aprobar la certificación de los servicios facturables en el mes anterior:
 - Con carácter mensual el proveedor emitirá un informe con la propuesta de Certificación de Servicios a facturar, atendiendo al formato acordado con Madrid Digital.
 - Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el grado de avance de las tareas encomendadas.

La siguiente tabla resume los participantes en esta reunión (o quiénes ellos designen de sus correspondientes unidades organizativas):

Reunión	Organización	Participantes
Seguimiento y Certificación mensual	Madrid Digital	Responsable del Contrato
	Adjudicatario	Consultor-Jefe de Equipo

La frecuencia de celebración podrá ser redefinida por el responsable del Contrato de Madrid Digital.

Hitos de facturación:

- **Hito 1:** Servicios de Consultoría, adecuación e implantación de la plataforma SaaS y Formación:
 - 30% (€ 5.540,65) a la entrega y aceptación del documento de consultoría, diseño de la plataforma SaaS y plan de trabajo.
 - 70% (€ 12.928,19) al finalizar el servicio de la implantación de la plataforma SaaS, así como, de las pruebas, formación, puesta en marcha, entrega de documentos correspondientes y manual de usuario.
- **Hito 2:** Uso, alojamiento y servicio de mejora de experiencia de cliente de la Plataforma:
 - Pago mensual (€ 3.342,50) por el uso, alojamiento y servicio de mejora de experiencia de cliente de la Plataforma SaaS, a partir de la puesta en marcha y durante 6 meses. Se estima la puesta en marcha en el mes cinco (5) de contrato hasta la finalización del año 2023.

Los pagos se harán de forma mensual, a la recepción de los trabajos, contra factura conformada y previa conformidad de la Dirección encargada del expediente.

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.

CLÁUSULA 15. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO.

No se prevén modificaciones convencionales del contrato, todo ello sin perjuicio de los supuestos de modificación legal contemplados en el artículo 206 y la Disposición Adicional 33ª de la LCSP.

CLÁUSULA 16. GARANTÍA DEFINITIVA.

La misma consistirá en el 5% del importe de adjudicación del contrato basado (**1.926,19 €**), que se hará efectiva según los modelos de los Anexos II, III y IV del Acuerdo Marco.

CLÁUSULA 17. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los documentos o resultados 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 los mismos, incluyendo reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública y transformación.

CLÁUSULA 18. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE

Al presente contrato es de aplicación el Plan de medidas antifraude 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.

En virtud de la adjudicación de este proceso de licitación que se encuentra dentro del 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.

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.

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 deberán cumplir con todas las obligaciones que les imponga 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.

La inversión 5 del Componente 23 tiene un impacto previsible nulo o insignificante sobre los objetivos medioambientales, dada su naturaleza.

Conforme al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia aprobado, en el **componente 23** “Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo”, **inversión 5** “Gobernanza e impulso a las políticas de apoyo a la activación para el empleo” 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 publicidad y comunicación de los fondos imponga la normativa europea.

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.

Por último, el contratista 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 19. CONSULTAS SOBRE LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.

Durante el periodo de aceptación de la invitación y siempre antes de 5 días de su conclusión, ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en la presente Propuesta de Adjudicación, el invitado deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la propuesta técnica.

La dirección de correo donde el invitado deberá dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

[Email: cbs16@madrid.org](mailto:cbs16@madrid.org)

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto, sustituyendo la X por el lote que corresponda (Factoría de Innovación Digital) y la Y por la denominación corta con la que el invitado quiera ser identificado:

Consulta a la Propuesta de Adjudicación del Contrato Basado – Lote X – Licitador Y

Así mismo, el invitado, 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:

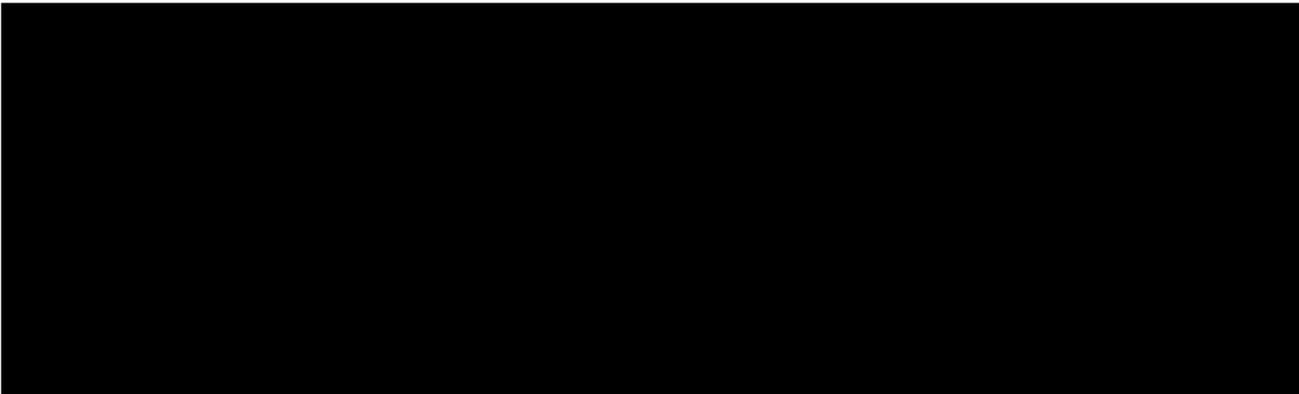
N.º Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				
...				

El invitado deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único de MD, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en la presente Propuesta de Adjudicación, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte MD, se compromete a responder a las mismas.

Por la Unidad Promotora

Por el Órgano de Contratación



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 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 la Propuesta de Adjudicación 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 100 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.:

ANEXO II. 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 Penalidades** 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 pliego. Esta información se pondrá de manifiesto mensualmente en los Comités de Seguimiento y Control (CSC) u organismo de seguimiento correspondiente, que estarán formados por los Responsables del Contrato de Madrid Digital y de la Empresa Invitada.

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 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 la Propuesta de Adjudicación 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:

ANS 1. Demora en los plazos establecidos.

Se considera como tal:

- La no proporción de los entregables en los 10 días hábiles a contar desde el día siguiente al plazo de ejecución del desarrollo del caso de uso.

La penalidad en los anteriores casos será de 1,00 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, al día. Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 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, 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 establecido.

ANS 2. Disponibilidad de la Plataforma.

Se considera como tal la no disponibilidad, al menos, del 99% durante la vigencia del contrato basado.

La penalidad en el anterior caso será de 1,00 euros por cada 0,01% que exceda la requerida. Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 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, 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 establecido.

ANS 3. Por ejecución defectuosa del contrato.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 192 de la LCSP se prevén las siguientes penalidades para el caso de cumplimiento defectuoso en la prestación del servicio. Estas penalidades, en su caso, deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento.

- Incumplimientos muy graves. Se podrá imponer una penalidad del **5% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
 - Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como graves.
- Incumplimientos graves. Se podrá imponer una penalidad del **1% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
 - Incumplimiento de:
 - Plazo de ejecución de 7 semanas para el desarrollo del caso de uso.
 - Habilitación del acceso remoto a MD para monitorizar el servicio, según lo que determine MD en cada momento.
 - Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como leves.
- Incumplimientos leves: Se podrá imponer una penalidad del **0,1% del precio del contrato, IVA excluido**, en los siguientes casos:
 - La no asistencia a reuniones convocadas por el Responsable del contrato.

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

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

2. Tratamiento de Datos Personales

Madrid Digital tiene la condición de 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 auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por Órgano de contratación.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Órgano de contratación (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Órgano de contratación a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Órgano de contratación toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este 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.- Tratamiento de Datos Personales.

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en la gestión de los datos personales de aquellas personas elegidas para probar el caso de uso 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 y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder	Responsabilidad Madrid Digital	Responsabilidad Adjudicatario
Ciudadanos	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS CORREO ELECTRÓNICO NÚMERO DE EMPLEADO	Responsable de tratamiento	Encargado de tratamiento
Ciudadanos	Copia (pdf) de documento identificativo	Encargado de tratamiento	Sub-Encargado de tratamiento

Elementos de tratamiento

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

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

<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input type="checkbox"/> Supresión	<input checked="" type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 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 de Prescripciones Técnicas que haya comunicado el responsable de tratamiento.

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

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

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

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

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

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

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

I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- a) Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- b) Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:
 - Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario.
 - Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la

contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).

- Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
- Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
- Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
- Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
 - La restricción de acceso a la información.
 - Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
 - Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
 - Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo. o Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.
 - La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.

II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

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

- Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.
- Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
- Forzar la elección de contraseñas de calidad.
- Ser fáciles de recordar.
- No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener • usando la información relativa a la persona, por ejemplo, nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc.
- No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).
- No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos Alfanuméricos.
- Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.
- Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.
- Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.
- No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.

- No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo, almacenamiento en una macro o en una función clave.
- Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.
- Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.
- Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

III. GESTIÓN DE SOPORTES

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

- Un registro de propiedad de los activos.
- Una política interna de usos aceptables de los activos.
- Una política de devolución/sustitución de activo.
- Un registro de asignación de activos al personal al cargo.
- Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas garantía de seguridad respecto a:
 - El acceso a los repositorios de la información, incluyendo un registro de entradas y salidas.
 - Un procedimiento de salida de activos fuera del entorno de la entidad.
 - Un procedimiento de puesto de trabajo despejado y bloqueos de equipo
 - Un procedimiento de mantenimiento de activos.

Contar con una política de mesas limpias que exija que:

- El puesto de trabajo esté limpio y ordenado.
- La documentación que no se esté utilizando se encuentre guardada correctamente (armario bajo llave para documentos en soporte papel y carpetas de red para soportes informáticos), especialmente en el momento en que se abandona temporalmente el puesto de trabajo y al finalizar la jornada.
- Prohibir expresamente que haya usuarios o contraseñas apuntadas en post-it o similares o que se comparta esta información.

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

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

IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

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

1.1. Controles físicos de entrada.

1.2. Perímetro de seguridad.

1.3. Protección contra amenazas externas o ambientales.

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

V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

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 RESILENCIA

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

- La realización de una copia de seguridad con una periodicidad mínima semanal, en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.
- Las pruebas con datos reales deberán evitarse, salvo en aquellos supuestos en que sea inevitable su uso o suponga un esfuerzo desproporcionado atendiendo al nivel de riesgo que implica el tratamiento. En estos casos con carácter previo al desarrollo de pruebas con datos reales se procederá a la realización de una copia de seguridad.

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

VIII. DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Disponer de un procedimiento de destrucción segura de información que:
- Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida.
- Impida que se desechen documentos o soportes electrónicos que contengan datos personales sin garantizar su destrucción.

IX. AMENAZAS INFORMÁTICAS o SEGURIDAD DE REDES:

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

- Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.
- Disponga de controles de red y políticas de segregación de redes.

ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS:

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

MALWARE:

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

CORTAFUEGOS O FIREWALL:

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

FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN:

Introducir medidas técnicas en los sistemas de información que restrinjan la posibilidad de que datos personales puedan ser exportados de forma no autorizada (p.ej. restricción de las funcionalidades de descarga, impresión y almacenamiento de datos en los sistemas de información que procesan los datos personales) e implementar medidas técnicas que permitan

detectar transmisiones no autorizadas de datos personales dentro de la organización y hacia fuera de la misma (p.ej. sistemas de prevención de fugas de información, herramientas de monitorización de actividades de usuarios en los sistemas de información).

X. CIFRADO DE DATOS

- Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá contar con un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- Todo tratamiento de datos sensibles u otros cuya pérdida de integridad, confidencialidad y/o disponibilidad puedan tener un importante impacto en los derechos y libertades de las personas, se realizará en base a una política de seudonimización de los mismos frente al acceso de terceros o para la realización de pruebas con datos reales, de manera que garanticen la integridad y confidencialidad de los mismos.

Dicha política debe incluir:

- La gestión de claves para la encriptación/desencriptación.
- Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.
- Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).
- Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

XI. CONTROL DE CAMBIOS EN TI

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

- La identificación y registro de los cambios significativos.
- la planificación y pruebas de los cambios.
- La evaluación de los impactos potenciales, incluyendo los impactos en la seguridad de dichos cambios.
- El procedimiento de aprobación formal de los cambios propuestos.
- La comunicación de los detalles de los cambios a las personas correspondientes.
- Los procedimientos de colchón, incluyendo los procedimientos y responsabilidades de abortar y recuperar los cambios infructuosos y los eventos imprevistos

Los procedimientos y las responsabilidades formales de la Dirección deberían asegurar de una manera satisfactoria el control de todos los cambios en los equipos, en el software o en los

procedimientos. Cuando los cambios sean realizados, se debería conservar un registro de auditoría que contenga toda la información importante.

XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

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

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

- Una evaluación de riesgos
- Un análisis de los efectos de los cambios
- Una especificación de los controles de seguridad necesarios.
- Las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos existentes de seguridad y control no se vean en peligro y que los programadores de la asistencia técnica sólo tengan acceso a aquellas partes del sistema necesarias para su trabajo requiriendo de consentimiento y aprobación formal para cualquier cambio.

XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

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

XIV. VIDEOVIGILANCIA

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

- Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.
- Se deberá conservar las imágenes por el plazo máximo de 1 mes, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.

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).¹

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

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 en teniendo que se trata de una especificación concreta relativa a la seguridad en la prestación del servicio".

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.

1. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
2. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
3. 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.
4. 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 IV. DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI)

EXPTE. Nº	ECON/000006/2023
CONTRATO	“SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN E INTEGRACIÓN DE UNA PLATAFORMA SAAS COLABORATIVA PARA LA GESTIÓN DE EXPERIENCIA DEL CIUDADANO, E INTERACCIÓN DEL ECOSISTEMA EMPRENDEDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE 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 V. DECLARACIÓN MÚLTIPLE DE LAS EMPRESAS PROPUESTAS COMO ADJUDICATARIAS DE CONTRATOS BASADOS FINANCIADOS CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA.

EXPTE. Nº	ECON/000006/2022
CONTRATO	“SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN E INTEGRACIÓN DE UNA PLATAFORMA SAAS COLABORATIVA PARA LA GESTIÓN DE EXPERIENCIA DEL CIUDADANO, E INTERACCIÓN DEL ECOSISTEMA EMPRENDEDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE 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 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 2 “Plan de modernización de los Servicios sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia”**

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: