

DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE CONDICIONES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020, DENOMINADO “ESTRATEGIA Y DISEÑO DE LA CUENTA DIGITAL DEL CIUDADANO”, FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU POR EL MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA.



CONTENIDO

CLÁUSULA 1.CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS	4
CLÁUSULA 2.INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 3.ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO.....	4
CLÁUSULA 4.OBJETO DEL CONTRATO BASADO	7
CLÁUSULA 5.ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO	8
CLÁUSULA 6.ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.....	9
6.1 Alcance detallado y entregables	9
CLÁUSULA 7.MODELO DE SERVICIO.....	14
7.1 Fases de Prestación del Servicio.....	15
7.2 Servicios de carácter general	16
7.3 Servicios Bajo Demanda	16
7.4 Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio	18
CLÁUSULA 8.ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO ADJUDICATARIO.....	18
8.1 Equipo de Trabajo	18
8.2 Roles y funciones del equipo	20
8.3 Condicionantes del Equipo y Rotaciones	21
CLÁUSULA 9.CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	23
9.1 Horario de la prestación de los servicios	23
9.2 Lugar de la prestación de los servicios y medios de producción.....	23
CLÁUSULA 10. MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	24
10.1 Comité de Dirección del Contrato	25
10.2 Reuniones Operativas	26
10.3 Reuniones de Trabajo.....	26
CLÁUSULA 11. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS	26
CLÁUSULA 12. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO	26
CLÁUSULA 13. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO..	27
CLÁUSULA 14. FINANCIACIÓN Y PAGO	28
CLÁUSULA 15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO	30
15.3 Criterios sujetos a un juicio de valor.....	31
CLÁUSULA 16. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES	32

16.1	SOBRE 1. Los documentos que se incluyen en este sobre son los siguientes...	32
16.2	SOBRE 2. Los documentos que se incluyen en este sobre son los siguientes:...	33
CLÁUSULA 17.	PENALIDADES	33
CLÁUSULA 18.	MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO.....	34
CLÁUSULA 19.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO	34
CLÁUSULA 20.	GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.....	34
CLÁUSULA 21.	PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS	34
CLÁUSULA 22.	PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.	34
CLÁUSULA 23.	GARANTÍA DEFINITIVA.....	34
CLÁUSULA 24.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	35
CLÁUSULA 25.	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE.....	35
CLÁUSULA 26.	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	36
CLÁUSULA 27.	CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN	38

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	La Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), en virtud de lo establecido en el Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. N° 311, de 30 de diciembre de 2005)
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Embajadores, nº 181, 28045 - Madrid
CÓDIGO DIR3	A13037574
NIF	Q7850054C
DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO	
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, DATOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
RESPONSABLE DEL CONTRATO	
DIRECTORA DE INNOVACIÓN, DATOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	

CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN

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

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

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

CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid está enfocándose en la digitalización de los servicios cada vez con mayor intensidad y dedicación de recursos. Algunas líneas estratégicas iniciadas en los últimos años con impacto en el proyecto de la Cuenta Digital son:

- El proyecto "Identifica" que implementa la Identidad Digital de la Comunidad de Madrid, como un nuevo proveedor de identidades, con la prioridad de disponer de servicios digitales fácilmente utilizables, accesibles y seguros. Este nuevo medio de identificación electrónica está concebido para su uso multicanal.
- La apifricación 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 Oficinas 360 con el objetivo de acercar la administración a los ciudadanos y agilizar sus relaciones con la administración, promoviendo la simplificación administrativa y la reducción del volumen de documentos a presentar por parte de la ciudadanía.

En este contexto se plantea una fuerte necesidad de hacer real la digitalización de los servicios, especialmente desde el punto de vista de la ciudadanía. El uso de smartphones y tabletas es ya superior al del ordenador tradicional en muchos ámbitos y esto nos obliga, como administración, a que los servicios sean plenamente operativos desde este tipo de terminales. Nos enfrentamos a retos como la identificación ante los sistemas de información de una forma sencilla y válida, que alivie las dificultades asociadas al certificado digital y que simplifique los procesos de firma tanto técnicamente como normativamente para hacer usables y accesibles los procesos de tramitación administrativa.

La Comunidad de Madrid se propone desarrollar en el corto plazo, un producto digital que acerque la administración a los ciudadanos ofreciéndoles una interacción tan sencilla como la que encuentran en la banca digital, las plataformas de compras on-line, las plataformas de streaming o las redes sociales.

Para ello, Madrid Digital ha realizado un sprint cero de diseño del producto. El resultado de este trabajo se ha concretado en una serie de entregables:

- Una versión preliminar del diseño de un conjunto de pantallas que muestra el ámbito funcional a abarcar en la Cuenta Digital en su versión app móvil. Con anterioridad al inicio de este contrato, se profundizará en este primer diseño creando un prototipo, testándolo con ciudadanos y refinándolo.
- Un catálogo de los servicios actualmente puestos a disposición de la ciudadanía, integrados con el Registro de la Comunidad de Madrid, con datos de uso real.
- Una primera selección de los servicios con mayor probabilidad de ser incluidos en las primeras fases tras la puesta en servicio de la Cuenta Digital.

A continuación, se describe someramente la versión preliminar del prototipo de Cuenta Digital utilizado en reuniones de enfoque y definición de alcance.

Se puede acceder al prototipo en Adobe XD en el siguiente enlace:

<https://xd.adobe.com/view/a27cec8c-7909-4a46-94a0-412dc91abb68-f72f/>

Se amplía la información de algunas de las pantallas que lo componen:

Login del ciudadano con la identidad digital de la Comunidad de Madrid. La imagen superior (el ojo) tiene carácter provisional. No está cerrada la imagen de marca del sistema de identificación.

Esta página presenta la estructura de la información que se ha trabajado internamente en Madrid Digital. Los servicios, literales e imágenes son ejemplos.

Perfil del usuario logado. Se podrá ampliar con más datos al considerar que es un buen punto para recabar información sobre el ciudadano y sus preferencias.

Ejemplo de formulario de solicitud de un carné. Se solicitarán solo los datos que no se conocen del ciudadano. Por ejemplo, no aparecerán nombre y apellidos, que serán extraídos de la identidad digital y no se mostrarán al ciudadano, ya que no aportan valor.

Ejemplo de vista de catálogo de carnés que pueden ser de interés para el ciudadano. Por ejemplo, no mostrar el carné joven a los mayores de 30 años, ya que no tienen derecho a él.

Ejemplo de interfaz de acceso a bots especializados en diferentes temáticas y canales.

Este proyecto se incluye dentro del Componente 11 I3, en la Línea estratégica 1. Administración orientada a la ciudadanía, cuyo objetivo es mejorar los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos y empresas, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización de los procesos, y concretamente en las actuaciones financiadas 1b Desarrollo o adaptación de servicios exentos de barreras transfronterizas para ciudadanos y empresas europeos.

La Cuenta Digital del Ciudadano se alinea con:

- Los objetivos del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia al servir de apoyo a la transición digital.
- Los objetivos de la Agenda España Digital 2025 al tratarse del producto digital a través del cual los ciudadanos y empresas podrán acceder al catálogo de servicios digitales de forma personalizada gracias al uso de la identidad digital. Permitirá, por tanto, romper la lógica de ofrecer el mismo catálogo de servicios a todos los ciudadanos y empresas, personalizando el servicio. Permitirá también, poner a disposición del ciudadano nuevos servicios que favorezcan, simplifiquen y mejoren la relación digital con la Administración. La cuenta digital se diseñará para que sea multicanal dando prioridad al canal móvil
- La Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial al reforzar la excelencia en tecnologías y aplicaciones de Inteligencia artificial, ya que se hará uso de Inteligencia Artificial para personalizar la oferta de servicios al ciudadano, así como para su comunicación a través de bots.
- El Esquema Nacional de Interoperabilidad y las Normas Técnicas ni interoperabilidad correspondientes en el uso de los distintos servicios de otras Administraciones.

CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO

La contratación de un servicio de estrategia, diseño, experiencia de usuario y gestión de producto digital de la Cuenta Digital del Ciudadano, concebida como un espacio personalizado para el ciudadano que aglutinará su información y servicios.

El servicio debe acompañar al proyecto de desarrollo de software, con un modelo de trabajo que itere en ciclos de diseño, testeo, construcción y feedback del ciudadano, pudiendo así crear un mínimo producto viable exitoso, en el corto plazo.

La Cuenta Digital debe suponer un salto diferencial en la forma de interacción de los ciudadanos con la administración, convirtiéndose en un referente de experiencia de usuario, a la altura de las plataformas digitales de uso común.

El producto tendrá una concepción multicanal que incluirá app, web, chatbot, voicebot, metaverso, wereables, etc.

Se incluyen dentro del alcance las actividades de:

- Estrategia y hoja de ruta de la primera versión de la Cuenta Digital, definiendo métricas para las fases de construcción y tras la puesta en producción, identificando objetivos para dichas métricas que garanticen el éxito del producto, analizando y corrigiendo la estrategia durante toda la vida del proyecto.
- Estrategia de marketing para las etapas de lanzamiento y crecimiento del producto incluyendo la creación de marca, los elementos de comunicación, acciones de posicionamiento en stores, y buscadores, creación de contenidos y leads, entre otros.
- Consultoría para la ideación de un producto innovador de alto valor añadido para todos los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.
- Identificación de segmentos de usuarios, adaptando la propuesta de producto a los distintos segmentos.
- Diseño del producto con visión multicanal, prototipo de todos los canales, diseño de interacción, diseño gráfico y accesibilidad. Esta actividad será extensible si así se requiere, a los diferentes servicios prestados a los ciudadanos a través de canales digitales, en particular webs, apps, y sistemas de diseño, buscando implantar un modelo común de comunicación con el ciudadano, coherente con la cuenta digital.
- Calidad y análisis de experiencia de usuario a través de distintas técnicas. Reclutamiento de ciudadanos incluyendo los colectivos de personas jóvenes, personas mayores, personas con bajo nivel de digitalización y personas con diversidad funcional. Esta actividad será extensible si así se requiere, a los diferentes servicios prestados a los ciudadanos a través de canales digitales, en particular webs, apps y sistemas de diseño, buscando implantar un modelo común de comunicación con el ciudadano, coherente con la cuenta digital.
- Estrategia para conjugar la experiencia de ciudadano con el cumplimiento del RGPD y resto de legislación aplicable.
- Identificación de herramientas y tecnología que puedan impulsar el éxito del producto desde el punto de vista de la experiencia del ciudadano.
- Cooperación, y coordinación si es necesario, de los distintos equipos involucrados

CLÁUSULA 5. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO

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

AMBITOS ORGANIZACIONALES		CB
Consejería de Presidencia, Justicia e Interior		
Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía		
Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura		
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo		
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:

TIPOLOGÍAS	CB
1. Consultoría de Análisis y Diseño	
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Bloque 1 – Gestión del Servicio y Hoja de Ruta de producto Bloque 2 – Estrategia de Crecimiento, Cuadro de Mando y Gestión del Cambio
3. Diseño de Servicios Digitales	Bloque 3 – Diseño de Servicios de Cuenta Digital Bloque 4 – Diseño UI/UX Bloque 5 – Investigación UX y Calidad
4. Capacitación Digital	
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	

6.1 ALCANCE DETALLADO Y ENTREGABLES

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

SERVICIOS DE CARÁCTER GENERAL

BLOQUE 1 – Gestión del Servicio y Hoja de Ruta de producto

- Elaboración, mejora continua y seguimiento de la hoja de ruta de la Cuenta Digital con una orientación de gestión de producto, recogiendo la concepción a alto nivel del producto en los distintos canales, y su evolución en un plan de trabajo.
- Preparación de presentaciones para comités de distinta tipología y para cliente

- Asistencia a reuniones estratégicas y tácticas, así como aquellas operativas en las que se requiera.
- Elaboración de plantillas para los distintos trabajos
- Tareas para la coordinación del equipo con otros equipos de trabajo.
- Gestión del Servicio y preparación de la documentación general.
- Asistencia a comités de proyecto

BLOQUE 2 – Estrategia de Crecimiento, Cuadro de Mando y Gestión del Cambio

- Estrategia de marketing.
- Creación de marca y elementos de comunicación.
- Creación de contenidos para la difusión del producto en los distintos canales.
- Estrategias para el posicionamiento del producto: app en el store, web, etc...
- Monitorización del producto mediante la definición y seguimiento de KPIs, y creación de un cuadro de mando. Se debe disponer de licencias de Power BI para la realización y seguimiento del mismo.
- Explotación de la herramienta corporativa MATOMO, para el análisis de audiencias, funnels, ratio de conversión, mapas de calor y todos aquellos recursos que la herramienta incorpora.
- Propuesta, implantación y explotación de herramientas para la gestión de los productos adicionales, si fuera necesario.
- Análisis de datos estadísticos de accesos y análisis de feedback de ciudadano.
- Elaboración de material para presentaciones y reuniones en relación a la gestión del producto.
- Aportación de herramientas complementarias.

Si las actividades incluidas en estos dos bloques no tuvieran suficiente demanda durante la vida del proyecto, los perfiles asignados al equipo base podrán realizar labores especificadas en los servicios bajo demanda, quedando en ese caso los costes cubiertos por la cuota fija.

Entregables mínimos Servicios de Carácter General

Estos entregables deberán ser presentados, actualizados con el alcance acordado por cada periodo de facturación.

En todo caso tienen carácter obligatorio y deben presentarse actualizados para aquellos comités en los que se requieran, siempre que esto sea requerido con al menos 48 horas de antelación.

- **Plan de Gestión del Servicio** - el adjudicatario realizará una propuesta de herramientas, procedimientos y plantillas para la gestión del contrato que se recogerán en el Plan de Gestión del Servicio. El plan deberá ser aceptado por Madrid Digital antes de que comience la Fase de Pleno Servicio.
Requerido: fase de adquisición del conocimiento
- **Plantillas de documentación.** Se propondrán por parte del adjudicatario en el periodo de Adquisición de Conocimiento. Deberán ser aprobadas por Madrid Digital.
Requerido: fase de adquisición del conocimiento y actualizado cuando sea necesario a lo largo de la vida del contrato.

- **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.

- **MRE.** Mapa de recursos del servicio

Requerido: debe estar permanentemente actualizado con las personas del equipo.

- **Hoja de servicios bajo demanda** – incluirá al menos: fecha de petición, fecha de valoración, horas estimadas, fecha de entrega comprometida, estado, fecha de aceptación MD o situación sujeta a penalización. El Adjudicatario informará en dicha hoja de forma periódica, al menos una vez por quincena, las horas realizadas en las distintas tareas relacionadas con la ejecución de los Servicios Bajo Demanda, así como de las horas estimadas restantes hasta su finalización, y el estado actual del mismo.

Requerido: debe estar actualizado, al menos de forma semanal, para el seguimiento operativo del servicio.

- **Hoja de entregables de servicios de carácter general** - incluirá las peticiones realizadas de entregables, con fecha de compromiso y estado de aprobación. Será requerido para el Certificado de Servicio.

Requerido: debe estar actualizado, al menos de forma semanal, para el seguimiento operativo del servicio.

- **Informe de seguimiento del Servicio** –

- Seguimiento de los servicios de Carácter General y Bajo Demanda
- Medición de acuerdos de nivel de servicio.
- Mapa de recursos del equipo y dedicación a peticiones Bajo Demanda
- Seguimiento de entregables del Servicio Carácter General

Requerido: trimestralmente, asociado al periodo de facturación.

- **Propuesta de Certificado del Servicio** – certificación del servicio previo a cada facturación. A partir del mismo se generará el Certificado de Conformidad del Servicio por parte de Madrid Digital, sobre el que se realizará la facturación. Contendrá la Hoja de entregables de carácter general y la Hoja de Servicios bajo demanda incluidas en el periodo y la imputación de horas de cada recurso bajo demanda.

Requerido: trimestralmente, asociado al periodo de facturación.

- **Presentación de Hoja de ruta** – formato ejecutivo para reuniones estratégicas y tácticas

Requerido: iniciado en el periodo de adquisición de conocimiento. Actualizado bajo demanda o ante cambios significativos, mínimo quincenalmente.

- **Presentación de Situación** – formato ejecutivo para comités de proyecto, de dirección, presentación a cliente, etc.
Requerido: iniciado en el periodo de adquisición de conocimiento. Actualizado bajo demanda o ante cambios significativos, mínimo quincenalmente.
- **Hoja de Ruta Detallada** – plan de trabajo a detalle incluyendo información de seguimiento operativo, que se recopilará de los distintos equipos que intervengan en el proyecto global.
Requerido: iniciado en el periodo de adquisición de conocimiento. Actualizado bajo demanda o ante cambios significativos, mínimo quincenalmente.
- **Propuesta de marca** - incluirá revisión/propuesta de nombre, logotipo en sus distintos usos y otros elementos de comunicación relacionados. Su efectividad deberá ser testada con ciudadanos.
Requerido: se realizará en el primer mes de proyecto y se actualizará si es necesario ante la incorporación de nuevos canales.
- **Estrategia de marketing** – conjunto de acciones propuestas para maximizar el uso del producto y la satisfacción de los ciudadanos. Definirá KPIs a distintos niveles, marcando objetivos para las distintas etapas. Su seguimiento se realizará a través del cuadro de mando del producto.
Requerido: se realizará en el primer mes de proyecto y se actualizará si es necesario ante la incorporación de nuevos canales. El seguimiento de la estrategia se realizará periódicamente.
- **Cuadro de Mando del producto** – inicialmente podrá realizarse en formato estático, y a lo largo del proyecto se deberá generarse de forma automática a partir de las herramientas e informes existentes, si así es requerido. Incluirá KPIs de los distintos aspectos del proyecto y del producto.
Requerido: se realizará en el primer mes de proyecto y se enriquecerá con nuevos KPIs y actualizará a lo largo de todo el proyecto

Entregables adicionales Servicios de Carácter General que podrán ser requeridos

- Actas de reunión.
- Informes de detalle.
- Informes de análisis del cuadro de mando.
- Presentaciones ad hoc.
- Estudios tipo *benchmarking* en relación al producto o sus subproductos.
- Otros entregables que se requieran durante la vida del contrato.

SERVICIOS BAJO DEMANDA

BLOQUE 3 – Diseño de Producto y subproductos

- Interlocución (con gestores de la Consejería), toma de requisitos y validación de la solución para la simplificación administrativa de los servicios a integrar en la Cuenta Digital. Se incluirá

la propuesta de cambio normativo que pueda aplicar (gestión de consentimientos, protección de datos, etc.).

- Identificación y priorización de los servicios a integrar en la Cuenta Digital para su primera puesta en producción.
- Diseño de los servicios a incluir partiendo de la definición del problema hasta el diseño de la interfaz y modelo de interacción a construir.
- El diseño de las soluciones debe tener en cuenta el carácter multicanal del producto.
- Participación en pruebas funcionales con los equipos de desarrollo del sw desde la primera implantación y en las entregas posteriores asociadas a la evolución del servicio.
- Observatorio de proyectos similares en otras Administraciones Públicas tanto de ámbito nacional como internacional con el objetivo de extraer buenas prácticas de aplicación en la Cuenta Digital de la Comunidad de Madrid.

BLOQUE 4 – Diseño UI/UX

- Elaboración de propuestas de mejora a nivel visual y a nivel funcional tanto en la Cuenta Digital como en los servicios embebidos.
- Elaboración de prototipos avanzados y diseño de las interfaces, input para la construcción de los frontales en los diferentes canales.
- Elaboración de documentación adicional de detalle que facilite el input para los equipos de desarrollo.
- Mejora continua en materia de Accesibilidad del servicio para llegar al cumplimiento del nivel AA.
- Mantenimiento de la Guía de Estilos o Sistemas de Diseño involucrados.
- Estrategia para la creación y refuerzo de la marca de la Cuenta Digital entendida como la aplicación de la Comunidad de Madrid incluyendo Identifica y el resto de elementos que formen parte del ecosistema de la Cuenta Digital.

BLOQUE 5 – Investigación UX y Calidad

- Segmentación y creación de perfiles
- Intervención en el diseño de los servicios para una correcta adecuación de la experiencia de usuario a los diferentes perfiles considerados.
- Reclutamiento y test de usuario con ciudadanos para la selección de diseños y testeo de prototipos y producto. Se contemplará en el alcance la posibilidad de realizar al menos un test mensual con al menos 12 ciudadanos de distintos perfiles, incluyendo personas con diversidad funcional. A determinar por Madrid Digital.
- Test A/B y cualquier otro tipo de técnica adecuada para medir y adecuar la usabilidad de la Cuenta Digital.
- Colaboración y soporte a los equipos de desarrollo del sw para controlar la calidad de las interfaces y el modelo de interacción.

- Análisis periódico del 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 del caso de uso (servicio) concreto que necesita el ciudadano. Identificación de fortalezas, debilidades y propuesta de acciones de mejora.
- Actualización y puesta al día en las tendencias marcadas por el mercado y por la comunidad de UX a lo largo de la vida del proyecto respecto al diseño de la interacción y la experiencia de usuario.

Entregables bloques 3, 4 y 5

- Actas de reuniones con gestores de Consejerías y flujos de trabajo objetivo de los servicios a rediseñar.
- Catálogo de servicios propuestos para la primera versión.
- Diseño de los servicios a integrar en el producto.
- Prototipos avanzados en Figma o Adobe XD de las pantallas que conformarán el frontal hacia el ciudadano de la primera versión.
- Documentos de análisis y definición detallado que acompañen los prototipos y diseños.
- Diseño de los test e informes de conclusiones asociados a los test de usuario.
- Informes resultantes tras la participación en las pruebas funcionales y de usuario reportando las incidencias detectadas.
- Actualizaciones requeridas en los Sistemas de Diseño para la implantación de las propuestas.
- Informes de conclusiones tras el análisis de los citizen journey de aplicación para la Cuenta Digital, con una periodicidad trimestral.
- Elaboración de informes semestrales con recomendaciones de evolución del servicio.
- Propuestas (diseño y contenido) para la actualización periódica de contenidos a publicar en comunidad.madrid, redes sociales y otras plataformas.
- Presentaciones para comunicación interna de proyecto.

Los entregables indicados para los bloques 3, 4 y 5 son a título orientativo y se detallarán para cada servicio demandado. Se buscará en todo momento la eficiencia y la interacción entre los distintos equipos involucrados en el proyecto global a la hora de construir los productos.

CLÁUSULA 7. MODELO DE SERVICIO

Para desempeñar los servicios objeto del presente documento, el Adjudicatario está obligado a aplicar el Modelo de Servicio de Madrid Digital desarrollado en los siguientes apartados y que está basado en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentran descritos en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES**.

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

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. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de Madrid Digital.

7.1 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.

▪ 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.
- Colaborar paulatinamente en la resolución de los servicios solicitados.
- Control total de los servicios durante el último periodo de tiempo de esta fase.
- Los servicios Bajo Demanda podrán iniciarse durante la fase de Adquisición de Conocimientos siempre que exista acuerdo para ello entre Madrid Digital y adjudicatario.

▪ **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.

▪ **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.

7.2 SERVICIOS DE CARÁCTER GENERAL

Se trata de los servicios mínimos asociados al **Equipo Base** o Fijo. Se exige al Adjudicatario el siguiente compromiso de forma general:

- Coordinar el Servicio
- Realizar todas las acciones necesarias para conseguir la continuidad en el Servicio y la mejora continua.
- Facilitar la colaboración con los equipos multidisciplinares de Madrid Digital y sus proveedores.

De forma particular, se incluyen las tareas incluidas en estos bloques, descritas en el apartado de Alcance Detallado.

- **BLOQUE 1** – Gestión del Servicio y Hoja de Ruta de producto
- **BLOQUE 2** – Estrategia de Crecimiento, Cuadro de Mando y Gestión del Cambio

Su facturación requerirá la aprobación de los entregables mínimos establecidos en el apartado ALCANCE DETALLADO Y ENTREGABLES, así como aquellos entregables adicionales que se hayan requerido en el periodo.

El seguimiento operativo y la medición de ANSs se realizará a través de la **Hoja de entregables de servicios de carácter general**, cuyo formato y procedimiento de actualización se acordará en el **Plan de Gestión del Servicio**.

7.3 SERVICIOS BAJO DEMANDA

Los Servicios Bajo Demanda tienen naturaleza planificable. Se trata de los servicios incluidos en

- **BLOQUE 3** – Diseño de Producto y subproductos
- **BLOQUE 4** – Diseño UI/UX
- **BLOQUE 5** – Investigación UX y Calidad

y serán realizados de manera prioritaria por el **Equipo Extendido**.

Para abordar la ejecución de esta tipología de servicios se acometerá con un enfoque de proyecto siguiendo la metodología de gestión de proyectos que establezca Madrid Digital para cada caso. En cualquier caso, las fases, procedimientos y actividades que se establezcan se pueden encuadrar en las siguientes dos etapas.

▪ **Propuesta y valoración económica**

Ante una petición de servicio por parte de Madrid Digital, el adjudicatario realizará una propuesta técnica, una valoración económica y una planificación. Si esta es aceptada, una vez acordado el comienzo de la ejecución de una Propuesta Técnica entre ambas partes, el Adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Periodo de Valoración: 48 horas desde la notificación de la petición.

Durante la ejecución de los Servicios Bajo Demanda se realizará un **seguimiento periódico** de los mismos, que podrá apoyarse en la **Hoja de Servicios Bajo Demanda**, cuyo formato procedimiento de actualización se acordará en el **Plan de Gestión del Servicio**.

Una vez finalizado el servicio, el Adjudicatario deberá formalizar la **entrega** a Madrid Digital, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

Serán responsabilidad del Adjudicatario los **entregables** asociados a cada servicio. Por entregable no sólo entendemos el software generado o modificado, sino también la documentación (nueva o actualizada), plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el Adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por Madrid Digital.

Si durante la fase de ejecución de un Servicio Bajo Demanda el **alcance del trabajo** solicitado o los plazos para su realización varían de forma que el impacto es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la Propuesta Técnica aceptada (Fecha Comprometida de entrega final), será necesario realizar una re-planificación, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. El Adjudicatario procederá entonces a realizar una nueva propuesta técnica, o a modificar la existente.

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 valoración en función al grado de avance del servicio en el momento de su cancelación, que se calcula de la siguiente forma:

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

Donde:

- **Grado_Avance:** grado de avance del trabajo hasta el momento de su cancelación.
- **Horas_Realizadas:** número de horas realizadas por el Adjudicatario hasta el momento de su cancelación, que deberán coincidir con las reflejadas en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio.

- **Horas_Restantes:** número de horas que en el momento de la cancelación se estiman quedan hasta la finalización del trabajo.

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

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

El grado de avance informado por el Adjudicatario deberá ser congruente con la entrega parcial de productos efectuada a la cancelación de los servicios, y deberá estar informado en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio determinada por Madrid Digital con la periodicidad requerida.

- **Validación y aceptación de la entrega**

Madrid Digital revisa los entregables y procede a **aceptar** la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. **Un trabajo no se considera finalizado hasta que Madrid Digital no realice la aceptación formal del mismo.** A partir de dicha aceptación, podrá ser facturable.

Si Madrid Digital **rechaza** la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución (realización de los cambios y entrega). El Adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada por Madrid Digital siguen teniendo validez.

Madrid Digital **documentará cuándo el motivo del rechazo supone un incumplimiento de ANS bien por incumplimiento de fecha o de calidad.** En todo caso, 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 del producto entregado a los requisitos, producto no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega...), el Adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio.

7.4 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Las herramientas de gestión y seguimiento se detallarán en el Plan de Gestión del Servicio.

CLÁUSULA 8. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO ADJUDICATARIO

8.1 EQUIPO DE TRABAJO

Para desempeñar los servicios objeto del documento, los Adjudicatarios deberá contemplar la siguiente organización dentro de su equipo:

- Para la **Gestión del Servicio y los Servicios de carácter general**, cada Adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en un equipo de trabajo que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios/tecnologías, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento transferido inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios. Este equipo de trabajo se denomina **Equipo Base**.
- Para los **Servicios Bajo Demanda**, así como para dar el apoyo y soporte cuando sea necesario, el Adjudicatario complementará al Equipo Base con los recursos, capacidades y perfiles

adicionales necesarios, que constituirán el **Equipo Extendido**. Por lo tanto, se constituirá con recursos diferenciados al equipo base.

- Existirá un **Responsable del Servicio**, que será el responsable de los asuntos contractuales ante Madrid Digital. Es una persona adicional y distinta al resto del Equipo de Trabajo (Base o Extendido).

Tiene entre otras las siguientes responsabilidades:

- Facilitar la capacitación y guía en materia contractual.
- Mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- Revisar, aprobar y firmar digitalmente los Certificados de Servicios.
- 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.
- Dar soporte al Equipo de Trabajo en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del Adjudicatario.
- Identificar posibilidades de mejora en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.

Es por ello que el Equipo de Trabajo del Adjudicatario se constituirá con un Responsable del Servicio, un Equipo Base y un Equipo Extendido, siendo todos estos equipos excluyentes en sus funciones y responsabilidades a menos que se acuerde de forma distinta a través de un Comité de Contrato.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el Adjudicatario conformará el equipo de trabajo con la titulación académica, formación adicional, actividad profesional, cualificación y perfil técnico mínimos, que se detalla en el presente documento, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del Contrato.

Los currículums de los recursos del Equipo Base serán aportados y aceptados previamente de conformidad con el Documento de licitación. Los currículums de los recursos presentados en la oferta han de coincidir al máximo posible con los recursos del Equipo de Trabajo finalmente incorporado. La adecuación de los perfiles debe ser acreditada mediante la aportación por parte del licitador que haya presentado mejor oferta, de los Currículums de los recursos que prestarán los servicios, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional). Asimismo, deberá presentar Certificado de su Dirección de Recursos Humanos o del órgano que tenga establecida tal competencia, acreditativo de los datos contenidos en dichos Currículum.

Estos requisitos se medirán por los indicadores que se describen en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES**.

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

8.2 ROLES Y FUNCIONES DEL EQUIPO

El Equipo debe estar constituido por el número mínimo especificado más adelante en el apartado de dimensionamiento. La pertenencia a un equipo debe ser exclusiva a no ser que se pacte durante la ejecución del contrato que puede ser compartido. En cualquier caso, el Equipo Base deberá estar constituido de forma real por el número mínimo que se especifica en el apartado correspondiente.

Para cada uno de los roles se ha definido un perfil con una serie de requisitos mínimos a cumplir, tal y como se detalla en la siguiente tabla: estos perfiles pueden ser objeto de supresión o variación y, en consecuencia, las funciones habría que modificarlas.

Se establece la figura del Responsable del servicio, diferenciada del resto del equipo. Se indica a continuación su cometido.

▪ **Responsable del Servicio:**

Es el responsable de las cuestiones relativas a todos los servicios (de cualquier tipo) ante Madrid Digital. Se encontrará en permanente contacto con el personal que Madrid Digital.

Las funciones a desempeñar por este rol son las siguientes:

- Liderar y organizar eficientemente al equipo.
- Reclutamiento y selección del personal del Equipo de Trabajo, asegurando la adecuada asignación.
- Asegurar que los integrantes del Equipo de trabajo cumplen los requisitos mínimos establecidos por perfil.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de las actividades de formación continua necesaria para todos los miembros del Equipo Base, para que tengan el conocimiento y destreza de las últimas evoluciones tecnológicas para la adecuación de las soluciones y/o tecnologías a mantener.
- Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados.
- Asegurar que el equipo de trabajo conoce y aplica el Modelo de Servicio que se describe en el presente documento, o su evolución durante la ejecución del contrato.
- Garantizar que las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio estén actualizadas.
- Garantizar la adecuada dimensión y balance de sus equipos a los servicios demandados.
- Supervisar de forma activa la relación entre los diferentes equipos de trabajo (tanto del propio Adjudicatario, como de la relación del Equipo de Trabajo del Adjudicatario con los equipos de Madrid Digital).
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar a los empleados del Adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente documento y encaminadas al buen término del servicio.

- Revisar el rendimiento y el cumplimiento de objetivos y actividades de los miembros del Equipo de Trabajo.
- Ejercer el mando, la coordinación y organización sobre los profesionales del Equipo de Trabajo. Los miembros del Equipo de Trabajo estarán siempre a todos los efectos bajo la disciplina laboral y la dirección del contratista, con independencia de que, en situaciones concretas, y por necesidades del servicio, el Adjudicatario destaque personas del Equipo de Trabajo en cualquier centro de trabajo de la Comunidad de Madrid.
- Velar por la conciliación entre los requerimientos de Madrid Digital y los compromisos de respuesta asumidos por el equipo de trabajo.
- Velar por el correcto cumplimiento de los ANS.
- Garantizar que las propuestas de solución ante cualquier petición de servicio de Madrid Digital se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por Madrid Digital.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de la Calidad exigida, garantizando que las entregas comprometidas con Madrid Digital se realizan con la calidad adecuada, atendiendo a los estándares de Madrid Digital, y a los compromisos de calidad específicos acordados para la propia entrega.
- Proponer y asegurar la ejecución de líneas de mejora continua en:
 - Modelo de relación Madrid Digital-Adjudicatario ante desacuerdos que pudieran darse a lo largo de la vida del contrato.
 - Modelo de servicio ante incumplimiento o desviaciones en su aplicación.
 - Procedimientos o herramientas que sustenten el Modelo de servicio, para madurar y consolidar el Modelo.
- Supervisar las actividades de elaborar y mantener los Planes de Gestión del Servicio y el Cuadro de Mando.
- Garantizar que la transferencia del conocimiento se realiza correctamente con el objetivo que Madrid Digital o quien ella determine pueda continuar con la prestación del servicio sin menoscabo en la misma.
- Recibir, gestionar y resolver en su caso, las incidencias que se produzcan y que sean emitidas por el Equipo de Trabajo.
- Elaboración de los entregables propios del servicio Gestión del Servicio.
- Preparar la propuesta de Certificado de Servicios para su revisión y eventual aceptación por parte de MD.

8.3 CONDICIONANTES DEL EQUIPO Y ROTACIONES

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

A la adjudicación del contrato, el adjudicatario se comprometerá a disponer del 100% del Equipo Base y del Equipo Extendido conforme a los perfiles indicados en este documento. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, facultará a Madrid Digital a solicitar la sustitución de dicho recurso.

Estos requisitos aquí expuestos se medirán a través de los acuerdos de nivel de servicio según se describe en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**.

El Adjudicatario debe garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la **rotación no planificada** del personal que compone el Equipo Base, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de Madrid Digital, etc. que esta situación suele llevar asociada.

A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de **sustitución de cualquiera de los recursos del Equipo Base**, bien sea a petición de Madrid Digital, o bien, a propuesta del Adjudicatario.

Madrid Digital denomina **rotación planificada** a aquella que se comunica y resuelve dentro de un plazo fijo de tiempo de **dos meses** antes de que se produzca, y se acompaña de un **solapamiento** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante **un periodo de un mes**. Si Madrid Digital lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

Todos los roles del Equipo Base están sujetos a rotación planificada.

El procedimiento para gestionar una rotación planificada es el siguiente:

- **Solicitud del Cambio**

Madrid Digital podrá solicitar el cambio de uno de los roles anteriores, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es el Adjudicatario el que propone el cambio de uno de los roles anteriores, deberá solicitarlo por escrito, aportando una justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que ocasiona la solicitud de cambio.

En este mismo momento el Adjudicatario podrá ya presentar a Madrid Digital posibles sustitutos para cubrir al componente del Equipo que deja el Servicio con los requisitos mínimos establecidos para el perfil que corresponda, detallados en el apartado PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO, En cualquier caso, la presentación deberá realizarse en menos de una semana.

- **Aprobación del Cambio**

Madrid Digital comprobará que la alternativa propuesta cumple los requisitos establecidos y procederá a aprobar la rotación, o rechazarla si no cumpliera dichos requisitos.

Madrid Digital debe ser ágil en el proceso de dicha aprobación.

En el plazo máximo de 1 semana, a contar desde la fecha de la presentación, debe haberse aprobado por parte de Madrid Digital o solicitar nuevas opciones. En este caso, se estaría en el paso anterior.

Tras la aprobación, se dispone de un periodo de dos semanas naturales para su incorporación.

▪ **Periodo de Solapamiento**

Durante el periodo de solapamiento, se debe realizar la adecuada transferencia de conocimiento hasta asegurar una correcta adquisición del mismo que asegure una buena prestación del Servicio.

Todas las actividades que se deriven del procedimiento para gestionar una rotación no tendrán coste adicional para Madrid Digital.

La adecuada ejecución del procedimiento anterior será revisada por los acuerdos de nivel de servicio según se describe en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES**.

CLÁUSULA 9. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1 HORARIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente documento siguen el calendario laborable de Madrid Digital.

El **Servicio** se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria laborable de **lunes a viernes de 9:00 h a 18:00 h**, pudiéndose cambiar este horario dentro de la franja horaria comprendida entre las **8:00 y las 20:00**, en función de las necesidades del servicio, y en todo caso cubriendo en todo momento un soporte en horario de 9:00 a 18:00 h.

Madrid Digital podrá requerir expresamente, sin coste adicional para Madrid Digital, **la prestación de servicios en horario nocturno, y/o en días no laborables, sin que estos servicios supongan más de un 5% del volumen de horas anuales totales definidas en este documento para la prestación de los Servicios de Carácter General.**

9.2 LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y MEDIOS DE PRODUCCIÓN

Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios de forma total desde las instalaciones del proveedor o en modalidad tele-trabajo, 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, de manera puntual.

En tal caso, todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

El Adjudicatario y Madrid Digital establecerán los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios en cualquier situación. El proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

Madrid Digital requiere que los puestos proporcionados contemplen las siguientes medidas de manera obligatoria:

- Software anti-virus actualizado.
- Software anti-malware actualizado.

- Software específico para el desempeño de los trabajos en los ámbitos indicados, pudiéndose requerir licencia de alguna de las herramientas mencionadas en dichos ámbitos. Por ejemplo: Adobe XD, o Jira, Power BI.
- Software específico para la realización de las actividades de investigación UX.
- Software para videoconferencias y chat: Microsoft TEAMS

Cada empresa será responsable de dar adecuada conectividad a los trabajadores para poder realizar su trabajo, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, si fuera necesario, etc.

El adjudicatario deberá equipar a su personal con PCs, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otras: impresoras, teléfonos. Particularmente será necesario disponer, de los siguientes dispositivos para la realización de pruebas:

- Dispositivo móvil y Tablet con SO iOS, Android y Huawei
- Dispositivos de para realizar pruebas en todos los canales a los que se extienda el producto.

Correrán por cuenta del adjudicatario los posibles gastos originados por el uso de licencias de software y por el reclutamiento de ciudadanos para la realización de test con ciudadanos. Estas se podrán realizar de forma on-line o en las instalaciones del proveedor o de Madrid Digital, según se establezca por Madrid Digital. El proveedor entregará pruebas fehacientes de la realización de las mismas si estas no han sido realizadas en las instalaciones de Madrid Digital.

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital. Cualquier infraestructura necesaria para conectar en teletrabajo o en movilidad a los miembros del equipo de trabajo con las infraestructuras de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, que deberá proveerles los medios para conectarse de forma segura a sus propias infraestructuras y desde allí a las de la Comunidad de Madrid.

Todos los costes asociados al desempeño de los trabajos desde las instalaciones del Adjudicatario o en movilidad del equipo de trabajo serán por cuenta del Adjudicatario, incluyendo, si fuera necesario, las líneas de comunicaciones con los CPDs de Madrid Digital y la provisión de equipos, software y medidas de seguridad necesarios para garantizar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de la prestación del servicio.

Asimismo, el Adjudicatario deberá notificar a Madrid Digital cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, Madrid Digital analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al Adjudicatario que, **en un plazo máximo de 30 días**, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente a la inicial.

CLÁUSULA 10. MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Este apartado describe el conjunto de comités y entregables 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.

El modelo de supervisión se basará en los siguientes entregables:

- Informe de Seguimiento del Servicio

Este informe al menos debería contener la relación de temas pendientes del comité anterior y su estado, resumen del servicio, resumen del servicio bajo demanda pendientes de aceptar, resumen de los servicios bajo demanda aceptados en el periodo, resumen de los proyectos en ejecución, principales riesgos detectados en el servicio, incidencias a resolver y propuestas de mejora en el Modelo de Servicio si hubiese.

- Entregables mínimos del servicio de carácter general, actualizados.

Para el desarrollo de este contrato se distinguen tres tipos de reuniones:

10.1 COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL CONTRATO

El Comité de Dirección se celebrará bajo demanda, si es requerido por parte de Madrid Digital. Tendrá estas funciones, entre otras:

- Velar por que la estrategia y objetivos del proyecto.
- 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 y a los Servicios de Carácter General.
- Supervisar la Certificación de los Servicios, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio y posibles penalidades, si se requiere.
- 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 y el Cuadro de Mando.
- Análisis de las condiciones del puesto para la prestación del servicio y de las comunicaciones.

Al Comité de Dirección acudirá el Responsable del Servicio.

Se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados 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.

10.2 REUNIONES OPERATIVAS

Se realizarán reuniones operativas para el seguimiento de los servicios de Carácter General y Bajo Demanda 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, siempre que Madrid Digital lo requiera.

10.3 REUNIONES DE TRABAJO

En función de la metodología aplicada y equipo de trabajo o de proyecto, se establecerán las reuniones de trabajo necesarias para el correcto funcionamiento del mismo.

CLÁUSULA 11. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El Adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la ejecución del contrato.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de Madrid Digital.

Toda la documentación se entregará en castellano en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El Adjudicatario deberá suministrar a Madrid Digital las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

Madrid Digital supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Comunidad de Madrid no hace indicación contraria.

CLÁUSULA 12. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

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

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

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	CB	PERFILES ESPECIALISTAS CB
1. Consultoría de Análisis y Diseño	Jefe de Proyecto		
	Consultor		
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Jefe de Proyecto	1 (30%)	
	Consultor	1 (70%)	
	Analista-Programador		
3. Diseño de Servicios Digitales	Jefe de Proyecto		
	Consultor	3 (100%)	
4. Capacitación Digital	Jefe de Proyecto		
	Consultor		
	Analista		
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	Jefe de Proyecto		
	Consultor		
	Analista-Programador		

CLÁUSULA 13. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO

El importe estimado asciende a la cantidad de **608.054,04 €, IVA incluido**, según el siguiente desglose de conceptos, importes y anualidades:

Perfil Profesional	Horas anuales	Equipo	Importe en 2022	Importe en 2023	Importe Total
Jefe de Proyecto	540	Fijo	20.412,00 €	14.580,00 €	34.992,00 €
Consultor	1.260	Fijo	51.597,00 €	36.855,00 €	88.452,00 €
Consultor	1.800	Variable	73.710,00 €	52.650,00 €	126.360,00 €
Consultor	1.800	Variable	73.710,00 €	52.650,00 €	126.360,00 €
Consultor	1.800	Variable	73.710,00 €	52.650,00 €	126.360,00 €
TOTAL (sin IVA)			293.139,00 €	209.385,00 €	502.524,00 €
TOTAL (con IVA)			354.698,19 €	253.355,85 €	608.054,04 €

<u>Estructura de Costes Directos e Indirectos</u>	IMPORTES
COSTES DIRECTOS	364.147,83
COSTES INDIRECTOS	72.829,57
BENEFICIO INDUSTRIAL	65.546,61
IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO	502.524,00

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

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

Perfil requerido	Grupo-nivel * Mínimo requerido	
	Grupo	Nivel
Jefe de proyecto	A	-
Consultor	A	-
* Según resolución de 22 de febrero de 2018, XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública		

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.

Para desempeñar los trabajos incluidos en el presente contrato basado, el adjudicatario deberá contemplar la siguiente organización:

Se requiere de un Equipo Base formado por al menos 1 Jefe de Proyecto y 1 Consultor durante todo el contrato. Se indica a nivel orientativo el número equivalente de consultores que de media estarían en el Equipo variable.

PERFIL	EQUIPO BASE	EQUIPO VARIABLE
Jefe de Proyecto	30%	
Consultor (Marketing)	70%	
Consultor (Negocio)		100%
Consultor (Creativo)		100%
Consultor (Experto UX)		100%

CLÁUSULA 14. FINANCIACIÓN Y PAGO

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

El pago se hará efectivo mediante Pagos **trimestrales a la recepción de los trabajos**, contra factura conformada y previa conformidad de la Dirección encargada del expediente.

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

Esta contratación se enmarca en la Política palanca 4 “Una administración para el siglo XXI” dentro del componente 11 “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”.

Se certifica que las actuaciones relacionadas con el mismo resultan elegibles conforme a su marco regulatorio, al estar incluidas en el Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2021, según lo recogido en Orden TES/897/2021, de 19 de agosto, por la que se distribuyen territorialmente para el ejercicio económico de 2021.

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

Asimismo, este organismo se compromete a adoptar cuantas medidas de información, comunicación y visibilidad del proyecto sean requeridas por la normativa comunitaria y en particular, las medidas que resulten de obligado cumplimiento para las actuaciones y proyectos financiados con cargo al (Instrumento /Fondo/Programa/Mecanismo).

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

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

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

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

CLÁUSULA 15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO

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

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PONDERACIÓN	DOC REFERENCIA
Criterio relacionado con oferta económica	25%	ANEXO II
Criterios evaluables de forma automática	35%	ANEXO III
Criterios sujetos a un juicio de valor	40%	OFERTA TECNICA

15.1 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
- La oferta económica realizada por el licitador no podrá superar el presupuesto de licitación del contrato basado

☐ Fórmula de cálculo de puntos

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

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

Siendo:

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

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

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

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

☐ Consideraciones adicionales

- En la fórmula de cálculo de puntos, se aplicarán los valores sin IVA
- Se considera como desproporcionada o temeraria toda proposición económica cuya baja en el presupuesto, exceda de un 20% a la media aritmética de los presupuestos de todas las proposiciones presentadas y admitidas a la licitación sin perjuicio de que el Órgano de Contratación, previa solicitud de información a todos los

licitadores supuestamente comprendidos en temeridad y tras el asesoramiento técnico correspondiente, pueda apreciar que la proposición es susceptible de un normal cumplimiento, en cuyo caso se exigirá al adjudicatario una garantía complementaria del 5% del importe de adjudicación.

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

15.2 CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

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

- CRITERIO AUT 1:

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

Para la valoración, se requiere la presentación de Certificado de cliente. Se entenderán servicios similares los relacionados con proyectos en el ámbito de Servicios Sociales y en particular, los relacionados con el diseño.

- CRITERIO AUT 2:

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

Para la valoración, se requiere la presentación de Certificado de cliente en la experiencia del ámbito de Servicios Sociales.

- CRITERIO AUT 3:

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

- CRITERIO AUT 4:

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

La puntuación máxima de este apartado será de 5 puntos por 2.700 horas adicionales a las requeridas del perfil consultor que incremente el número de recursos asignados con carácter permanente al Equipo Base.

15.3 CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR.

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

- CRITERIO JV 1: Aseguramiento de la Accesibilidad

- Formular Criterio acorde con APARTADO 1
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

- CRITERIO JV 2: Experiencia de Usuario en Bots

- Formular Criterio acorde con APARTADO 2
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

- CRITERIO JV 3: Asesoramiento Legal en el Diseño de los Servicios

- Formular Criterio acorde con APARTADO 3
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

- CRITERIO JV 4: Estrategia de Marketing y Análisis del Producto

- Formular Criterio acorde con APARTADO 4
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

En todos los criterios se valorará de la siguiente forma:

- (2 puntos) Metodología y herramientas y recursos propuestos
 - No aporta 0
 - Adecuada 1
 - Excelente 2
- (8 puntos) Mejoras ofertadas en el ámbito, incluyendo el uso de licencias de herramientas necesarias o el asesoramiento de expertos especializados
 - No aporta 0
 - Pequeña Aportación 2
 - Aportación Adecuada 4
 - Aportación Relevante 6
 - Aportación Excelente 8

CLÁUSULA 16. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES

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

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

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

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

DOC2. OFERTA TÉCNICA

Elaboración del Documento de Oferta Técnica cuya extensión no deberá exceder las **10** hojas DIN A4 a una cara con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos e interlineado sencillo y que estará estructurado de la siguiente manera:

APARTADO 1: Aseguramiento de la Accesibilidad. (Extensión máxima de 3 páginas)
Propuesta de trabajo a la hora de abordar el aseguramiento de la accesibilidad conforme al RD 1112/2018, en la versión app de la Cuenta Digital.
Metodología, herramientas y recursos, mejoras ofertadas en el ámbito.

APARTADO 2: Experiencia de Usuario en Bots. (Extensión máxima de 3 páginas)
Propuesta de trabajo a la hora de abordar la experiencia de usuario y especialmente su testeo con expertos y ciudadanos en su versión chatBot.
Metodología, herramientas y recursos, mejoras ofertadas en el ámbito.

APARTADO 3: Asesoramiento Legal en el Diseño de los Servicios. (Extensión máxima de 2 páginas)
Propuesta de trabajo a la hora de evaluar el impacto en normativa teniendo en cuenta la legislación vigente en materia de Protección de Datos, Privacidad y Seguridad a la hora de abordar el diseño de los servicios de la Cuenta Digital.
Metodología, herramientas y recursos, mejoras ofertadas en el ámbito.

APARTADO 4: Estrategia de Marketing y Análisis del Producto. (Extensión máxima de 2 páginas)
Propuesta de trabajo a la hora de plantear la estrategia de lanzamiento, crecimiento, así como el análisis del éxito del mismo entre los ciudadanos.
Metodología, herramientas y recursos, mejoras ofertadas en el ámbito.

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

- DOC3. OFERTA ECONOMICA**
Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo II** del presente documento de licitación
- DOC4. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA**
Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo III** del presente documento de licitación.

CLÁUSULA 17. PENALIDADES

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

Según establece el Artículo 194 de la LCSP, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato, y previa audiencia al

contratista, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas en los términos indicados en el Apartado 21 de la presente cláusula.

Al finalizar el contrato basado, por cada penalidad impuesta conforme al Anexo IV, se decrementará un 5% su puntuación total de clasificación obtenida en la adjudicación del Acuerdo Marco, procediéndose, en su caso a una reclasificación de las empresas adjudicatarias del mismo. La puntuación deberá estar siempre entre 0 pts y 100 pts.

CLÁUSULA 18. 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 19. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO

El plazo de ejecución del presente Contrato Basado es de 12 meses prorrogables hasta un máximo de otros 36 meses.

CLÁUSULA 20. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

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

CLÁUSULA 21. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Todos los documentos o resultados de los trabajos realizados en el marco de este contrato serán propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (y de la Comunidad de Madrid), que tendrá el derecho de explotación de los mismos, incluyendo reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública y transformación.

CLÁUSULA 22. 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 23. 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 24. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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

CLÁUSULA 25. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE

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

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

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

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

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

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

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

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

titular real en el punto 6 del artículo 3 de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo. Así, el propuesto como adjudicatario deberá aportar:

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

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

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

CLÁUSULA 26. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

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

La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Se accederá a la pestaña de Nuevo Licit@ (licitación electrónica). En esta pestaña se encuentra la URL de Acceso a Licit@: https://gestion6.madrid.org/nx02_licita

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 27. 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:

md_canales_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 CB Diseño Cuenta Digital – Lote 1 – 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	Pág.	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
...				

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

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

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

[Redacted signature area]

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

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

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

-
-

En, a de de

Fdo.:

ANEXO II: 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 **608.054,04 €** atendiendo al siguiente desglose:

Oferta Económica sin IVA (€)	502.524,00_€
21 % IVA (€)	105.530,04 €
Oferta Económica Total (€)	608.054,04 €

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			

En, a de de

Fdo.:

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

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

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

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

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

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

Perfil Profesional	Experiencia Adicional a la requerida*	Años

* Deberá acreditarse mediante CV de los perfiles propuestos

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

Perfil Profesional	Curso Adicional al requerido	Horas

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

CRITERIO AUT 4: Horas adicionales a las requeridas sin coste

Perfil	Horas requeridas/AÑO*	Horas Adicionales a las requeridas/AÑO (sin coste)
Jefe de Proyecto	540	
Consultor	6.660	

* Suma de las horas estimadas para la totalidad del equipo de trabajo de cada perfil.

En, a de de

Fdo.:

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

Se definen para los dos lotes unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). El incumplimiento de cualquiera de los ANS derivado de una prestación del servicio con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital, supondrá la elaboración de una **Propuesta de 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 contratista y que será inmediatamente ejecutivo.

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

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

En la actualidad la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid tiene la consideración de Administración Pública a los efectos contractuales, en los términos definidos en el art. 3.2 B) de la Ley

9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público (LCSP), y sus contratos deben someterse al régimen previsto en dicha norma para los contratos administrativos por tener ese carácter.

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

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

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

- **Por demora:** Se considera como tal:
 - La no incorporación del 100% del equipo fijo 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 variable prestador del servicio.
 - El retraso de más de 5 días laborales en la fecha de entrega comprometida de los distintos servicios bajo demanda requeridos 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 contratista por causas imputables al mismo incumple los plazos parciales, la Administración podrá imponer las penalidades indicadas anteriormente o resolver el contrato si la demora en el cumplimiento de los plazos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total.

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

1. Incumplimientos muy graves. Se podrá imponer una penalidad del **5% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:

- Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como graves.
2. Incumplimientos graves. Se podrá imponer una penalidad del **1% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
- Incumplimiento de:
 - a. Solicitudes de sustitución de recursos por rendimiento inadecuado, por una mala prestación del servicio asignado o falta de integración o adaptación del recurso.
 - b. Salidas (bajas) no acordadas con Madrid Digital y no planificadas producidas en un trimestre con respecto al equipo prestador del servicio, desde el comienzo del contrato.
 - Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como leves.
3. Incumplimientos leves: Se podrá imponer una penalidad del **0,1% del precio del contrato, IVA excluido**, en los siguientes casos:
- La no asistencia a reuniones convocadas por el Responsable del contrato.
 - 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 auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por Órgano de contratación.

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

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

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

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

Para el cumplimiento del objeto de este Pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del Órgano de contratación y por tanto no está autorizado en caso alguno

al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Órgano de contratación no contemplados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Órgano de contratación, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

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

4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este Pliego y a las instrucciones del Órgano de contratación.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente Pliego, el cual será puesto a disposición de Órgano de contratación a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

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

5.- Tratamiento de Datos Personales.

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en la consulta de datos personales 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, emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento

Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder	Responsabilidad Madrid Digital	Responsabilidad Adjudicatario
Usuarios (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/desencriptación.
- Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.
- Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).
- Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

XI. CONTROL DE CAMBIOS EN TI

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

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

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

XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

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

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

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

XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

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

XIV. VIDEOVIGILANCIA

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

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

Normativa de seguridad de la información

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

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

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

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

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

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

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

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

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