

**DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE CONDICIONES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020, DENOMINADO: “SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE ROBOTIZACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE TEXTO PARA AYUDAS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID” , FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU POR EL MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA.**



## Contenido

<b>1. Condiciones generales administrativas.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Objeto del Contrato .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Alcance del Contrato Basado.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Descripción de los Servicios.....</b>	<b>4</b>
5.1 Desarrollo y continuidad del servicio de los casos de uso.....	4
5.2 Ejecución de la automatización mediante RPA. ....	6
5.3 Ejecución de la automatización mediante reconocimiento de textos. ....	7
5.4 Requisitos sobre el alojamiento de los servicios .....	8
5.5 Entregables del proyecto. ....	8
<b>6. Modelo de Gobierno y Coordinación .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Perfiles incluidos en el alcance del Contrato Basado .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Plazo de Ejecución.....</b>	<b>10</b>
<b>9. Volumetrías, Facturación y Presupuesto de Licitación .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Finaciación .....</b>	<b>12</b>
<b>11. Certificación de los Servicios .....</b>	<b>13</b>
<b>12. Penalidades.....</b>	<b>14</b>
<b>13. Contenido de las ofertas de los licitadores .....</b>	<b>15</b>
13.1 SOBRE 1.....	15
13.2 SOBRE 2.....	15
<b>14. Condiciones y Lugar de Prestación.....</b>	<b>16</b>
<b>15. Garantía de los Servicios .....</b>	<b>16</b>
<b>16. Propiedad del Resultado de los Trabajos .....</b>	<b>16</b>
<b>17. Criterios de Adjudicación .....</b>	<b>16</b>
17.1 CRITERIO 1 – Criterio relacionado con oferta económica 5 puntos .....	17
17.1.1 Criterio Precio/perfil. ....	17
17.1.2 MEJORA EN EL COSTE POR HORA DE EJECUCIÓN DE RPA. – 10 PUNTOS.....	18
17.1.3 MEJORA EN EL COSTE POR HOJA PROCESADA. – 10 PUNTOS.....	18
17.2 CRITERIO 2 - Criterios evaluables de forma automática .....	18
17.3 CRITERIO 3 – Criterios sujetos a un juicio de valor .....	19
<b>18. Modificación del contrato basado. ....</b>	<b>20</b>
<b>19. Plazo y hora límite para la presentación de las ofertas. ....</b>	<b>20</b>
<b>20. Garantía definitiva .....</b>	<b>20</b>

<b>21. Presentación de las ofertas .....</b>	<b>20</b>
<b>22. Cumplimiento de la normativa europea aplicable .....</b>	<b>21</b>
<b>23. Tratamiento de datos personales .....</b>	<b>23</b>
<b>24. Descripción de los Perfiles .....</b>	<b>24</b>
<b>25. Consultas sobre el documento de licitación .....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXO I: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL .....</b>	<b>26</b>
<b>ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA .....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXO III: MODELO DE DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA .....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) SERVICIOS DE DESARROLLO, RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO y EVOLUCIÓN, DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN DIFERENTES ÁMBITOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID .....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXO V: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>32</b>

## 1. Condiciones generales administrativas

<b>ÓRGANO DE CONTRATACIÓN</b>	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. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)
<b>DIRECCIÓN POSTAL</b>	C/ Embajadores, nº 181, 28045 - Madrid
<b>CÓDIGO IR3</b>	A13037574
<b>NIF</b>	Q7850054C
<b>DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO</b>	
Dirección de servicios a Consejerías de Economía Hacienda y Empleo, y Medio ambiente, Vivienda y Agricultura	
<b>RESPONSABLE DEL CONTRATO</b>	
Directora de servicios a Consejerías de Economía Hacienda y Empleo, y Medio ambiente, Vivienda y Agricultura.	

## 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), tiene asignadas, entre otras funciones la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma, así como, la adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios (Art. 10 Tres - c).

Con el fin de dar soporte a las funciones correspondientes a la Viceconsejería de Empleo, dependiente de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, Madrid Digital está reforzando los sistemas de información de tramitación de las siguientes ayudas: **las Ayudas del programa de garantía juvenil; Programa de contratación indefinida de trabajadores discapacitados; y Programa de incentivos a la contratación indefinida**, implementando mejoras funcionales, así como automatismos e integraciones con los Sistemas de Información de fiscalización, de forma que disminuya la carga de trabajo para los gestores, que será la encargada de tramitar estas ayudas en la Comunidad de Madrid.

Por todo ello, Madrid Digital propone la contratación de un proyecto de automatización con el despliegue de tecnología de robotización (RPAs - Robotic Process Automation) así como reconocimiento de textos (OCR- Optical Character Recognition), que permita llevar cabo la mecanización y automatización de parte más administrativa de las tareas que realizan los técnicos en la tramitación de ayudas, y de esta forma, puedan realizar tareas de mayor valor añadido, que repercutan en la mejor gestión de las mismas.

A finales del 2020, Madrid Digital contrató un piloto de RPA para las ayudas a la Contratación Indefinida, de la DG del Servicio Público de Empleo, cuya continuidad tiene que ser también objeto del presente contrato.

## 3. Objeto del Contrato

El presente documento de licitación tiene por objeto la prestación de los servicios necesarios de diseño, desarrollo, puesta en marcha y soporte de un servicio de automatización mediante el uso de tecnologías de robotización (RPA, Robotic Process Automation), incluyendo cuatro procesos ya robotizados, y el servicio de reconocimiento de textos (OCR- Optical Character Recognition).

#### 4. Alcance del Contrato Basado

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

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

#### 5. Descripción de los Servicios

Los servicios objeto de este pliego se deben desarrollar en dos planos diferenciados. Por una parte, es necesario analizar y desarrollar los procesos a robotizar, así como la parametrización del reconocimiento de textos para la gestión de las Ayudas mencionadas en el apartado 1 del presente documento de licitación. Por otro lado, es necesario la ejecución, tanto de robotización como de reconocimiento de textos, incluyendo los procesos ya robotizados a día de hoy.

##### 5.1 Desarrollo y continuidad del servicio de los casos de uso.

Para cada Proyecto Tecnológico de robotización de procesos de negocio que se pretende desarrollar al amparo del presente documento de licitación, el adjudicatario elaborará un estudio que recoja los aspectos funcionales que dan cobertura a los requerimientos operativos y técnicos que presente Madrid Digital, definiendo como resolver dichos procesos planteados por el negocio, definiendo el alcance y ámbito de la aplicación futura, arquitectura física y lógica de la solución y fijando los recursos que serán necesarios para acometer el Proyecto con garantías, así como, detallando una estimación de esfuerzos de cada perfil profesional implicado.

Para cada caso de uso identificado, se realizan las siguientes actividades:

- Definición de la situación actual del proceso
- Definición de la situación futura del proceso, incluyendo reingeniería del mismo o integración con otras herramientas, si procede.

- Debe abordarse considerando una perspectiva de escalabilidad y de su reutilización en las distintas líneas de los programas de ayuda.
- Identificación del retorno de la inversión que permita valorar la viabilidad del automatismo

Una vez aprobado el caso de uso por Madrid Digital:

- Elaboración del Diseño Técnico: Una vez aceptada por todas las partes el Diseño Funcional, se elaborará el diseño orientado a la construcción.
- Construcción de la Solución en la plataforma de robotización.
- Pruebas integradas, Análisis de Regresión, y Pruebas usuario
- Implantación de la solución: Tras la aceptación por parte usuario de las pruebas, se realizará en la fecha acordada la implantación del nuevo software desarrollado.
- Fase de estabilización: Revisión del comportamiento del automatismo implantado durante un periodo hasta la verificación del correcto funcionamiento del mismo.

Para esto se establecerán los mecanismos necesarios y se incluirán en los casos de uso para que el conocimiento sobre los componentes software, esté actualizado en la organización de Madrid Digital.

Esta forma de trabajo se utilizará para los siguientes servicios:

- **Garantizar la continuidad del servicio de los cuatro procesos ya desarrollados** con el software blueprism y que están en ejecución, y sus posibles evoluciones:
  - las consultas de MINIMIS,
  - al portal de Contratación Pública
  - al portal del SEPE para la consulta de periodos de inscripción y desempleo
  - acceso al INSS para la consulta de la vida laboral,
- **Desarrollo y puesta en marcha de los RPAs y OCR para los nuevos casos de uso identificados.** En principio, y como ejemplo se describe un posible caso de uso a desarrollar.
  - Desarrollo y puesta en marcha del sistema **reconocimiento de textos**, y parametrización del mismo. Soporte y clasificación de documentos aportados por el ciudadano en solicitud de las ayudas, del tipo: Comprobación firma digital del representante, Identificación y clasificación de la documentación presentada, Detección de expedientes que no aportan documentación y envío de requerimiento de documentación, Identificar los anexos que contienen los datos de los trabajadores y carga en el sistema de gestión del expediente.



## 5.2 Ejecución de la automatización mediante RPA.

El Servicio de ejecución de automatismos en modalidad de pago por uso, incluye los servicios de monitorización, orquestación, mantenimiento y soporte de los RPAs desplegados.

La plataforma RaaS debe ser una plataforma de automatización inteligente que integre todas las tecnologías necesarias para desarrollar, probar, ejecutar y monitorizar los procesos automatizados, supervisar su operativa y gestionar posibles incidencias. Dicha infraestructura debe cumplir:

- La plataforma debe tener sus recursos exclusivos para Madrid Digital y no reutilizables, en redes virtuales independientes y aisladas del resto.
- Se deben establecer mecanismos de aislamiento y encriptación de los datos, y de conexión redundadas de los recursos dedicados en el Cloud a través de protocolos de seguridad robustos (VPN Site to Site, la autenticación VPN se establece mediante certificado firmado por MD).
- Deber permitir auditar regularmente el cumplimiento de la privacidad del dato, y realizar auditorías internas de seguridad de la infraestructura periódicamente

Como medida de seguridad, los usuarios no deben poderse conectar al entorno remoto. En su lugar debe existir una aplicación web que permita realizar todas las operativas a través de un interfaz simplificado. Sus características deben ser:

- Debe permitir tener tres entornos diferenciados de desarrollo, validación y producción.
- Gestionar los recursos dedicados de cada entorno.
- Debe permitir gestionar el ciclo de vida de un automatismo:
  - o Importar código en los diferentes entornos
  - o Evaluar su calidad
  - o Declarar procesos y ejecuciones (agendadas y bajo demanda)
  - o Seguimiento de las ejecuciones y visualización de logs
  - o Creación de variables de los procesos de forma ágil
  - o Declaración de credenciales de forma privada
- Posibilitar el uso de un sistema de ficheros (encriptado) para una comunicación directa robot/humano.
- Permitir el control de consumo por robot/proceso.
- Realizar tests de penetraciones periódicos basados en estándares de seguridad internacionales.
- Doble factor de autenticación para los usuarios y uso de credenciales corporativos
- Permitir permisos en la aplicación basado en roles.
- Registrar la actividad en el portal para los usuarios.

Adicionalmente, se debe posibilitar el seguimiento de las ejecuciones a través de una herramienta web de forma gráfica. Dicha herramienta debe tener:

- Capacidad de controlar actividad, operativa y rendimiento de los procesos

- Capacidad de generar cuadros de mando reflejando los KPIs aportados por los procesos
- Capacidad de generar alertas y propagarlas por varias vías (correo, Rest...)

El RPA podrá integrarse con la solución de reconocimiento de textos descrita más adelante. Adicionalmente, si fuera necesaria la incorporación de funcionalidades basadas en inteligencia artificial, el adjudicatario integrará el RPA con servicios de IA desarrollados específicamente por Madrid Digital.

En resumen, el adjudicatario debe asegurar:

- Licencias producto RPA para la automatización de los procesos. La plataforma debe contener como mínimo licencias de software (SaaS) de robotización, monitorización y orquestación de procesos que formarán parte del servicio, para dar continuidad a los procesos desarrollados actualmente. Los cuatro procesos desarrollados en la actualizada, están desarrollados sobre el software blueprism.
- Entornos de desarrollo, validación y producción para la ejecución de los robots.
- Servicios de Soporte y Operación de la infraestructura y ejecución de los robots.
- Que la operativa del entorno se realice a través de un portal web de gestión y de peticiones procedimentadas.
- Equipo dedicado para la gestión de incidencias, relanzado de robots, con Acuerdo de Nivel de Servicio de 1 hora en la atención y 5 horas en la resolución de incidencias de infraestructura.
- Despliegue de infraestructura Robotics as a Service (RaaS) sobre arquitectura Cloud, garantizando la seguridad de la información y conectividad con los sistemas internos de la Comunidad de Madrid mediante la creación de redes privadas (VPC) y accesos VPN S2S.
- Los sistemas de información que soportan los servicios RPA deben disponer del certificado de conformidad con el Esquema nacional de seguridad.

### **5.3 Ejecución de la automatización mediante reconocimiento de textos.**

La solución a implementar debe ser una solución con funcionalidades que permitan la recogida, extracción y validación de textos en los documentos aportados en las ayudas. El texto a reconocer en los documentos se encontrará dispuesto en un formato de estructura fija. Cada tipo de documento podrá contener una estructura o un conjunto limitado de estructuras fijas. El fichero del documento podrá contener páginas escaneadas, páginas de texto o una combinación de ambas.

Las tareas para la puesta en marcha de la solución deben ser de ajuste, configuración, parametrización e integración de la herramienta, ya sea con el RPA o con sistemas de Madrid Digital, y se llevará a cabo previa estimación a través de la línea de desarrollo de casos de uso. Apartado 3.1 de este pliego.

El proceso de automatización de documentos se llevará a cabo en estos pasos.



- **Recogida:** La solución debe permitir obtener los documentos de origen del canal establecido por Madrid Digital. Cada documento se encontrará en un PDF diferenciado.
- **Reconocimiento y validación:** El proceso de reconocimiento debe extraer la información relevante del documento y clasificarlo de forma automática. Se podrá configurar qué información es necesaria para la validación de los expedientes por parte de la Comunidad de Madrid. El sistema llevará a cabo una validación automática de los campos a partir del establecimiento de los márgenes de error en fase de diseño. Estos márgenes podrán modificarse durante toda la vida del proyecto.
- **Verificación:** Tras la extracción de los datos identificados y la validación de los mismos, la solución debe proveer de un interfaz que permita revisar los campos extraídos por el sistema a los técnicos de la Comunidad de Madrid. Se podrá configurar desde la solución si los técnicos deben revisar todos los documentos o solamente aquellos que han tenido algún tipo de error durante la extracción automática de la información.
- **Exportación a los sistemas destino:** Finalmente, se exportarán los datos validados para su tramitación en los sistemas de la Comunidad de Madrid. La información se debe proveer por parte de la solución en alguno de los siguientes formatos. CSV, TXT, JSON. La exportación se llevará a cabo a través de procesos masivos y planificados atendiendo a las necesidades de Madrid Digital, que definirá en la fase de análisis de este servicio.

Esta solución debe estar preparada para permitir la integración tanto desde el RPA como desde otras soluciones y tecnologías.

El adjudicatario debe asegurar que el servicio de reconocimiento de textos se implementa mediante un producto software de mercado cuya distribución y comercialización no sea exclusiva de él mismo u otra empresa.

#### 5.4 Requisitos sobre el alojamiento de los servicios

La plataforma RaaS y el software de reconocimiento de textos han de encontrarse desplegados en una cloud pública que cuente con una amplia red de resellers en España. Todos los servicios cloud deberán estar desplegados bajo una cuenta única y específicamente habilitada para este proyecto, de forma que facilite su migración futura a otras cuentas del proveedor de cloud.

#### 5.5 Entregables del proyecto.

- **Diseño funcional:** Descripción funcional del proceso a robotizar, o mantenimiento evolutivo de los procesos existentes, puesta en marcha de la plataforma de tratamiento de textos.
- **Documento de Diseño técnico del proceso:** Indicaciones técnicas para la construcción del proceso a robotizar, o mantenimiento evolutivo de los procesos existentes puesta en marcha de la plataforma de tratamiento de textos.

- **Plan de pruebas:** Documento resumen de casos de prueba ejecutados
- **Proceso robotizado:** Robotizaciones empaquetadas con el código de los robots
- **Manual de usuario:** Documento que describe de cara a los usuarios finales el modo de funcionamiento del robot y el formato de integración con el resto del proceso de negocio, y en la automatización de textos.
- **Documento de arquitectura:** Arquitectura de los componentes del RPA y del servicio de reconocimiento de textos, donde se especifique cómo interactúan entre ellos, con los sistemas de Madrid Digital y con otros sistemas externos.
- **Servicio de reconocimiento de textos:** configuración y parametrizaciones llevadas a cabo para la personalización, integración y puesta en marcha del servicio de reconocimiento de textos.
- 

## 6. Modelo de Gobierno y Coordinación

El Modelo de Gobierno y Coordinación de la automatización de los trabajos se realizará a través de reuniones de los siguientes niveles:

### A. NIVEL TÁCTICO – GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTARIA, VERIFICACIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA

- Aprobación de los casos de uso a implantar
- Control presupuestario y de facturación del servicio.
- Identificación de indicadores y cuadros de mando para la Dirección.

### B. NIVEL OPERATIVO - MARCO GENERAL DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS

- Planificación detallada de los casos de uso a implantar.
- Seguimiento de la implantación del servicio de automatización y tratamiento de textos.
- Estrategia de control de riesgos y acciones mitigadoras.
- Seguimiento de entregables

## 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
7. RPA	Consultor	x	
	Analista-Programador	x	
1. Voz e imagen	Consultor	x	
	Analista-Programador	x	

## 8. Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución se establece en **18 meses** desde su adjudicación.

Durante los primeros 20 días laborables de ejecución del contrato, es necesario tener en marcha la plataforma para asegurar que los procesos que ya han sido desarrollados bajo el software bluprism sean soportados y se asegure su ejecución en la plataforma en la nube del adjudicatario.

A partir de la puesta en marcha de estos robots, y durante cuatro meses máximo se analizarán los nuevos casos de uso, se ejecutará su desarrollo y puesta en ejecución, incluyendo la puesta en marcha de la solución de OCR.

## 9. Volumetrías, Facturación y Presupuesto de Licitación

La Facturación se establecerá en función de lo consumido para cada servicio:

Los servicios variables se facturarán en función del consumido, la distribución del presupuesto para cada línea de servicios es orientativa, pudiendo ajustarse en función de las necesidades del consumo real, a partir de los precios unitarios de referencia que se detallan a continuación.

- **Para los servicios de desarrollo y mantenimiento de la automatización de los casos de uso:**

El precio hora máximo que se ha tenido en cuenta es el correspondiente a las del acuerdo marco:

PERFILES GENERALISTAS	Tarifa x Hora (sin IVA)
Consultor	70,20 €
Analista Programador	37,80 €

Se estima la necesidad de automatizar dos procesos de RPA, así como la parametrización de la solución de reconocimiento de texto para seis documentos. El presupuesto estimado de licitación para estos servicios es de: 54.658,80 €.

- Para los servicios de ejecución de la automatización:

	Coste por hora por robot
Diario 9 a 19	17,00 €
Noches 19 a 9	10,00 €
Fin de semana	6,00 €

Se estima la necesidad de ejecutar unas 11.700 horas de robot en el horario nocturno y fin de semana por lo que el presupuesto estimado de licitación para estos servicios es de: **104.122,27 €**

- Para los servicios de ejecución de reconocimiento de textos

Número de hojas por Tramo	Precio Máximo por tramo
0 a 500.000	46.128,12 €
500.000 a 1.000.000	25.500,07 €
1.000.000 a 1.500.000	21.000,06 €
1.500.000 a 2.000.000	18.999,90 €

Para volúmenes superiores a 2 Millones, el precio unitario será el del último tramo.

#### Desglose según las estimaciones de servicios.

TOTAL desarrollo y evolutivos	49.192,92 €	5.465,88 €	54.658,80 €
Total Horas ejecución actual RPA	30.369,00 €	47.722,71 €	78.091,70 €
Horas ejecución RPA nuevo proceso	6.507,64 €	19.522,93 €	26.030,57 €
Procesamiento textos OCR	10.304,73 €	30.914,20 €	41.218,93 €
Total	96.374,29 €	103.625,71 €	200.000,00 €

CONCEPTOS	2022 (7 MESES)	2023 (11 MESES)	TOTAL
Cuota Variable	96.374,29 €	103.625,71 €	200.000,00 €
Base Imponible	96.374,29 €	103.625,71 €	200.000,00 €
21% IVA	20.238,60 €	21.761,40 €	42.000,00 €
Importe Total IVA Incluido	116.612,89 €	125.387,11 €	242.000,00 €

<u>Estructura de Costes Directos e Indirectos:</u>	IMPORTES
COSTES DIRECTOS	144.927,54
COSTES INDIRECTOS	28.985,51
BENEFICIO INDUSTRIAL	26.086,96
IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO	200.000,00

El valor estimado del contrato asciende a 200.000,00 euros

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

## 10. 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 4 “Una administración para el siglo XXI” dentro del componente 11 “Dentro de esas tecnologías disruptivas, se encuentra el uso de RPA (Robot Process Automation), que se alinea con los objetivos de la componente 11 del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Las tecnologías de RPA, se enmarcan en la Línea estratégica 2. Operaciones inteligentes, cuyo objetivo es “Mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través de la utilización de tecnologías de automatización inteligente (Robotic Process Automation, Artificial Intelligence, etc.)”.*

Se certifica que las actuaciones relacionadas con el mismo resultan elegibles conforme a su marco regulatorio, al estar incluidas en el Plan Nacional de Recuperación, Transformación y



Resiliencia, aprobado por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2021, según lo recogido en Orden TES/897/2021, de 19 de agosto, por la que se distribuyen territorialmente para el ejercicio económico de 2021.

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 (Instrumento /Fondo/Programa/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.

## **11. Certificación de los Servicios**



Con frecuencia trimestral 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 trimestre anterior:
  - Con carácter trimestral 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.

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

## **12. Penalidades**

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

Según establece el Artículo 194 de la LCSP, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato, y previa audiencia al contratista, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas en los términos indicados en el Apartado 21 de la presente cláusula.

Al finalizar el contrato basado, por cada penalidad impuesta conforme al Anexo VI, se decrementará un 5% 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.

## **13. Contenido de las ofertas de los licitadores**

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

### **13.1 SOBRE 1.**

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

**DOC1. DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL**

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

#### **DOC2. OFERTA TÉCNICA**

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 12 puntos y que estará estructurado de la siguiente manera:

- APARTADO 1: Plan de implantación que asegure la rápida ejecución de los robots actuales, para garantizar la continuidad del servicio (3 hojas).
- APARTADO 2: Plan de implantación de la solución que asegure la reutilización de los servicios prestados por MD (3 hojas).
- APARTADO 3: Planteamiento técnico para la implementación del flujo de recogida, clasificación, extracción, validación y exportación de textos haciendo uso de la solución de detección de textos y apoyándose en el software RPA si fuera necesario 4 hojas).

### **13.2 SOBRE 2.**

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

#### **DOC3. OFERTA ECONOMICA**

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

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

Cumplimentación del modelo detallado en el Anexo III del presente documento de licitación

#### **14. Condiciones y Lugar de Prestación**

Las condiciones de desempeño del equipo de la empresa adjudicataria destinado a la realización de los trabajos definidos en este pliego serán determinadas por la propia empresa adjudicataria. El personal que aporte o emplee la empresa adjudicataria dependerá orgánicamente única y exclusivamente de dicha empresa. En ningún caso la ejecución de este contrato implicará relación laboral alguna entre el personal destinado al mismo por la empresa adjudicataria y Madrid Digital.

La empresa adjudicataria dirigirá y organizará la actividad de los trabajadores asignados a la ejecución de la prestación y controlará la correcta ejecución de los servicios y la calidad de las entregas. Corresponde a la empresa la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores y la gestión de las posibles licencias horarias o permisos.

El adjudicatario contemplará en su oferta que Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios desde las instalaciones del proveedor o en modalidad tele-trabajo. Cuando sea necesario, los técnicos deberán desplazarse a la sede de Madrid Digital, o a las sedes de los distintos organismos a los que Madrid Digital presta servicio.

#### **15. Garantía de los Servicios**

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

#### **16. Propiedad del Resultado 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.

#### **17. Criterios de Adjudicación**

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

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PONDERACIÓN	DOC REFERENCIA
Criterios relacionados con oferta económica	25%	ANEXO II
Criterios evaluables de forma automática	50%	ANEXO III
Criterios sujetos a un juicio de valor	25%	OFERTA TECNICA

## 17.1 CRITERIO 1 – Criterio relacionado con oferta económica 5 puntos

### 17.1.1 Criterio Precio/perfil.

- ☐ Premisas a cumplir para que se puedan aplicar este criterio:
  - Los precios perfil/hora ofertados por el licitador no podrán superar los que la empresa licitante hubiera ofertado en la licitación del Acuerdo Marco
  - La oferta económica realizada por el licitador no podrá superar el presupuesto de licitación del contrato basado
- ☐ Fórmula de cálculo de puntos
  - La puntuación para cada licitador podrá ser como valor mínimo de 0 puntos y como valor máximo de 5 puntos. La fórmula a aplicar para el cálculo de los puntos es la siguiente:

$$\frac{P_{prep.licit} - P_{of.licitador}}{P_{prep.licit} - P_{of.licitador.menor}} \times 5$$

Siendo:

$P_{prep.licit}$ : Presupuesto de licitación del contrato basado

$P_{of.licitador}$ : Presupuesto de la oferta Económica realizada por el licitador

$P_{of.licit.menor}$ : Presupuesto Menor de las Ofertas Económicas de todos los licitadores

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

- ☐ Consideraciones adicionales
  - En la fórmula de cálculo de puntos, se aplicarán los valores sin IVA
  - Se considera como desproporcionada o temeraria toda oferta económica cuya baja exceda de un 20% del presupuesto de licitación del contrato basado sin perjuicio de que el Órgano de Contratación, previa solicitud de información a todos los licitadores supuestamente comprendidos en temeridad y tras el asesoramiento técnico correspondiente, pueda apreciar que la proposición es susceptible de un normal cumplimiento, en cuyo caso se exigirá al adjudicatario una garantía complementaria del 5% del importe de adjudicación.

- La fórmula no se aplicará en el caso de que todos los licitadores realicen una oferta económica por el valor del presupuesto de licitación del contrato basado (sin ningún tipo de baja)

#### **17.1.2 MEJORA EN EL COSTE POR HORA DE EJECUCIÓN DE RPA. – 10 PUNTOS**

- Descuento en el coste por hora de la ejecución de RPAs.
- Se asignarán 0 puntos en este criterio a los valores ofertados que coincidan con el precio hora del coste de ejecución de RPA.
- Se asignará la puntuación máxima al valor del descuento ofertado más alto.
- El resto de ofertas recibirán la puntuación proporcional correspondiente descuento en el coste por hora de RPA ejecutado.

#### **17.1.3 MEJORA EN EL COSTE POR HOJA PROCESADA. – 10 PUNTOS**

- Descuento en el coste por factura de la ejecución de procesamiento de documentos.
- Se asignarán 0 puntos en este criterio a los valores ofertados que coincidan con el precio por página de la ejecución automática de facturas.
- Se asignará la puntuación máxima al valor del descuento ofertado más alto.
- El resto de ofertas recibirán la puntuación proporcional correspondiente descuento en el coste por hoja de cada factura procesada.

### **17.2 CRITERIO 2 - Criterios evaluables de forma automática**

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

#### **- CRITERIO AUT 1:**

- Número de servicios similares a los del Contrato Basado desarrollados en los últimos 12 meses (15%)
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

#### **- CRITERIO AUT 2:**

- Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato Basado (15%)
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

#### **- CRITERIO AUT 3:**

- Horas de formación adicionales a las requeridas y relacionadas con el Contrato Basado (10%).
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

#### **- CRITERIO AUT 4:**

- Horas de desarrollo de los perfiles indicados adicionales a las requeridas sin coste (5%).
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos

- CRITERIO AUT 5:

- Plazo previsto de ejecución de la puesta en marcha de los procesos robotizados actualmente (5%).  
Si la empresa presenta un compromiso de puesta en marcha de los procesos robotizados en menos de 20 días, se le dará 5 puntos, si no lo oferta, no obtendrá puntuación.

### 17.3 CRITERIO 3 – Criterios sujetos a un juicio de valor

En la valoración de estos criterios ponderables en función de un juicio de valor, se considerará la siguiente escala:

- Se valorará con el 100% de la puntuación máxima indicada en el criterio si la propuesta satisface completamente tanto los requisitos expresados e incluso excede a lo requerido y aporta mejoras justificadas y valorables por parte de Madrid Digital.
- Se valorará con el 75% de la puntuación máxima indicada en el criterio si la propuesta satisface a nivel general.
- Se valorará con el 50% de la puntuación máxima indicada en el criterio si la propuesta no satisface alguno de los requisitos expresados, es en algún apartado ambigua, confusa o presenta errores.
- Se valorará con el 25% de la puntuación máxima indicada en el criterio si la propuesta a nivel general no es acorde con todos los requisitos expresados, aunque en alguno de sus apartados sí da respuesta.
- Se valorará con cero puntos si la propuesta no contempla o no responde en su totalidad a lo requerido.

- CRITERIO JV 1:

- Plan de implantación que asegure la rápida ejecución de los robots actuales, para garantizar la continuidad del servicio (15%)
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 15 puntos

- CRITERIO JV 2:

- Plan de implantación de la solución que asegure la reutilización de los servicios prestados por MD (5%)
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos

- CRITERIO JV 3:



- Planteamiento técnico para la implementación del flujo de recogida, clasificación, extracción, validación y exportación de textos haciendo uso de la solución de detección de textos y apoyándose en el software RPA si fuera necesario (5%)
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos

El número máximo de hojas a presentar en estos tres apartados es de 10.

### **18.Modificación del contrato basado.**

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

### **19.Plazo y hora límite para la presentación de las ofertas.**

7 días hábiles a contar desde el día siguiente a la fecha de notificación de la invitación por [licit@](mailto:licit@) u otra plataforma a disposición del organismo.

### **20.Garantía definitiva**

La misma consistirá en el 5% del importe de adjudicación del contrato basado que se adjudique, que se hará efectiva por el adjudicatario cuando se le requiera al efecto.

### **21.Presentación de las ofertas**

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

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

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

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

La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Se

accederá a la pestaña de Nuevo Licit@ (licitación electrónica). En esta pestaña se encuentra la URL de Acceso a Licit@: [https://gestion6.madrid.org/nx02\\_licita](https://gestion6.madrid.org/nx02_licita)

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

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

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

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

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

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

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variara sustancialmente el modelo establecido, o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada en resolución motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, con tal que lo uno o la otra no alteren su sentido, no será causa bastante para el rechazo de la proposición.

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

Cada proposición constará de dos sobres:

- "Nº 1: "Oferta técnica NO evaluable mediante fórmulas"
- "Nº 2: "Oferta económicos y evaluables mediante fórmulas"

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

## **22. 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), 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.

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

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

Los contratistas y subcontratistas del contrato basado 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.

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.

### **23. Tratamiento de datos personales**

En el **Anexo V** del presente documento de licitación se adjunta el modelo asociado a esta cláusula.

## 24. Descripción de los Perfiles

Los requisitos mínimos de titulación académica, formación y experiencia profesional que deben cumplir los perfiles a incorporar en cualquiera de los lotes son los correspondientes a los detallados en el acuerdo marco, para los perfiles generalistas de la tipología indicada.

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	CB	PERFILES ESPECIALISTAS CB
7.- RPA	Consultor	x	
	Analista- Programador	x	
10.- Voz e imagen	Consultor	x	
	Analista- Programador	x	

## 25. Consultas sobre el documento de licitación

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

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

Email: [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 (Consultoría y Diseño) y la Y por la denominación corta con la que el licitador quiera ser identificado:

Consulta al Documento de licitación Contrato Basado X – Lote 2 –  
Licitador Y

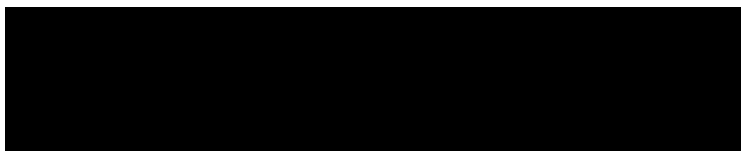
Así mismo, los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla e incluirla dentro del cuerpo del correo electrónico:

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

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

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

**Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA**





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

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

### DECLARA:

Que el firmante de esta declaración responsable ostenta la representación de la sociedad que presenta la oferta.

Que la citada sociedad cuenta con la adecuada solvencia económica, financiera y técnica y con las autorizaciones necesarias para ejercer la actividad objeto del contrato; que no se encuentra incurso en ninguna prohibición de contratar, sin que la sociedad, sus administradores y representantes legales, así como el firmante, se hallen tampoco comprendidos en ninguna de las incompatibilidades para contratar señaladas en la Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid, y sin deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid y, si las tiene, están garantizadas, conforme a lo dispuesto en el artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid; y que, si recurre a las capacidades de otras entidades, demostrará que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación del compromiso por escrito de dichas entidades a requerimiento del órgano de contratación.

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

Que, de resultar adjudicatario del contrato, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 o más trabajadores, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o la de adoptar las medidas alternativas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril. Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva.

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

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

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

- 
- 

En ..... , a ..... de ..... de ....

Fdo.:

## ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D./D<sup>a</sup>....., con DNI número ..... en nombre (propio) o actuando en representación de (empresa que representa)..... con CIF/NIF....., correo electrónico ....., con domicilio en ..... calle ..... número....., D.P. .... enterado de la convocatoria del presente contrato basado y conociendo las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en el documento de licitación y en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares del AM, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre protección del medio ambiente, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato por un **Oferta Económica Total** que asciende a la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL EUROS (242.000,00 €) atendiendo al siguiente desglose:

<b>Oferta Económica sin IVA (€)</b>	<b>200.000,00 €</b>
<b>21 % IVA (€)</b>	<b>42.000,00 €</b>
<b>Oferta Económica Total (€)</b>	<b>242.000,00 €</b>

Aplicando los siguientes valores de precio/hora por perfil:

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

Con estos valores para los servicios de ejecución de la automatización:

	Coste por hora por robot
Diario 9 a 19	€
Noches 19 a 9	€
Fin de semana	€

- Con estos valores para los servicios de ejecución de reconocimiento de textos

Número de hojas por Tramo	Precio Máximo por tramo
0	500.000 €
500.000	1.000.000 €
1.000.000	1.500.000 €
1.500.000	2.000.000 €

En ....., a ..... de ..... de ....

Fdo.:

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

D. / Dña. .... con DNI/NIE  
 ...., en nombre y representación de la empresa  
 ...., con N.I.F. nº ...., en calidad de  
 (Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa) ...., se compromete  
 a ejecutar el contrato en las siguientes condiciones:

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

Descripción del Servicio	Empresa*	Fecha Inicio = Fecha Fin

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

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

Perfil Profesional	Experiencia Adicional a la requerida*	Años

\* Deberá acreditarse mediante CV de los perfiles propuestos

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

Perfil Profesional	Curso Adicional al requerido	Horas

\* Deberá acreditarse mediante certificados de formación asociados a los CV de los perfiles  
 propuestos

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

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

**CRITERIO AUT 5:** Plazo previsto de ejecución de la puesta en marcha de los procesos robotizados  
 actualmente

Plazo previsto de ejecución de la puesta en marcha de los procesos robotizados actualmente	SÍ	NO
Menos de 20 días en la puesta en marcha.		

En ....., a ..... de ..... de ....

Fdo.:

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

Se definen para el contrato basado 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 Penalidad** 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 trimestral en la reunión prevista en la cláusula 10ª.

Cada **3 meses** desde el comienzo, la Unidad Organizativa de Contratación de **Madrid Digital** **notificará al Adjudicatario la Propuesta de Penalidades** del Responsable del Contrato a través del Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid.



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

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

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

Según establece el Artículo 194 de la LCSP, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato, una vez oído a el 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 ECOM 238-2020, en el documento de licitación del contrato basado y, para lo no previsto en ellos, el contrato se regirá por la legislación en materia de contratos públicos, lo que implica en el caso



de la gestión de las penalidades que si se produce un incumplimiento de la prestación objeto del contrato resultarán de aplicación los artículos 192 y siguientes de la LCSP.

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

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

- **Por demora:** Se considera como tal:
  - La no incorporación del equipo en el arranque del contrato durante la primera semana, atendiendo a los requerimientos de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada uno de los perfiles por entorno descritos en el pliego, o las mejoras ofertadas en su caso por el licitador.
  - El retraso de más de 3 días laborables en la incorporación de recursos al equipo prestador del servicio por mes.
  - El retraso de más de 3 días laborales en la fecha de entrega comprometida de los distintos servicios y/o soluciones de desarrollo en las Propuestas Técnicas requeridas por Madrid Digital. Este ANS también se aplicará, cuando se produzca un retraso en la entrega de la propuesta técnica solicitada por Madrid Digital al adjudicatario.

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 parciales, la Administración podrá imponer las penalidades indicadas anteriormente o resolver el contrato si la demora en el cumplimiento de los plazos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total.

- **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.
  1. 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.
  2. Incumplimientos graves. Se podrá imponer una penalidad del **1% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
    - Incumplimiento de:
      - a. Solicitudes de sustitución de recursos por rendimiento inadecuado, por una mala prestación del servicio asignado o falta de integración o adaptación del recurso.

- b. Salidas (bajas) no acordadas con Madrid Digital y no planificadas producidas en un trimestre con respecto al equipo prestador del servicio, desde el comienzo del contrato.
  - Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como leves.
3. 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 V: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. Normativa aplicable.

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (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 Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del Órgano de contratación por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente al Órgano de contratación en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas de seguridad de carácter técnico y organizativo que sean necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este Pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del Órgano de contratación dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al Órgano de contratación, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir los Datos Personales a los que haya tenido acceso; los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su

conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de Órgano de contratación o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el Órgano de contratación, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por el Órgano de contratación, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

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

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al Órgano de contratación con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá al Órgano de contratación, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

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

Asimismo, pondrá a disposición del Órgano de contratación, a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por Órgano de contratación.

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

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

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

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este Pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el Órgano de contratación y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente Pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este Pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este Pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del Órgano de contratación y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Órgano de contratación no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Órgano de contratación, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

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

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

Cuando el Pliego permita la subcontratación de actividades objeto del Pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo del Órgano de contratación, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que Encargado o Responsable del Tratamiento decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a Órgano de contratación la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este Pliego y a las instrucciones del Órgano de contratación.

- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente Pliego, el cual será puesto a disposición de Órgano de contratación a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

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

#### **5.- Tratamiento de Datos Personales.**

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

El tratamiento consistirá en la consulta de datos personales relacionados con la vida laboral 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
Usuarios de Ayudas del programa de garantía juvenil; Programa de contratación indefinida de trabajadores discapacitados; y Programa de incentivos a la contratación indefinida	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO	Responsable de tratamiento	Encargado de tratamiento
Datos de las AYUDAS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO de la Comunidad de Madrid.	Vida laboral	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 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 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:

- 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.

- Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La



devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

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

### **Medidas de Seguridad**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES**

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

- Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario.
- Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).
- Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
- Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
- Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
- Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- 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 media posible.

### MALWARE:

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

### CORTAFUEGOS O FIREWALL:

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

### FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN:

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

## X. CIFRADO DE DATOS

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

Dicha política debe incluir:

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

#### XI. CONTROL DE CAMBIOS EN TI

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

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

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

#### XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

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

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

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

#### XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD



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

#### XIV. VIDEOVIGILANCIA

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

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

#### **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).<sup>1</sup>

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo

---

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

manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

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

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

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

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

1. Definición de roles y responsabilidades de seguridad (Segregación de funciones) que contenga, al menos los siguientes:
  - Responsable de Seguridad del servicio
  - Delegado de protección de datos

Se contemplará, en todo caso, en un cuadro de funciones la relación de la categoría profesional de los todos los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario en el que, para cada uno de ellos, se concretará las funciones atribuidas y los permisos de acceso habilitados para el desempeño de las anteriores, que serán los mínimos imprescindibles para poder desarrollarlas.
2. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes, relativos a la protección, utilización y revelación de información de una manera responsable y autorizada, así como las medidas de seguridad asociadas a la clasificación de la información.
5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

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

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

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

## **Continuidad del Servicio**

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

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

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

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

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

## **Incidentes de Seguridad**

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

## **Subcontratación**

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

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

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

## **Confidencialidad y deber de secreto**

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

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

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

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

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

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

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