

**DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE CONDICIONES QUE HA DE REGIR
EL CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020,
DENOMINADO “INNOVA: SERVICIOS DE CONSULTORIA PARA LA
TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS SERVICIOS A CIUDADANOS”
EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN
Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT
GENERATION EU**



CONTENIDO

CLÁUSULA 1.CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS	4
CLÁUSULA 2.INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 3.ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO.....	5
CLÁUSULA 4.OBJETO DEL CONTRATO BASADO	6
CLÁUSULA 5.ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO	6
CLÁUSULA 6.ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.....	6
6.1 Alcance tipología 1: Consultoría de Análisis y Diseño.....	7
6.2 Alcance tipología 2: Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	10
6.3 Alcance tipología 3: Diseño de Servicios Digitales	12
6.4 Alcance tipología 5: Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	15
CLÁUSULA 7.EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO	17
CLÁUSULA 8.PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO.....	18
CLÁUSULA 9.MODELO DE SERVICIO.....	19
9.1 FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
9.1.1 Fase de Adquisición del Conocimiento.....	19
9.1.2 Fase de Pleno Servicio	20
9.1.3 Fase de Devolución.....	20
9.2 Procedimiento de Trabajo para Servicios A EJECUTAR POR EL EQUIPO BASE.....	20
9.3 Procedimiento de Trabajo para Servicios A EJECUTAR POR EL EQUIPO EXTENDIDO.....	21
9.3 Condicionantes del Equipo y Rotaciones	26
CLÁUSULA 10. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27
10.1 Horario de prestación del Servicio	27
10.2 Lugar de prestación del servicio.....	27
CLÁUSULA 11. MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	28
11.1 Comité de Dirección del Contrato	28
11.2 Comités Operativos	29
CLÁUSULA 12. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	29
CLÁUSULA 13. FINANCIACIÓN Y PAGO DEL CONTRATO BASADO	30
CLÁUSULA 14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO	32

14.1	Criterios Sujetos a un Juicio de Valor	33
14.2	Criterios Evaluables mediante fórmulas	33
14.3	Criterio Relacionado con Oferta Económica	36
CLÁUSULA 15.	CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES	37
15.1	SOBRE 1. Oferta técnica NO evaluable mediante fórmulas	37
15.2	SOBRE 2. Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas	38
CLÁUSULA 16.	PENALIDADES DEL CONTRATO BASADO	39
CLÁUSULA 17.	MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO	39
CLÁUSULA 18.	GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.	39
CLÁUSULA 19.	PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS	39
CLÁUSULA 20.	PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.	39
CLÁUSULA 21.	GARANTÍA DEFINITIVA.....	39
CLÁUSULA 22.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	39
CLÁUSULA 23.	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE.....	40
CLÁUSULA 24.	CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN	42

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	La Consejera Delegada de Madrid Digital 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)
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Embajadores, nº 181, 28045 - Madrid
CÓDIGO DIR3	A13037574
NIF	Q7850054C
DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO	
Dirección de Innovación, Datos y Transformación Digital	
RESPONSABLE DEL CONTRATO	
Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital	

CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN

Madrid Digital para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en adelante Madrid Digital (abreviado MD), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, 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 asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos.,

Asimismo, Madrid Digital se integra dentro la estructura de la Consejería de Administración Local y Digitalización, Presidencia, que ostenta competencias en el ámbito de la digitalización de la Administración regional, y que pretende diseñar la hoja de ruta o estrategia a largo plazo del Gobierno regional en el ámbito de la modernización y la digitalización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid, contando para ello con la labor y el trabajo que ya que viene desarrollando MD, potenciando la coordinación con el resto de consejerías y la visibilidad de las medidas adoptadas, logrando en el ámbito interno aunar esfuerzos para el avance en la gestión del cambio.

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

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

CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO

La pandemia de COVID ha impulsado en gran medida que el Ciudadano digital se anime a hacer uso de los servicios digitales adquiriendo habilidades digitales de manera forzosa cuando se volvió complicado interactuar de forma presencial. Este hecho ha transformado las prácticas cotidianas de relación con personas, empresas y administraciones estando ante un Ciudadano digital cada vez más exigente e impaciente que quisiera disponer de todos los servicios en formato digital, accesibles mediante cualquier dispositivo de forma ágil y centralizada.

Ante este nuevo paradigma, la Comunidad de Madrid se ve obligada a realizar cambios en la forma en la que los ciudadanos interactúan con su Administración y ha puesto en marcha una estrategia basada en la innovación y la digitalización de sus servicios a través de la ejecución de proyectos de transformación digital que pretenden conseguir que los ciudadanos puedan interactuar con la administración de forma digital, segura y sencilla.

Para alcanzar este objetivo, algunas líneas estratégicas iniciadas en los últimos años son:

- El diseño y la construcción del nuevo proveedor de identidad de la Comunidad de Madrid Identifica, que permitirá a los ciudadanos obtener sus credenciales de forma totalmente digital
- La apificación de los servicios ya en marcha con el objetivo de hacer real la comunicación e intercambio entre los sistemas de información actuales y los nuevos.
- La incorporación de la experiencia de usuario en los ciclos de vida de los proyectos con el objetivo de hacer real la visión 360 con el ciudadano en el centro.
- El proyecto Oficina 360 que tiene como objetivo modernizar y flexibilizar la atención al ciudadano desde las oficinas de atención proporcionando nuevos canales tanto de petición de cita, incorporando una gestión de turnos en la nube y proporcionando nuevas modalidades de atención como es la video-llamada.
- Un catálogo de trámites actualmente puestos a disposición de la ciudadanía, integrados con el Registro de la Comunidad de Madrid, con datos de uso real.
- El diseño y construcción de la primera versión de cuenta digital del ciudadano, concebida como el espacio personalizado que supondrá un salto diferencial en la forma de interacción de los ciudadanos con la administración a la altura de las plataformas digitales de uso común como la que encuentran en la banca digital o las plataformas de compras on-line. Esta primera versión de cuenta digital contará con un número discreto de servicios sectoriales y su evolución en cuanto a nuevos servicios a ciudadanos formará parte del presente contrato.
- Definición interna de una primera versión de herramienta y metodología de catalogación y priorización de los servicios a los ciudadanos con el objetivo de trazar el Roadmap de

digitalización a partir de una muestra discreta de 57 servicios preseleccionados. La evolución de esta herramienta y metodología formará parte del presente contrato.

CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO

El objeto del contrato es definir y consolidar la metodología tanto de catalogación como de digitalización de servicios a ciudadanos analizando de forma integral dichos servicios, realizar el Roadmap de servicios a incorporar en segundas y sucesivas versiones de la cuenta digital del ciudadano, realizar el análisis y diseño completo en base a la experiencia ciudadana de dichos servicios, acompañamiento en todas las fases de los proyectos de digitalización de dichos servicios y llevar a cabo la gestión del cambio que corresponda para cada uno de los servicios según lo que determine MD. Todo ello en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU.

CLÁUSULA 5. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO

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

ÁMBITOS ORGANIZACIONALES	CB
Consejería de Presidencia, Justicia e Interior	
Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía	
Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura	
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo	
Consejería de Familia, Juventud y Política Social	
Consejería de Administración Local y Digitalización	
Consejería de Sanidad	
Consejería de Transportes e Infraestructuras	
Consejería de Cultura, Turismo y Deporte	
Todas las Consejerías	X

CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

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

TIPOLOGIAS	CB
1. Consultoría de Análisis y Diseño	X
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	X

TIPOLOGIAS		CB
3. Diseño de Servicios Digitales		X
4. Capacitación Digital		
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios		X

6.1 ALCANCE TIPOLOGÍA 1: CONSULTORÍA DE ANÁLISIS Y DISEÑO

A continuación, se detallan, entre otras, las actividades y entregables requeridos en el presente contrato basado distribuidas en los siguientes bloques:

BLOQUE 1. Definición de las Metodologías para la Transformación Digital de Servicios al Ciudadano

Actividades
<input type="checkbox"/> Realizar un benchmarking de estrategias, herramientas, metodologías y buenas prácticas en la implantación de modelos de transformación digital en otras organizaciones públicas
<input type="checkbox"/> Definir y consolidar las mejores prácticas, metodologías, herramientas y estrategias para conseguir implantar la digitalización de los servicios de la Comunidad de Madrid a incluir en la <u>cuenta digital del ciudadano</u>
<input type="checkbox"/> Proporcionar la metodología que permita la medición de grado de madurez digital de los servicios a los ciudadanos
<input type="checkbox"/> Proponer la estrategia de transformación digital de los servicios a los ciudadanos en base a su grado de madurez digital de partida en cada uno de los ámbitos funcionales de la Comunidad de Madrid estableciendo un conjunto de ejes y medidas particulares para cada uno de ellos.
<input type="checkbox"/> Proporcionar la metodología que garanticen la correcta coexistencia y transición de los servicios durante su proceso de transformación digital
<input type="checkbox"/> Proporcionar la metodología que permita estandarizar el plan de implantación y seguimiento de los proyectos de transformación digital de servicios a los ciudadanos
<input type="checkbox"/> Definición del cuadro de mando de seguimiento del plan de digitalización de los servicios a los ciudadanos
<input type="checkbox"/> Realizar a lo largo del contrato los ajustes necesarios a las metodologías desarrolladas por necesidades derivadas de cambios legislativos o alineamientos tecnológicos.
<input type="checkbox"/> Realizar un seguimiento de vigilancia tecnológica, que tomando de partida el bechmarking realizado lo actualice en puntos temporales concretos a lo largo del contrato
<input type="checkbox"/> Asegurar la correcta implantación de las metodologías definidas en los proyectos de transformación digital de los servicios a ciudadanos

Entregables

- ☐ Documentos que reflejen las metodologías más adecuadas para la medición de grado de madurez digital de los servicios, la identificación de acciones que consigan su transformación digital y el aseguramiento de un correcto proceso de transición hacia la digitalización de los servicios
- ☐ Modelo de implantación estandarizado de proyectos de transformación digital de servicios para su incorporación en cuenta digital del ciudadano
- ☐ Cuadro de mando de seguimiento del plan de digitalización de los servicios a los ciudadanos
- ☐ Propuesta de uso de herramientas de apoyo para la gobernanza digital
- ☐ Benchmarking de implantación de modelos de transformación en otras organizaciones de ámbito público
- ☐ Metodología para la coexistencia y transición de los servicios durante su proceso de transformación digital
- ☐ Documentos de seguimiento del cumplimiento metodológico en los proyectos de transformación digital de los servicios a los ciudadanos según la estrategia marco definida para la cuenta digital del ciudadano

BLOQUE 2. Catálogo, Análisis de Servicios y Elaboración del Roadmap de servicios a incorporar en segundas y sucesivas versiones de la cuenta digital del ciudadano

Actividades

Todas las actividades que se detallan a continuación se realizarán de forma iterativa en distintas fases/ciclos, y en cada una se realiza una revisión y refinamiento de los parámetros utilizados y una optimización del propio proceso que se utilizará en el siguiente ciclo y así sucesivamente. Como consecuencia de este proceso iterativo, se evolucionará la metodología y herramienta interna configurada previa a este contrato, de forma que se mejore, amplíen y optimicen sus funcionalidades actuales.

- ☐ Recepcionar la transferencia de conocimiento de la metodología y herramienta que ha servido para establecer el Roadmap de la primera versión de la cuenta digital del ciudadano.
- ☐ Creación progresiva del Catálogo de servicios al ciudadano de la Comunidad de Madrid en cada ámbito funcional identificando tanto servicios existentes como nuevas necesidades de servicios. Dicho catálogo se verá enriquecido en cada una de las fases/ciclos de análisis.

<input type="checkbox"/>	Identificación de los parámetros que servirán para caracterizar los servicios tanto en términos de digitalización como en términos de idoneidad para formar parte de la <u>cuenta digital del ciudadano</u>
<input type="checkbox"/>	De acuerdo a los parámetros establecidos, proporcionar y consolidar la metodología que permita analizar y clasificar los servicios a los ciudadanos en términos de digitalización y de idoneidad para para formar parte de la <u>cuenta digital del ciudadano</u> .
<input type="checkbox"/>	Análisis para cada servicio a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid de sus procesos, interlocutores, normativa asociada y el mapa de sistemas tecnológico que le da cobertura (identificando las integraciones con sistemas internos y externos como por ejemplo sistemas de interconexión e intercambio de datos con otros Organismos, de estado de situación de expedientes, notificaciones telemáticas,...etc. así como el flujo de información entre los mismos)
<input type="checkbox"/>	Utilizando la metodología definida, clasificar cada uno de estos servicios a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid según sus valores en los parámetros definidos para la priorización y planificación de su incorporación a la <u>cuenta digital del ciudadano</u> . Identificando las líneas base y el impacto sobre las que se llevará a cabo la transformación digital de los servicios a ciudadanos analizados.
<input type="checkbox"/>	Definición de cuadro de mando de seguimiento del plan de análisis y priorización de los servicios a los ciudadanos en cada una de las iteraciones (fase/ciclo)
<input type="checkbox"/>	Análisis de servicios similares implantados en otras organizaciones (públicas o privadas) que puedan servir de fuente de inspiración de cara a plantear una propuesta de transformación digital de los servicios analizados
<input type="checkbox"/>	Definir el Roadmap de servicios a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid a incorporar en la <u>cuenta digital del ciudadano</u> como resultado de los análisis realizados en cada una de las fases de iteración del proceso de análisis.

Para cada una de las fases del proceso iterativo de análisis de los servicios se generarán nuevas versiones de los siguientes entregables (a excepción del informe de Benchmarking):

Entregables	
<input type="checkbox"/>	Inventario de parámetros que permitan caracterizar los servicios digitales en la Comunidad de Madrid
<input type="checkbox"/>	Métricas para la clasificación de servicios en términos de digitalización e idoneidad para formar parte de la <u>cuenta digital del ciudadano</u>

<input type="checkbox"/>	Metodología de Priorización de acciones y proyectos de transformación digital sobre los servicios analizados
<input type="checkbox"/>	Selección de interlocutores y propuesta de reuniones a celebrar para poder llevar a cabo el análisis de los servicios
<input type="checkbox"/>	Actas de las reuniones celebradas, así como las conclusiones fruto de dichas reuniones
<input type="checkbox"/>	Catálogo de servicios al ciudadano de la Comunidad de Madrid en cada ámbito funcional identificando servicios existentes, en construcción y nuevas necesidades de servicios.
<input type="checkbox"/>	Documentación consolidada de análisis de cada servicio analizado en cada una de las fases (iteraciones) detallando su mapa procesos, interlocutores, marco normativo y mapa de la arquitectura lógica de los sistemas de información que le da cobertura IT, y donde se expliciten las integraciones con sistemas internos externos, en cada uno de ellos.
<input type="checkbox"/>	Roadmap de los servicios al ciudadano a transformar digitalmente en la Comunidad de Madrid para ser incorporados en segundas y sucesivas versiones de la <u>cuenta digital del ciudadano</u>
<input type="checkbox"/>	Informe del Benchmarking sobre servicios similares implantados en otras organizaciones (públicas o privadas)

6.2 ALCANCE TIPOLOGÍA 2: CONSULTORÍA DE GESTIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

A continuación, se detallan, entre otras, las actividades y entregables requeridos en el presente contrato.

BLOQUE 3. Comunicación y Gestión del Cambio

Actividades	
<input type="checkbox"/>	Elaborar los planes de comunicación y gestión del cambio necesarios que acompañaran la ejecución del presente contrato, determinando alcance, responsables y acciones detalladas en plazo, para su posterior ejecución (gestión del cambio, comunicación, motivación, liderazgo y capacitación)
<input type="checkbox"/>	Identificar las herramientas y materiales más adecuados para la comunicación y gestión del cambio
<input type="checkbox"/>	Elaborar los elementos de comunicación que acompañarán la ejecución de las actividades correspondientes a los bloques incluidos en el presente contrato e Madrid Digital como al personal de la Comunidad de Madrid
<input type="checkbox"/>	Identificar y segmentar los colectivos dentro del personal de Madrid Digital y de la Comunidad de Madrid a los que se deben dirigir las comunicaciones en cada bloque de actividades
<input type="checkbox"/>	Implantar y hacer seguimiento de los planes de comunicación que se establezcan

<input type="checkbox"/>	Apoyar y colaborar en la elaboración de planes de comunicación orientado a los ciudadanos
<input type="checkbox"/>	Diseñar los materiales y sesiones necesarias para abordar la gestión del cambio que irá principalmente dirigida al personal de la Comunidad de Madrid que será parte interesada de los servicios a los ciudadanos que serán objeto de rediseño y de transformación digital
<input type="checkbox"/>	Implantar y hacer seguimiento de las acciones diseñadas para la Gestión del Cambio de los servicios objeto de rediseño y transformación digital
<input type="checkbox"/>	Preparar la documentación, convocar y llevar a cabo sesiones de sensibilización con el equipo directivo y con aquellos equipos o niveles organizativos cuya participación se considere necesaria, para gestionar las expectativas y conseguir el liderazgo y respaldo que requiere este proyecto
<input type="checkbox"/>	Evaluar el punto de los empleados de la Comunidad de Madrid que permitan la identificación de las posibles resistencias en su dimensión cultural
<input type="checkbox"/>	Monitorizar las acciones desarrolladas en los diferentes planes, grado de aceptación y penetración y resultados obtenidos con el objetivo de proponer e implantar acciones de mejora para aumentar la eficacia de las acciones desarrolladas o proponer nuevas acciones
<input type="checkbox"/>	Diseño e implantación del CM para el seguimiento del impacto de las acciones del Plan de Gestión del Cambio para su posterior análisis y refuerzo donde se considere oportuno
<input type="checkbox"/>	Elaboración de material para presentaciones y reuniones

Entregables	
<input type="checkbox"/>	Plan de comunicación y gestión del cambio sobre el Roadmap de transformación digital para el personal de Madrid Digital e interlocutores funcionales de las consejerías para transmitir el enfoque del programa de transformación y sus objetivos a todos los agentes implicados.
<input type="checkbox"/>	Informe preliminar del estado de situación de los servicios, madurez digital de la organización
<input type="checkbox"/>	Informe extendido y ejecutivo de la madurez digital de la organización objeto de los servicios digitales
<input type="checkbox"/>	Metodología para la realización del diagnóstico organizativo y propuesta de material de gestión de cambio
<input type="checkbox"/>	Documento detallado de cada acción a realizar en los diferentes planes, desarrollando tipología, alcance, contenido, destinatarios, canales, material, periodicidad, etc.
<input type="checkbox"/>	Reunión de sensibilización con el equipo directivo de MD Sensibilización interna y definición de medidas para la coordinación de iniciativas.

- ☐ Acciones resultantes de los diferentes planes de comunicación establecidos en los formatos que se consideren adecuados y necesarios tanto presenciales como virtuales
- ☐ Diseño CM para la medición del impacto de las acciones del Plan de Gestión del Cambio

6.3 ALCANCE TIPOLOGÍA 3: DISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES

A continuación, se detallan, entre otras, las actividades y entregables requeridos en el presente contrato basado distribuidas en los siguientes bloques:

BLOQUE 4. Co-creación y diseño de servicios al ciudadano

Actividades
<i>Todas las actividades detalladas a continuación se realizarán según un enfoque de Service Design para llevar a cabo el diseño de los servicios al ciudadano que se seleccionen para su incorporación en segunda y sucesivas versiones de la <u>cuenta digital del ciudadano</u>. Cabe destacar que se partirá de unos estándares de diseño definidos en la <u>cuenta digital del ciudadano</u> y que dichos diseños deberá ser adoptados por todos los servicios que se incorporen a la <u>cuenta digital del ciudadano</u>.</i>
<input type="checkbox"/> Recepcionar, bajo un plan de traspaso definido, la transferencia de conocimiento de los diseños y trabajos avanzados en la <u>cuenta digital del ciudadano</u> así como los servicios a ciudadanos implantados o en fase de implantación en su primera versión.
<input type="checkbox"/> Coordinación de las tareas de diseño de los servicios digitales que se seleccionen
<input type="checkbox"/> Establecer el conjunto de partes interesadas (stakeholders) y la configuración del equipo multidisciplinar que formará parte del proceso global de implementación de diseño de cada uno de los servicios seleccionados llevando a cabo las tareas necesarias para procurar el establecimiento de un alineamiento común sobre unas expectativas claras y compromiso de participación.
<input type="checkbox"/> Apoyándose en herramientas de investigación cualitativa, analizar las tipologías de usuarios desde el punto de vista de su relación con los servicios seleccionados y sus expectativas.
<input type="checkbox"/> Describir el trayecto o camino que recorre el usuario a través de los servicios seleccionados en todos sus puntos de contacto, detallando sus experiencias y determinando sus puntos de dolor. Tanto desde la perspectiva actual como la del modelo objetivo como servicio digital integrante de la <u>cuenta digital del ciudadano</u> .
<input type="checkbox"/> Diseñar, gestionar y ejecutar los talleres de co-creación e ideación necesarios para llevar a cabo esta fase del diseño de los servicios seleccionados.

<input type="checkbox"/> Conocer y comprender las limitaciones o restricciones que pueden afectar a los servicios que se están ideando: normativa, configuración tecnológica, procesos y sistemas existentes
<input type="checkbox"/> Definir el mapa del servicio especificando por cada punto de contacto del trayecto del usuario definido en el punto anterior las interrelaciones con los procesos externos e internos.
<input type="checkbox"/> Elaboración de la lista priorizada de requisitos funcionales derivados de los insights así como explicitar los requisitos no funcionales.
<input type="checkbox"/> Diseñar los prototipos/bocetos UI
<input type="checkbox"/> Elaboración de las especificaciones funcionales por casos de uso, inventariando cada caso de uso con la descripción, flujo básico de interacción, precondiciones, caso de éxito y escenarios alternativos.
<input type="checkbox"/> Llevar a cabo diferentes test con las diferentes tipologías de usuarios de los prototipos diseñados.
<input type="checkbox"/> Definir para cada uno de los servicios seleccionados un Roadmap completo de producto y el primer producto mínimo viable (PMV)
<input type="checkbox"/> Identificación de los riesgos que se están asumiendo en cada PMV
<input type="checkbox"/> En base a los insights que hayan aflorado del análisis, realizar también un análisis tipo impacto/esfuerzo/beneficio que configura una primera línea base de cómo se medirá el éxito de cada uno de los servicios digitales seleccionados cuando se realice su implantación.
Entregables
<input type="checkbox"/> Propuesta de reuniones a celebrar para poder llevar a cabo los trabajos necesarios
<input type="checkbox"/> Actas de las reuniones celebradas, así como las conclusiones fruto de dichas reuniones
<input type="checkbox"/> Documentación asociada a los talleres de co-creación llevados a cabo.
<input type="checkbox"/> Mapa de empatía y mapa de Stakeholders para los servicios seleccionados
<input type="checkbox"/> Citizen Personas para los servicios seleccionados
<input type="checkbox"/> Citizen Journey "As-Is" y "To-Be" de los servicios seleccionados
<input type="checkbox"/> Elaboración de escenarios y propuestas de simplificación administrativa
<input type="checkbox"/> Mapa del servicio (Service Blueprint) sobre los servicios seleccionados
<input type="checkbox"/> KPIs y Análisis de Impacto de los servicios seleccionados
<input type="checkbox"/> Acta de aprobación de la lista priorizada de requisitos funcionales y no funcionales por de las partes interesadas para cada uno de los servicios seleccionados
<input type="checkbox"/> Relación de Roles y perfiles de acceso para cada servicio seleccionado
<input type="checkbox"/> Prototipos avanzados de las pantallas que conformarán el frontal hacia el ciudadano / pruebas de concepto UI

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Adaptación de los diseños al Sistema de diseño de la Comunidad de Madrid, adecuación a las guías de estilo definidas, así como el cumplimiento en materia de Accesibilidad del servicio con nivel de cumplimiento AA. |
| <input type="checkbox"/> Documentos de análisis y definición detallado que acompañen los prototipos y diseños |
| <input type="checkbox"/> Actas de aceptación de las sesiones de test con los usuarios |
| <input type="checkbox"/> Presentaciones para comunicación interna y externa de proyecto |
| <input type="checkbox"/> Inventario de requisitos funcionales y requisitos no funcionales |
| <input type="checkbox"/> Documento de especificaciones funcionales por caso de uso. |
| <input type="checkbox"/> Otros documentos adicionales que se puedan requerir como entregables a los equipos de desarrollo. |

BLOQUE 5. Monitorización, pruebas, gestión de evoluciones del diseño e investigación CX de los productos desarrollados

Actividades

*Todas las actividades detalladas a continuación se realizarán como acompañamiento a los proyectos de desarrollo de software de los servicios seleccionados **que no es objeto de este contrato**, en un modelo de trabajo que itere en ciclos de diseño, testeo, construcción, feedback del ciudadano y monitorización, en el lanzamiento y puesta en producción de los productos mínimos viables:*

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Acompañar al proyecto de desarrollo de software de los servicios seleccionados en un modelo de trabajo que itere en ciclos de diseño, testeo, construcción y feedback del ciudadano, en el lanzamiento y puesta en producción de productos mínimos viables. |
| <input type="checkbox"/> Llevar a cabo la transferencia funcional de los diseños al equipo de Desarrollo |
| <input type="checkbox"/> Mantener actualizada toda la documentación generada en el bloque 4 |
| <input type="checkbox"/> Realizar los refinamientos del diseño necesarios que se deriven de los cambios como resultado de las pruebas de usabilidad realizadas sobre los productos que se vayan desarrollando. |
| <input type="checkbox"/> Medir según los KPIs definidos en el bloque 4 el éxito del servicio |
| <input type="checkbox"/> En base al análisis de datos estadísticos de accesos y el análisis del feedback del ciudadano realizar propuestas de mejora de la usabilidad, la personalización, la monitorización, ratio de conversión, etc. |
| <input type="checkbox"/> Participación de pruebas funcionales con los equipos de desarrollo del software desde la primera implantación y en las entregas posteriores asociadas a la evolución del servicio. |

- ☐ Colaboración y soporte a los equipos de desarrollo del software para controlar la calidad de las interfaces y el modelo de interacción.
- ☐ Análisis periódico del Citizen Journey, recorrido que realizará el ciudadano punto a punto, desde el comienzo en los buscadores como Google o stores en los que se encuentre publicado el servicio, hasta la ejecución servicio digital desarrollado identificación de fortalezas, debilidades y propuesta de acciones de mejora
- ☐ Definir cómo se puede sistematizar y automatizar la recogida de información desde todos los puntos de contacto posibles del Citizen Journey y realizar el análisis de la información obtenida.
- ☐ Apoyar a la definición de plan de inbound marketing para cada servicio

Entregables

- ☐ Versiones actualizadas de los entregables del bloque 4º
- ☐ Informes resultantes tras la participación en las pruebas funcionales y de usabilidad reportando las incidencias detectadas.
- ☐ Informes resultado análisis del Citizen Journey y definición de la estrategia SEO para el servicio
- ☐ Elaboración de informes con recomendaciones de evolución del servicio con la periodicidad que se determine en base a los ciclos de desarrollo.
- ☐ Diseño conceptual de las diferentes herramientas CFM a implantar en el programa de VoC para el servicio
- ☐ Informes de las métricas del servicio
- ☐ Documentos de planes de pruebas a realizar al sistema
- ☐ Propuesta de reuniones con el equipo de desarrollo para presentación del diseño planteado
- ☐ Sesiones de seguimiento con el equipo de desarrollo

6.4 ALCANCE TIPOLOGÍA 5: OFICINA DE GOBIERNO Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS

A continuación, se detallan, entre otras, las actividades y entregables requeridos en el presente contrato.

BLOQUE 6. Apoyo a la gestión, control, seguimiento y coordinación

Actividades

- ☐ Asegurar el correcto seguimiento del Contrato, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de Madrid Digital con respecto al servicio.

<input type="checkbox"/> Dar soporte al Equipo de Trabajo, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del Adjudicatario.
<input type="checkbox"/> Minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar la captación de recursos.
<input type="checkbox"/> Revisar, aprobar y firmar digitalmente los Certificados de Servicios.
<input type="checkbox"/> Elaborar y mantener el cronograma de los servicios requeridos en el seno del contrato
<input type="checkbox"/> Elaboración de la documentación necesaria para reunión de lanzamiento del contrato
<input type="checkbox"/> Cumplimiento metodológico y de estándares de trabajo establecidos por Madrid Digital
<input type="checkbox"/> Coordinación y seguimiento de la gestión de los encargos que se realicen en el seno del contrato
<input type="checkbox"/> Propuestas asociadas a los encargos solicitados y generación de la documentación requerida a lo largo de procedimiento de aceptación del encargo hasta su aceptación
<input type="checkbox"/> Definir y asegurar un plan de trabajo que permita la ejecución y seguimiento de los trabajos
<input type="checkbox"/> Crear, utilizar y/o gestionar los entornos colaborativos y/o espacios de trabajo requeridos para dar soporte a la ejecución de los trabajos
<input type="checkbox"/> Mantenimiento de una biblioteca de información y documentación del contrato
<input type="checkbox"/> Gestión y archivado de la documentación generada como producto de los trabajos realizados
<input type="checkbox"/> Gestión de riesgos y propuesta de acciones que los mitiguen
<input type="checkbox"/> Convocar reuniones de trabajo y de seguimiento con las personas que se requieran
<input type="checkbox"/> Definir los indicadores (KPIs) que faciliten el seguimiento de los trabajos a realizar
<input type="checkbox"/> Generación de informes de seguimiento ejecutivo que muestren el grado de avance de los trabajos
<input type="checkbox"/> Creación del soporte físico en formato electrónico, compatible con los estándares de la Agencia, para el mantenimiento y uso de la información requerida garantizando los mecanismos de seguridad en cada caso.
<input type="checkbox"/> Asegurar el servicio de Transferencia de Conocimiento a usuarios y a Madrid Digital.
<input type="checkbox"/> Participación y apoyo en reuniones de estudios iniciales previos a los trabajos de consultoría
<input type="checkbox"/> Identificar posibilidades de mejora en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.
<input type="checkbox"/> Plan de Devolución del Servicio - deberá identificar, detallar y planificar todas las actividades correspondientes a la fase de devolución. El plan deberá ser aceptado por Madrid Digital antes de que comience la Fase de Devolución del Servicio. (Requerido: 15 días antes de comenzar la fase de devolución del servicio)

Entregables

- ☐ Plan de proyecto actualizado a lo largo de todo el contrato

<input type="checkbox"/> Convocatorias de reuniones de trabajo con las personas de MD que se identifiquen
<input type="checkbox"/> Documentos de apoyo para la ejecución de los trabajos tales como presentaciones, cuestionarios..etc.
<input type="checkbox"/> Documentación asociada al seguimiento de los trabajos y del contrato
<input type="checkbox"/> Propuestas para los encargos solicitados bajo demanda
<input type="checkbox"/> Documentación asociada al procedimiento de aceptación de la propuesta a los encargos
<input type="checkbox"/> Repositorio de información y de documentación actualizado de acuerdo a lo indicado por MD
<input type="checkbox"/> Documentación y cuadro de mando para el seguimiento, control y coordinación de los trabajos
<input type="checkbox"/> Documento de riesgos, incidencias y plan de acciones preceptivas, preventivas y correctivas
<input type="checkbox"/> Planes Directores del Servicio y Cuadro de Mando
<input type="checkbox"/> Informe de Comité de Dirección
<input type="checkbox"/> Informe de seguimiento de ANS
<input type="checkbox"/> Mapa de Recursos del Equipo (MRE) y Mapa de recursos del Servicio (MRS)
<input type="checkbox"/> Borradores de las Actas del Comité de Dirección, con los acuerdos alcanzados y temas pendientes
<input type="checkbox"/> Los certificados de servicio asociados al periodo de facturación

Los entregables indicados para los distintos bloques son a título orientativo. Se buscará en todo momento la eficiencia y la interacción entre los distintos equipos involucrados en la globalidad del contrato.

CLÁUSULA 7. EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO

Para desempeñar los servicios objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá disponer de la siguiente organización y ejecutar los trabajos en la modalidad que se describe a continuación:

- **EQUIPO BASE:** Es el equipo que realizará todos los trabajos incluidos en el bloque 6. Dentro de este equipo recaerán las funciones asociadas al Responsable del Servicio
- **EQUIPO EXTENDIDO:** Es el equipo que realizará todos los trabajos incluidos en los bloques 1, 2, 3, 4 y 5.

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
1. Consultoría de Análisis y Diseño	Jefe de Proyecto		
	Consultor	X	
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Jefe de Proyecto		
	Consultor	X	
	Analista-Programador	X	
3. Diseño de Servicios Digitales	Jefe de Proyecto		
	Consultor	X	
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	Jefe de Proyecto	X	
	Consultor		
	Analista-Programador	X	

CLÁUSULA 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO

El plazo de ejecución del presente Contrato Basado es de **12 meses** prorrogables hasta un máximo de otros 30 meses. A continuación, se muestra el plan de ejecución orientativo, así como los bloques de actividades asociados al equipo base y equipo extendido.

	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
BLOQUE 1. Definición de las Metodologías para la Transformación Digital de Servicios al Ciudadano												
BLOQUE 2. Catálogo, Análisis de Servicios a ciudadanos y Elaboración del Roadmap de Digitalización de los servicios de la Comunidad de Madrid												
BLOQUE 3. Comunicación y Gestión del Cambio a lo largo de toda la ejecución del proyecto												
BLOQUE 4. Co-creación y diseño de servicios al ciudadano resultantes del Roadmap												
BLOQUE 5. Monitorización, pruebas, evoluciones del diseño e investigación CX de los productos desarrollados												
BLOQUE 6. Oficina Técnica de control, seguimiento y coordinación del contrato												

 EQUIPO BASE

 EQUIPO EXTENDIDO

CLÁUSULA 9. MODELO DE SERVICIO

Para la ejecución de todos los servicios, el adjudicatario deberá siempre tener en cuenta la legislación, normativa, así como los estándares vigentes en cada momento para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid. Así como estará obligado a aplicar el Modelo de Servicio de Madrid y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentran descritos en el **ANEXO IV** del presente documento de licitación

Madrid Digital en el proceso de mejora continua podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento a lo largo de la ejecución del Contrato. El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas, etc.), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

9.1 FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se articulará en tres fases:

1. Adquisición del Conocimiento - 15 días naturales desde inicio de contrato.
2. Pleno Servicio - desde fin de Fase Adquisición hasta fin de contrato.
3. Devolución - 30 días naturales previos a fin de contrato.

9.1.1 Fase de Adquisición del Conocimiento

Tiene por objetivo que el Adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo, éstos tengan a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y se garantice que poseen el conocimiento necesario para prestar dicho servicio. Durante este periodo se medirán los ANS a título informativo.

Durante este periodo, el Adjudicatario asumirá la responsabilidad del servicio.

Las actividades a realizar durante la Fase de Adquisición del Conocimiento serán, al menos, las siguientes:

- Verificación por parte de Madrid Digital del equipo base del Adjudicatario y aceptación de la persona propuesta como Coordinador del Servicio.
- Aceptación por Madrid Digital e incorporación de Recursos al Equipo Base, durante la primera semana.
- Planificación de la Fase de Adquisición del Conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato.

- Formalización del formato y contenido de todos los entregables necesarios para la documentación de las actividades realizadas con los servicios y necesarias para la certificación de los mismos.
- Formalización de los mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los servicios.
- Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.
- Realización de las labores administrativas y logísticas necesarias para la consecución del pleno rendimiento antes de la Fase de Pleno Servicio.
- Los servicios Bajo Demanda podrán iniciarse durante la fase de Adquisición de Conocimientos siempre que exista acuerdo para ello entre Madrid Digital y adjudicatario.

9.1.2 Fase de Pleno Servicio

- Se deberá prestar el servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS, ejecutándose las penalidades en caso de incumplimiento de estos ANS.

9.1.3 Fase de Devolución

El Adjudicatario continuará con la responsabilidad de la prestación del servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS ya que esta fase convive con la Fase de Pleno Servicio.

El objetivo es garantizar una adecuada Devolución del Servicio, y el Adjudicatario se compromete a colaborar activamente con la Agencia y, en su caso, con otro Adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio presente y futuro.

Durante esta fase para conseguir la Transferencia del Conocimiento, se ejecutará al menos lo pactado en el Plan de Devolución del Servicio.

9.2 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS A EJECUTAR POR EL EQUIPO BASE

La ejecución de los servicios del Equipo Base se articulará a través de los comités de seguimiento que se han establecido en el presente contrato.

Este equipo será el encargado de realizar las actividades incluidas en el **BLOQUE 6** de Apoyo a la Gestión, Control, Seguimiento y Coordinación del contrato descritas en la **cláusula 6** del presente documento.

9.3 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS A EJECUTAR POR EL EQUIPO EXTENDIDO

La ejecución de estos servicios son de naturaleza planificable y su realización se articulará mediante encargos de servicios bajo demanda y serán ejecutados por parte del Equipo Extendido.

La gestión y seguimiento de estos encargos de servicios bajo demanda será realizada por parte de Equipo Base, siguiendo el siguiente procedimiento de trabajo:

1. Solicitud de **Propuesta** por Madrid Digital, y **respuesta** por el adjudicatario.
2. Revisión de Propuesta por Madrid Digital, **aceptación/rechazo**
3. **Ejecución** del encargo por el adjudicatario
4. **Entrega** del encargo por el adjudicatario, **aceptación/rechazo**

Madrid Digital asignará a cada encargo una prioridad que determinará las condiciones de ejecución de mismo. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

- a) Prioridad **Normal**: cuando el encargo no es urgente.
- b) Prioridad **Crítica**: cuando el encargo es muy urgente

Todos los encargos tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando Madrid Digital comuniqué expresamente al adjudicatario la prioridad requerida.

A continuación, se detalla el procedimiento para la gestión de los encargos bajo demanda:

1. Solicitud de Propuesta

Madrid Digital realizará una solicitud de propuesta de encargo con la información que se requiera en cada caso: especificación de necesidades/requerimientos, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener realizado el trabajo por parte del adjudicatario, perfiles, etc.

El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de propuesta de Madrid Digital en los siguientes plazos máximos según la prioridad, salvo que Madrid Digital especifique un plazo diferente:

Prioridad del encargo	Plazo máximo respuesta (horas)
Normal	80
Crítica	40

En la entrega de la propuesta por parte del adjudicatario a Madrid Digital, el adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones por parte de Madrid Digital en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

Dicha propuesta debe incluir al menos detalle de los siguientes puntos:

- El planteamiento y enfoque que cubran la solicitud, si fuese el caso, con su delimitación en alcance e interrelación con otros servicios y/o trabajos en curso
- La documentación a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se viera necesario
- La estimación y justificación detallada de esfuerzos en horas y perfiles a utilizar y plazo máximo para la realización del encargo
- La planificación con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control si aplican y fecha de inicio y fin prevista.
- La propuesta de hitos de facturación asociada a las fechas de aceptación de los entregables que formen parte de la ejecución de los trabajos asociados al plan
- Detalle del equipo del adjudicatario que participarán en la realización del encargo, indicando: DNI, Nombre, Apellidos, trabajo o función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación).

La realización de las propuestas forma parte de las actividades incluidas en el Bloque 6. las cuales serán realizadas por parte del equipo base.

2. Propuesta

La propuesta del encargo presentada será revisada siempre por Madrid Digital, que procederá a su aceptación o rechazo, no estando obligado a la aceptación de la misma.

En este punto, pueden ocurrir dos opciones:

- Madrid Digital está de acuerdo y acepta la propuesta en cuyo caso la estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.
- Madrid Digital no está de acuerdo con la propuesta presentada por el adjudicatario, Madrid Digital podría optar por las siguientes opciones:
 - Madrid Digital informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo al adjudicatario.
 - Madrid Digital informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la propuesta, en este caso el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva propuesta

en los plazos máximos indicados, hasta un máximo de 3 revisiones según se especifica a continuación:

Prioridad del encargo	Plazo máximo 1ª revisión (horas)	Plazo máximo 2ª revisión (horas)	Plazo máximo 3º revisión (horas)
Normal	24	16	12
Crítica	8	6	3

Las revisiones de cualquier propuesta de un encargo será responsabilidad del Equipo Base. En cualquiera de estas tres revisiones, Madrid Digital puede decidir la no aceptación de la solicitud y no realización del encargo al adjudicatario. La aceptación de la propuesta del encargo por parte de Madrid Digital, supone un compromiso con el adjudicatario, respecto a la realización del encargo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.

El adjudicatario deberá comunicar a Madrid Digital la fecha de inicio del encargo e iniciar su ejecución en los siguientes plazos máximos desde la fecha de aceptación por Madrid Digital, salvo que Madrid Digital especifique un plazo diferente:

Prioridad del encargo	Plazo máximo respuesta (horas)
Normal	80
Crítica	40

Trascurrido el plazo máximo de inicio de la ejecución de un encargo, sin que el adjudicatario informe a Madrid Digital de la fecha de inicio del encargo, Madrid Digital activará al siguiente día laboral la ejecución del encargo a todos los efectos de plazos establecidos y podrá aplicar las penalizaciones correspondientes que se deriven de ello.

3. Ejecución del encargo

Durante la ejecución del encargo, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al Modelo de Seguimiento y Supervisión del servicio según está descrito en el presente contrato de licitación.

El adjudicatario deberá tener actualizada la información de seguimiento y situación semanalmente, que incluirá tanto con el detalle del grado de avance de la ejecución del encargo como con el detalle del equipo que está participando en la ejecución de un encargo, trabajo o función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación, horas acumuladas dedicadas al encargo por cada perfil y proporcionársela a Madrid Digital.

Una vez iniciada la ejecución del encargo, pueden acontecer las siguientes situaciones:

- a. Cancelación por parte de Madrid Digital
- b. Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado; es decir, que el impacto es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la propuesta aceptada del encargo y por tanto será necesario realizar una nueva propuesta, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. En este supuesto, el adjudicatario procederá a realizar una versión actualizada de la propuesta con el nuevo alcance y seguirá el procedimiento descrito.

Si un servicio que se encuentra en fase de ejecución es cancelado por Madrid Digital, el número de horas a certificar para su facturación será la parte proporcional de la propuesta en función al grado de avance del servicio en el momento de su cancelación, que se calcula para cada perfil que está asignado al equipo que participa en la ejecución del encargo de la siguiente forma:

$$\text{Grado de avance perfil} = \frac{\text{Horas realizadas perfil}}{\text{Horas realizadas perfil} + \text{Horas Restantes perfil}}$$

Donde:

- *Grado_Avance perfil*: grado de avance del trabajo realizado por el perfil hasta el momento de su cancelación.
- *Horas_Realizadas perfil*: número de horas realizadas del perfil hasta el momento de su cancelación
- *Horas_Restantes perfil*: número de horas que en el momento de la cancelación quedan pendientes de realizar por el perfil hasta la finalización del encargo

El número de horas por perfil a certificar para su facturación en un servicio cancelado es el resultado de multiplicar su grado de avance por el esfuerzo de la solicitud aceptada.

$$\text{Horas a certificar perfil} = \text{Grado de Avance perfil} * \text{Horas de Valoración Aceptadas perfil}$$

El grado de avance informado por el Adjudicatario deberá ser congruente con la entrega parcial efectuada a la cancelación de los servicios, y deberá estar informado en el formato que se determine dentro como para te de las actividades de Seguimiento del Servicio determinada por Madrid Digital con la periodicidad requerida.

4. Entrega del encargo

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a Madrid Digital. Se realizará un proceso de aceptación de la entrega de cualquier encargo, por parte de Madrid Digital, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- Cobertura de los requisitos especificados en el encargo.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridos.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio. Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas. Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones que cubrirán los siguientes aspectos:
 - Cumplimiento de la normativa, metodología y procedimientos.
 - Adecuación de la documentación requerida.
 - Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
 - Actualización del repositorio de documentación.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo. Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital. Los tiempos de revisión, por parte de Madrid Digital, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido. Si la entrega por parte del adjudicatario es rechazada por Madrid Digital; el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de Madrid Digital, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad de los trabajos. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por Madrid Digital. Los compromisos que figuran en la propuesta aceptada del encargo por Madrid Digital siguen teniendo validez. Si la entrega del encargo por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalizaciones que se deriven de ello.

Si el rechazo supusiera cancelación del servicio y dicha cancelación fuera achacable a la actuación del Adjudicatario (calidad inaceptable de la entrega, falta de adecuación de los trabajos entregados a los requisitos, entregable no disponible y sin visos de disponibilidad una vez

superada la fecha de entrega...), el Adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio.

9.3 CONDICIONANTES DEL EQUIPO Y ROTACIONES

Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar en cualquier momento la adecuación a los requerimientos, según los perfiles de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada componente del Equipo de Trabajo.

La sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, a los requisitos establecidos como mínimos para este perfil, y deberán ser acreditados de igual manera.

Sustitución y Rotación de miembros del Equipo

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán tanto el Equipo base como el Equipo Extendido, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio sin que suponga dedicación adicional por parte de los equipos de Madrid Digital.

Por **rotación planificada** se entiende el/los cambio/s que el adjudicatario propusiera de cualquiera de los recursos del equipo, y deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios en la composición del equipo de trabajo inicial y, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de proponerlo como mínimo 45 días naturales antes de que se produzca.
- El adjudicatario tendrá obligación de formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por Madrid Digital, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para Madrid Digital, y con anterioridad a la incorporación efectiva del recurso al equipo. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos, en este caso, fuera del horario dedicado a prestar el servicio.
- Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento de 30 días naturales** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para Madrid Digital. Si Madrid Digital lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse. La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos

a la ejecución del contrato corresponde a Madrid Digital, siendo potestad suya acordar con el Coordinador del Servicio del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por Madrid Digital:

- Madrid Digital informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 20 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego.
- Madrid Digital informará al adjudicatario del periodo de solapamiento necesario entre ambos recursos.
- Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento de 15 días naturales** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para Madrid Digital
- A partir de la fecha de salida del recurso a sustituir, éste dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el adjudicatario estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula en cuanto al equipo mínimo, cumplimiento del periodo de solapamiento indicado y/o rotación del equipo,

La adecuada ejecución del procedimiento anterior será revisada por los acuerdos de nivel de servicio según se describe en el **ANEXO IV** del presente documento de licitación

CLÁUSULA 10. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.1 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá prestar el servicio dentro de la franja horaria de 8:00 h. a 18:00 h., en días laborables en la Comunidad de Madrid de lunes a viernes.

De manera genérica los Servicios planificables no tienen horario específico debido a su naturaleza, si bien para la medición de una posible desviación de la entrega (valoración y ejecución), se considera un horario laborable de 8:00 h a 16:00 h.

10.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Inicialmente el adjudicatario contemplará que Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios de forma parcial o total desde las instalaciones del proveedor o en modalidad teletrabajo, sin perjuicio de que durante la ejecución del contrato deba haber desplazamiento de parte o la totalidad del equipo a las instalaciones de Madrid Digital o a alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 11. MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

En esta cláusula se describe el conjunto de comités a través de los cuales se supervisará el servicio.

La mayoría de las reuniones y Comités se convocarán de manera virtual empleando la **herramienta colaborativa de Microsoft TEAMS**, razón por la cual es necesario que el adjudicatario cuente con las licencias pertinentes para su utilización.

Con una antelación mínima de 24 horas a la fecha de celebración de cada comité, el Adjudicatario entregará a Madrid Digital (o publicará en el canal que se determine) la documentación necesaria para la celebración del comité.

11.1 COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL CONTRATO

Con al menos carácter trimestral se celebrarán comités de dirección que perseguirá los siguientes objetivos:

- Velar por que la estrategia y objetivos de Transformación Digital, estén alineados con los de Madrid Digital.
- Controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por Madrid Digital.
- Aprobar los entregables asociados a la Gestión del Servicio.
- Supervisar la Certificación de los Servicios, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio y posibles penalidades.
- Propuesta de modificaciones y prórrogas al contrato.
- Propuesta y aprobación de modificaciones a los acuerdos de gestión operativa establecidos.
- Revisión del equipo de trabajo: propuestas de rotación, etc.
- Revisar los Planes Directores y el Cuadro de Mando.
- Análisis de las condiciones del puesto para la prestación del servicio y de las comunicaciones.

Por parte de adjudicatario, al Comité de Dirección acudirá el Responsable del Servicio. Se podrá requerir la presencia de otros participantes que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Las actas de reunión serán realizadas por el Adjudicatario en las 48 horas siguientes a la finalización del comité, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, debiendo ser firmadas por los

responsables del contrato, y junto al Informe del Comité de Dirección deben ser conservadas ya que forman parte del expediente de contratación.

11.2 COMITÉS OPERATIVOS

Con carácter semanal o quincenal se realizarán reuniones operativas para el seguimiento de los trabajos con el objetivo de supervisar la buena marcha del servicio y como espacio de seguimiento y preparación de todo lo tratado en los Comités de Dirección.

Los objetivos de estas reuniones son los siguientes:

- Transformar las decisiones tomadas en el Comité de Dirección en planes de operación y acción.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los servicios conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.
- Supervisar el Plan de Acción para asegurar el cumplimiento de los hitos y objetivos establecidos y proponer si es necesario planes de acción alternativos o re planificación de actividades para lograr su consecución.
- Preparar información de interés para el Comité de Dirección.
- Revisión de los encargos en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los compromisos de entrega, niveles de calidad y eficiencia acordados desde el punto de vista

Por parte de adjudicatario, a los Comités Operativos acudirán el Responsable de la ejecución de los encargos en curso. Se podrá requerir la presencia de otros participantes que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Los borradores de las Actas de reunión serán realizados por el Adjudicatario en las 48 horas siguientes a la finalización del comité, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital.

CLÁUSULA 12. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS

El importe estimado asciende a la cantidad de **1.079.776,17€**, IVA incluido, según el siguiente desglose:

1. Desglose por Tipologías

Tipología	Importe sin IVA	Importe con IVA
_1_Consultoría_de_Análisis_y_Diseño	410.670,00 €	496.910,70 €
_2_Consultoría_de_Gestión_de_la_Transformación_Digital	77.517,00 €	93.795,57 €
_3_Diseño_de_Servicios_Digitales	358.020,00 €	433.204,20 €
_5_Oficina_de_Gobierno_y_Seguimiento_de_Proyectos_y_Servicios	46.170,00 €	55.865,70 €
Total	892.377,00 €	1.079.776,17 €

2. Desglose por Cuota y Perfiles

Equipo, Perfil y Año	Importe en 2023 sin IVA	Importe en 2023 con IVA
Extendido	846.207,00 €	1.023.910,47 €
Consultor	815.022,00 €	986.176,62 €
Analista-Programador	31.185,00 €	37.733,85 €
Base	46.170,00 €	55.865,70 €
Jefe de Proyecto	29.160,00 €	35.283,60 €
Analista-Programador	17.010,00 €	20.582,10 €
Total	892.377,00 €	1.079.776,17 €

Valor estimado del contrato (Art. 101 LCSP): 3.123.319,50 € (IVA no incluido).

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:

Conceptos	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	892.377,00 €
Modificaciones (20%)	-
Prórrogas (30 meses)	2.230.942,50 €
Total valor estimado	3.123.319,50 €

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

COSTES DIRECTOS	646.650,00 €
COSTES INDIRECTOS	129.330,00 €
BENEFICIO INDUSTRIAL	116.397,00 €
IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO	892.377,00 €

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 a aumentar el número de horas a contratar.

CLÁUSULA 13. FINANCIACIÓN Y PAGO DEL CONTRATO BASADO

Una vez iniciada la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, éste realizará de forma mensual los certificados de los servicios prestados de conformidad a los que se justifique por cada uno de los equipos Base y Extendido de forma diferenciada. Estos certificados necesitarán la aprobación de Madrid Digital para que el pago de la factura correspondiente a dicho certificado pueda ser autorizado.

El importe correspondiente a ambas cuotas se conformará de la siguiente manera:

- El importe correspondiente al Equipo Base que será una cantidad económica fija mensual
- El importe correspondiente al Equipo Extendido se conformará en base a los servicios solicitados bajo demanda en ejecución atendiendo, en cada uno de ellos, a la propuesta de facturación basada en entregables que Madrid Digital haya aceptado.

En cada facturación mensual, los importes correspondientes al Equipo Base y el Equipo Extendido podrán verse afectadas por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital.

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

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.

Esta Contratación se encuadra en la Política palanca 4 “Una administración para el siglo XXI”, dentro del Componente 11 “Modernización de las Administraciones Públicas”, Inversión 3 “Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL”. Este contrato contribuye a la consecución de los Hitos y Objetivos CID y OA establecidos para esta inversión.

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 Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

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

Por último, este contrato está sujeto a las obligaciones de comunicación que se encuentran recogidas, en primer lugar, en el artículo 34 del Reglamento (UE) 2021/241 de 12 de febrero por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y están especificadas en el artículo 10 del Acuerdo de Financiación entre la Comisión y el Reino de España y en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia cuyo enlace al BOE <https://www.boe.es/eli/es/o/2021/09/29/hfp1030>.

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

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

CLÁUSULA 14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO

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

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PONDERACIÓN	DOC REFERENCIA
Criterios sujetos a un juicio de valor	40%	Oferta Técnica
Criterios evaluables de forma automática (Acuerdo Marco)	35%	Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática (ANEXO III)
Criterio relacionado con oferta económica	25%	Oferta económica (ANEXO II)

14.1 CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR

Para este contrato basado se ha definido los siguientes tres criterios sujetos a juicio de valor que serán aplicados a cada uno de los cinco apartados de la oferta técnica de acuerdo a los porcentajes asignado a cada uno de ellos. En la tabla se ve representada la ponderación que tiene cada uno de los criterios definidos:

CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR	PONDERACIÓN
1. Redacción, estructura, claridad y argumentación de cada apartado	20%
2. Concreción del objetivo perseguido en cada apartado	30%
3. Viabilidad de abordar los trabajos descritos en los apartados con garantía de cumplimiento real y eficiente en el marco del contrato	50%

La valoración de cada apartado y para cada criterio de valoración se realizará de acuerdo a la escala cualitativa siguiente:

VALORACIÓN	PORCENTAJE del valor del criterio
EXCELENTE	100%
ADECUADO	50%
MÍNIMO ACEPTABLE	0%

Se realizará una ponderación por cada uno de los apartados del documento de la oferta técnica cuya estructura y desglose porcentual de los pesos se detalla en el apartado 15.1 de este documento.

14.2 CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

Los criterios evaluables de forma automática han sido definidos en el Acuerdo Marco y en el presente Contrato Basado serán puntuados de la siguiente manera:

- CRITERIO AUT 1:

▪ Enunciado del Criterio:

- Número de servicios similares a los del Contrato Basado desarrollados en los últimos 12 meses (10%)

▪ Cálculo de puntos:

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos
- Se valorará sólo si se presenta un certificado que apoye la declaración responsable.
- La asignación de los puntos se realizará de tal manera que el proveedor que aporte mayor número de servicios similares en cada tipología obtendrá la máxima puntuación (ver tabla) y para el resto se realizará un cálculo proporcional

TIPOLOGIA	SERVICIOS	MAXIMA PUNTACIÓN
1. Consultoría de Análisis y Diseño	BLOQUE 1. Definición de las Metodologías para la Transformación Digital de Servicios al Ciudadano	3
	BLOQUE 2. Catálogo, Análisis de Servicios a ciudadanos y Elaboración del Roadmap de Digitalización de los servicios de la Comunidad de Madrid	2
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	BLOQUE 3. Comunicación y Gestión del Cambio	1
3. Diseño de Servicios Digitales	BLOQUE 4. Co-creación y diseño de un servicio digital a ciudadano	1
	BLOQUE 5. Monitorización, pruebas, evoluciones del diseño e investigación CX de los productos desarrollados	1
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	BLOQUE 6. Oficina Técnica de control, seguimiento y coordinación	2

- CRITERIO AUT 2:

▪ Enunciado del Criterio:

- Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato Basado (10%)

▪ Cálculo de puntos:

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos
- La asignación de los puntos se realizará de tal manera que el perfil con mayor número de años adicionales obtendrá la máxima puntuación (ver tabla) y para el resto se realizará un cálculo proporcional
- Se harán las comprobaciones necesarias en caso de resultar adjudicatario.

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTACIÓN
1. Consultoría de Análisis y Diseño	Consultor	3
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Consultor	1
	Analista-Programador	1
3. Diseño de Servicios Digitales	Consultor	2
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	Jefe de Proyecto	2
	Analista-Programador	1

- CRITERIO AUT 3:

▪ Enunciado del Criterio:

- Horas de formación adicionales a las requeridas y relacionadas con el Contrato Basado (10%).

▪ Cálculo de puntos:

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos
- La asignación de los puntos se realizará de tal manera que el perfil con mayor número de horas de formación adicionales obtendrá la máxima puntuación (ver tabla) y para el resto se realizará un cálculo proporcional.
- Se harán las comprobaciones necesarias en caso de resultar adjudicatario.

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTACIÓN
1. Consultoría de Análisis y Diseño	Consultor	3
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Consultor	1
	Analista-Programador	1
3. Diseño de Servicios Digitales	Consultor	2
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	Jefe de Proyecto	2
	Analista-Programador	1

- CRITERIO AUT 4:

▪ Enunciado del Criterio:

- Horas adicionales a las requeridas sin coste (5%).

▪ Cálculo de puntos:

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos
- La asignación de los puntos se realizará de tal manera que el perfil con mayor número de horas adicionales obtendrá la máxima puntuación (ver tabla) y para el resto se realizará un cálculo proporcional

Se valorará un máximo de 3% adicional de horas

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTACIÓN
1. Consultoría de Análisis y Diseño	Consultor	2
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Consultor	0,2
	Analista-Programador	0,3
3. Diseño de Servicios Digitales	Consultor	1,5
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	Jefe de Proyecto	0,5
	Analista-Programador	0,5

14.3 CRITERIO RELACIONADO CON OFERTA ECONÓMICA

☐ Premisas a cumplir para que se puedan aplicar este criterio:

- Los precios perfil/hora ofertados por el licitador no podrá superar los que la empresa licitante hubiera ofertado en la licitación del Acuerdo Marco

☐ Fórmula de cálculo de puntos

- La puntuación para cada licitador podrá ser como valor mínimo de 0 puntos y como valor máximo de 25 puntos. La fórmula a aplicar para el cálculo de los puntos es la siguiente:

$$\frac{P_{prep.licit} - P_{of.licitador}}{P_{prep.licit} - P_{of.licitador.menor}} \times 25$$

Siendo:

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

$P_{of.licitador.}$: Presupuesto ofertado por el licitador

$P_{of.licit.menor.}$: Menor presupuesto ofertado de los diferentes licitadores

El presupuesto ofertado por el licitador 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 para determinar el presupuesto de licitación.

☐ Consideraciones adicionales

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

CLÁUSULA 15. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES

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

15.1 SOBRE 1. OFERTA TÉCNICA NO EVALUABLE MEDIANTE FÓRMULAS

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 10 hojas DIN A4 a doble cara con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos y que estará estructurado en 5 apartados, cada uno de los cuales no superarán 2 hojas y cuyo peso en la valoración viene indicado por su porcentaje asociado:

- APARTADO 1:** Ejemplo de cuáles podrían ser los parámetros y la metodología como base para la caracterización y priorización de los servicios a los ciudadanos en términos de digitalización (10%)
- APARTADO 2:** Ejemplo de la estructura de cómo sería el Informe resultante tras el análisis de un servicio en un determinado ámbito funcional (30%)
- APARTADO 3:** Ejemplo de la estructura de cómo sería el Roadmap de servicios a digitalizar para incorporar en segundas y sucesivas versiones de cuenta digital del ciudadano (10%)
- APARTADO 4:** Ejemplo de la planificación de las distintas actividades y acciones a llevar a cabo para el diseño de un servicio digital según lo especificado en los bloques 4 y 5. (40%)
- APARTADO 5:** Ejemplo de planificación de las distintas actividades a desarrollar en el Plan de Gestión del Cambio y criterios de monitorización y medición de las mismas. Propuesta de iniciativas de Gestión del Cambio con el impacto y efectividad esperada de las mismas. (10%)

15.2 SOBRE 2. OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

DOC2. Oferta Económica

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

DOC3. Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática

Cumplimentación del modelo detallado en el **ANEXO III** del presente documento de licitación. El propuesto como adjudicatario deberá acreditar la veracidad de los datos que se contienen en su declaración con los certificados y currículos correspondientes.

En el caso de que el Anexo III no se corresponda con los certificados y currículos aportados por el adjudicatario, la empresa será excluida y se propondrá como adjudicatario a la empresa siguiente en puntuación.

CLÁUSULA 16. PENALIDADES DEL CONTRATO BASADO

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.

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

CLÁUSULA 17. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO

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

CLÁUSULA 18. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Aplicará conforme está descrito en la CLÁUSULA 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco.

CLÁUSULA 19. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Aplicará conforme está descrito en la CLÁUSULA 13 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco.

CLÁUSULA 20. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

10 días hábiles a contar desde el día siguiente a la fecha de notificación de la invitación por licit@ u otra plataforma a disposición del organismo.

CLÁUSULA 21. 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.

CLÁUSULA 22. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el **ANEXO V** del presente documento de licitación se relacionan los detalles asociados a esta cláusula.

CLÁUSULA 23. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE

Al presente contrato es de aplicación el Plan de medidas antifraude para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Comunidad de Madrid (aprobado el 29 de diciembre de 2021; <https://www.comunidad.madrid/transparencia/informacion-institucional/planes-programas/plan-medidas-antifraude-ejecucion-del-plan-recuperacion>), incluyendo el conflicto de intereses.

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

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

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

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

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

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

f. La protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

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

Los adjudicatarios y subadjudicatarios del contrato basado deberán cumplir con todas las obligaciones que le 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 (artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021).

Por otro lado, el adjudicatario se comprometerá al cumplimiento de las obligaciones de información en relación con la identificación de los adjudicatarios, 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 adjudicatario o subadjudicatarios.
- Nombre o razón social.
- Domicilio fiscal del adjudicatario y, en su caso, de los subadjudicatarios.
- 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 adjudicatarios 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 adjudicatario y los subadjudicatarios 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 adjudicatario y el subadjudicatario 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 adjudicatario se obliga a cumplir las normas sobre conservación de documentos establecida en el artículo 132 del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión: mantener un registro y conservar los documentos justificativos, los datos estadísticos y demás documentación concerniente a la financiación, así como los registros y documentos en formato electrónico, durante un período de cinco años a partir del pago del saldo o, a falta de dicho pago, de la operación. Este período será de tres años si la financiación es de un importe inferior o igual a 60.000 euros.

CLÁUSULA 24. 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: md_servicios_digitales@madrid.org

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

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

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

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

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único de 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.

**La Directora de Innovación, Datos y Transformación
Digital**

**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, declara que ninguna empresa del grupo licita al presente contrato o, en caso contrario relaciona las empresas del Grupo que licitan a este contrato:

•

En, a de de

Fdo.:

ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D./D^a....., con DNI número en nombre (propio) o actuando en representación de (empresa que representa)..... con CIF/NIF....., correo electrónico, con domicilio en 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 **UN MILLÓN SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS CON DIECISIETE CÉNTIMOS (1.079.776,17 €)** atendiendo al siguiente desglose:

Oferta Económica sin IVA (€)	892.377,00 €€
21 % IVA (€)	187.399,17 €
Oferta Económica Total (€)	1.079.776,17 €

Aplicando los siguientes valores de precio/hora por perfil:

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

En, a de de

Fdo.:

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

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

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

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

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

Perfil Profesional	Experiencia Adicional a la requerida*	Años

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

Perfil Profesional	Curso Adicional al requerido	Horas

CRITERIO AUT 4: Horas adicionales a las requeridas sin coste

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

En, a de de

Fdo.:

ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES

Se definen 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.

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

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

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

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

❑ **Por demora:** Se considera como tal:

- La no incorporación del 100% del equipo base 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 10 días laborables en la incorporación de recursos al equipo extendido
- El retraso de más de 5 días laborales en la fecha de entrega comprometida de los distintos servicios bajo demanda requeridas por Madrid Digital o bien en los entregables asociados a los servicios de carácter general.

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 adjudicatario 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.
- Incumplimiento de alguna de las funciones contempladas en el alcance detallado

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 auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por Órgano de contratación.

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

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

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

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este 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 de los trabajadores de la Comunidad de Madrid relacionados con la gestión del contrato y los ciudadanos que participen en alguna de 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, emitirá 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 (profesionales) de Madrid Digital	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO	Responsable de tratamiento	Encargado de tratamiento
Usuarios (profesionales) de las Consejerías de la Comunidad de Madrid.	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO	Encargado de tratamiento	Sub-Encargado de tratamiento
Ciudadanos participantes en las actividades de experiencia de usuario	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO	Encargado de tratamiento	Sub-Encargado de tratamiento

Elementos de tratamiento

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

<input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input checked="" type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración	<input type="checkbox"/> Modificación
<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión
<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input checked="" type="checkbox"/> Supresión	<input checked="" type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Recuperación

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

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

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

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

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

Medidas de Seguridad

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

MALWARE:

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

CORTAFUEGOS O FIREWALL:

Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales, se velará para garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el

almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.

FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN:

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

X. CIFRADO DE DATOS

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

Dicha política debe incluir:

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

XI. CONTROL DE CAMBIOS EN TI

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

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

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

XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

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

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

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

XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

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

XIV. VIDEOVIGILANCIA

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

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

Normativa de seguridad de la información

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

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

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

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

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

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

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

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

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

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

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.

ANEXO VI

DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI)

EXpte. Nº	ECON/000198/2022
CONTRATO	CONSULTORIA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS SERVICIOS A CIUDADANOS A INCLUIR EN SEGUNDA Y SUCESIVAS VERSIONES DE LA CUENTA DIGITAL DEL CIUDADANO” EN EL ÁMBITO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU.
CONTRATO BASADO EN ACUERDO MARCO	ECOM/238/2020 ACUERDO MARCO PARA CONSULTORÍA, DISEÑO Y FACTORÍA DE SERVICIOS INNOVADORES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2 LOTES)

El abajo firmante XXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX-X, actuando:

En representación de la XXXXXXXXXXXXXXXX., con NIF XXXXXXXX

A. DECLARA que:

- a) no ha sido condenado, estando pendiente de cumplir la condena, mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, dictada por la autoridad competente de un Estado miembro de la UE por cualquier delito que afecte a su ética profesional, salvo que el delito haya prescrito;
- b) no ha cometido una falta profesional grave probada por cualquier medio que pueda ser alegada por cualesquiera partes interesadas, estando pendiente de cumplir la sanción, salvo que la falta haya prescrito;
- c) no ha sido condenado, estando pendiente de cumplir la condena, mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, por fraude, corrupción, participación en una organización criminal, blanqueo de capitales o cualquier otra actividad ilegal que suponga un perjuicio para los intereses financieros de la Unión Europea, salvo que el delito haya prescrito;
- d) no ha sido objeto de una sanción administrativa, estando pendiente de su cumplimiento, por haber incurrido en falsas declaraciones al facilitar la información exigida por las autoridades competentes, o por no haber facilitado dicha información, salvo que la falta haya prescrito.



B. DECLARA que las personas físicas con poder de representación, de toma de decisiones o de control sobre la entidad XXXXXXXXXXXX. **NO** se encuentran en los casos mencionados en el apartado anterior.

C. DECLARA que:

- a) Ni su persona, ni en su caso, la persona jurídica a la que representa se encuentra incurso en ninguna situación que pueda comprometer el cumplimiento de las obligaciones que le resultan exigibles por su participación en el procedimiento de licitación u otorgamiento de la subvención, ni que pudiera comprometer el cumplimiento de sus obligaciones en caso de resultar adjudicatario/beneficiario en el expediente
- b) informará a la Comunidad de Madrid, sin demora, de cualquier situación que constituya conflicto de intereses o pudiera dar lugar a tal conflicto;
- c) no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado ni intentará obtener, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, en favor de nadie ni por parte de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique corrupción o fraude, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa derivados de su participación directa o indirecta en la operación cofinanciable a través de la concesión de una subvención, la adjudicación de un contrato o la encomienda de una actividad;
- d) ha suministrado información exacta, veraz y completa a la Comunidad de Madrid en el marco de la presente operación;

D. RECONOCE que la entidad XXXXXXXXXXXX. podrá ser objeto de sanciones administrativas y financieras si se demostrara que las declaraciones o la información facilitadas son falsas.

Fecha y firma, nombre completo y DNI

