

**DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE CONDICIONES QUE HA DE REGIR EL  
CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020,  
DENOMINADO “GESTIÓN DEL CAMBIO PARA LA TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL DE LA JUSTICIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**



## CONTENIDO

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS.....	4
CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN .....	4
CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO .....	5
CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO .....	6
CLÁUSULA 5. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO.....	6
CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.....	7
6.1 Tipología Contrato Basado .....	7
6.2 Colectivos, ubicaciones y volumetrías .....	8
6.3 Iniciativas en curso y previstas .....	8
6.4 ACTIVIDADES Y ENTREGABLES.....	9
CLÁUSULA 7. EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO .....	15
7.1 Equipo Base.....	17
7.2 Equipo Variable .....	18
7.3 Perfiles especializados .....	18
CLÁUSULA 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO .....	19
CLÁUSULA 9. MODELO DE SERVICIO .....	21
9.1 Procedimiento de Trabajo para Servicios del equipo base .....	21
9.2 Procedimiento de Trabajo para Servicios del equipo variable .....	21
9.3 Condicionantes del Equipo y Rotaciones.....	25
CLÁUSULA 10. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	26
10.1 Horario de prestación del Servicio.....	26
10.2 Lugar de prestación del servicio .....	27
CLÁUSULA 11. MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO .....	27
11.1 Comité de DIRECCIÓN ESTRATÉGICO del Contrato .....	27
11.2 Comité DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....	28
CLÁUSULA 12. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS .....	28
CLÁUSULA 13. FINANCIACIÓN Y PAGO DEL CONTRATO BASADO .....	30
CLÁUSULA 14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO .....	30
14.1 Criterios Sujetos a un Juicio de Valor .....	31
14.2 Criterios Evaluables mediante fórmulas .....	32
14.3 Criterio Relacionado con Oferta Económica .....	34
CLÁUSULA 15. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES .....	35
15.1 SOBRE 1. Oferta técnica NO evaluable mediante fórmulas .....	35

15.2 SOBRE 2. Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas .....	36
CLÁUSULA 16. PENALIDADES DEL CONTRATO BASADO .....	36
CLÁUSULA 17. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO .....	36
CLÁUSULA 18. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.....	37
CLÁUSULA 19. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS .....	37
CLÁUSULA 20. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS .....	37
CLÁUSULA 21. GARANTÍA DEFINITIVA.....	38
CLÁUSULA 22. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	38
CLÁUSULA 23. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.....	38
CLÁUSULA 24. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN .....	39
ANEXO I: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL .....	41
ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA .....	42
ANEXO III: MODELO DE DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA .....	43
ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES .....	44
ANEXO V: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	46
ANEXO VI SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	64
1.1 Normativa de seguridad de la información.....	64
1.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.....	64
1.3 Documentación de gestión de la seguridad de la información del servicio .....	66
1.4 Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios .....	66
1.5 Continuidad del Servicio .....	67
1.6 Incidentes de Seguridad .....	67
1.7 Subcontratación.....	67
1.8 Confidencialidad y deber de secreto.....	68

## CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS

<b>ÓRGANO DE CONTRATACIÓN</b>	La Consejera Delegada de Madrid Digital para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), en virtud de lo establecido en el Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. N° 311, de 30 de diciembre de 2005)
<b>DIRECCIÓN POSTAL</b>	C/ Embajadores, nº 181, 28045 - Madrid
<b>CÓDIGO DIR3</b>	A13037574
<b>NIF</b>	Q7850054C
<b>DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO</b>	
Dirección de Servicios a las Consejerías de Presidencia, Justicia e Interior y Administración Local y Digitalización	
<b>RESPONSABLE DEL CONTRATO</b>	
Directora de Servicios a las Consejerías de Presidencia, Justicia e Interior y Administración Local y Digitalización	

## CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en adelante Madrid Digital 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 Madrid Digital, potenciando la coordinación con el resto de consejerías y la visibilidad de las medidas adoptadas, logrando en el ámbito interno aunar esfuerzos para el avance en la gestión del cambio.

Tras el correspondiente proceso de licitación, mediante resolución 624/2021, de fecha 15 de diciembre, la Consejera Delegada de Madrid Digital procedió a la adjudicación del Acuerdo Marco 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 con lo estipulado en el artículo 219 y siguientes de la LCSP, del que deriva, se ejecutará con estricta sujeción a lo dispuesto en el PCAP y PPT de dicho Acuerdo, donde se recogen todos los aspectos contractuales que le afectan.

### CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO

La importante inversión en digitalización de las Administraciones Públicas realizada en las últimas décadas ha contribuido a situar a España en las primeras posiciones europeas del índice que mide la digitalización del país. Así, los avances en la digitalización de los diferentes niveles de la Administración, alineados, entre otros, con los programas europeos de Transformación Digital, hacen posible, tanto para los empleados públicos como para las empresas y los ciudadanos, una interacción más eficaz y eficiente, ofreciendo además un efecto de arrastre para toda la sociedad dentro de múltiples ámbitos como la conectividad, la digitalización, la administración electrónica y la formación en las competencias tecnológicas, tanto de los profesionales en el ámbito de la tecnología y las comunicaciones como de la ciudadanía en general.

Sin embargo, también se han observado carencias que frenan el avance de las Administraciones Públicas en la mejora de su funcionamiento y en hacer que la ciudadanía tenga pleno acceso a las políticas, ayudas y servicios públicos, acentuándose por la pandemia de la COVID-19, en la que se ha evidenciado una imperativa necesidad del establecimiento de nuevas formas de interrelación, nuevas normativas y nuevas estrategias de actuación frente a conceptos que anteriormente eran prácticamente puntuales o esporádicos.

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


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

Por otra parte, el Ministerio de Justicia ha impulsado la ley de Eficiencia Organizativa del Servicio Público de Justicia que constituye la base del programa, junto con las leyes de Eficiencia Procesal y Eficiencia Digital, que conforman el objetivo 2 de JUSTICIA 2030 “Eficiencia del Servicio Público de Justicia” con el que se pretende mejorar notablemente el Servicio Público de Justicia.

En este contexto la Comunidad de Madrid, se propone disponer de un entorno de Justicia digitalizado, atendiendo al compromiso que el propio Ministerio de Justicia asume de abordar una Transformación Digital de la Administración de Justicia:

- Acercando la Administración a los ciudadanos mediante un acceso seguro y confiable a todos los servicios judiciales.
- Mejorando la eficiencia de la gestión interna de la Administración de Justicia, con una transformación digital de todo el personal implicado en los procesos judiciales.

Para ello, la Comunidad de Madrid despliega, de forma paulatina y ordenada, un conjunto de proyectos, que contribuirán a una transformación del servicio público de la Justicia, alineada con el Plan Justicia

2030  del Gobierno de España, cuyos objetivos son consolidar los derechos y garantías de los ciudadanos, promover una mayor eficiencia del servicio público y garantizar el acceso a la Justicia en todo el territorio.



Para que todo este proceso de transformación se produzca de manera ágil y ordenada, se requiere de un modelo de gobierno robusto y eficaz que gestione, impulse y dinamice desde una perspectiva global, la evolución e interacción de todas las iniciativas y acciones a poner en marcha. Este espacio único de gestión es el servicio de Gestión del Cambio para la Transformación Digital de Justicia de la Comunidad de Madrid.

#### CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO

Contratación del servicio de Gestión del Cambio para la Transformación Digital de la Justicia de la Comunidad de Madrid, incluyendo servicios de consultoría, capacitación, comunicación y acompañamiento al empleado público del ámbito de Justicia.

Esta prestación tiene como objetivos fundamentales en Gestión del Cambio:

- Poner en marcha una estrategia y marcos de actuación de Gestión del Cambio homogénea dentro del ámbito de la Justicia de la Comunidad de Madrid, ligada a la puesta en marcha de los proyectos para la Transformación Digital de la Justicia de la Comunidad de Madrid.
- Prestar un servicio de apoyo continuo y permanente para el Impulso de Transformación Digital de los empleados públicos de Justicia.
- Proporcionar flexibilidad y rapidez para ejecutar de manera ágil los servicios asociados a la Gestión del Cambio, adaptándose a los cambios de volumen de proyectos, plazos y prioridades en el menor tiempo posible, garantizando la calidad de los servicios, y apoyándose en las herramientas y metodologías de referencia en la Gestión del Cambio, que agilicen la implementación de las ventajas competitivas digitales.
- Garantizar el despliegue y la adopción de los valores y principios de la Transformación Digital de la Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante un enfoque global más allá de la tecnología.
- Facilitar la transición en el presente mediante la convivencia con modelos actuales, pero a la vez, ayudar a consolidar los hitos futuros que se vayan alcanzando en la construcción del nuevo paradigma de Transformación Digital.
- Disponer de un "Observatorio" de la Transformación Digital del empleado público de Justicia que permita medir la mejora y el impacto de la Gestión del Cambio, con la maximización del uso de los sistemas actuales y nuevos.

Todo ello, acompañando a la puesta en marcha de proyectos de Transformación Digital identificados y priorizados por la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior y Madrid Digital, pudiendo variar estos en número y prioridad a lo largo del contrato.

#### CLÁUSULA 5. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO

El ámbito organizacional objeto del presente Contrato Basado es el siguiente:

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

AMBITOS ORGANIZACIONALES	CB
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	

## CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

El aseguramiento del éxito de la Gestión del Cambio conlleva el diseño, desarrollo y puesta en marcha de las siguientes acciones incluidas en el alcance:

- Elaboración de un Plan de Gestión del Cambio orientado a la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, abarcando Plan de Liderazgo y Patrocinio, Plan de Comunicación, Plan de Capacitación, Plan de Medición y Plan de Acompañamiento, así como la ejecución de todas las tareas identificadas en dichos planes.
- Especial relevancia en este contrato, por la importancia del ámbito de actuación y los colectivos a los que va dirigida la Gestión del Cambio, tiene la elaboración y ejecución del Plan General de Acompañamiento para la Transformación Digital en el ámbito de la Justicia, definiendo en este:
  - las acciones de acompañamiento, motivación y apoyo a emprender, en base a los distintos colectivos de empleados de Justicia,
  - el orden temporal de las mismas y
  - los recursos materiales y personales asociados a la ejecución de cada uno de los servicios y/o proyectos IT.
- Elaborar los materiales y herramientas necesarios para abordar la Gestión del Cambio. Todo ello dirigido al personal de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, parte interesada de los proyectos y servicios estratégicos que serán objeto de rediseño y de Transformación Digital.
- Monitorizar las acciones desarrolladas en los diferentes planes: el grado de aceptación de estas y su penetración y resultados obtenidos, con el objetivo de proponer e implantar actividades de mejora que aumenten la eficacia de los trabajos desarrollados o proponer otros nuevos. Medir las actividades ejecutadas en los distintos planes mediante el establecimiento de los indicadores apropiados con el fin de cuantificar el éxito de la digitalización.

### 6.1 TIPOLOGÍA CONTRATO BASADO

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

TIPOLOGIAS	CB
1. Consultoría de Análisis y Diseño	
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	X
3. Diseño de Servicios Digitales	
4. Capacitación Digital	
5. Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	

## 6.2 COLECTIVOS, UBICACIONES Y VOLUMETRÍAS

Dará cobertura a los siguientes colectivos de empleados públicos y ubicaciones técnicas enmarcados en el ámbito de la Justicia de la Comunidad de Madrid (volumenes aproximados):

- 738 Jueces y Magistrados.
- 300 Fiscales.
- 640 Letrados de la Administración de Justicia.
- Más de 7.000 personal funcionario en los órganos judiciales.
- 21 Partidos Judiciales.
- 544 Órganos Judiciales.
- Ubicaciones: 21 sedes en Madrid Capital y 36 en los partidos judiciales de periferia.

## 6.3 INICIATIVAS EN CURSO Y PREVISTAS

Los objetivos marcados por la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior, así como el propio Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, de declarar el Expediente Judicial Electrónico como el único válido frente al expediente en papel, hacen necesario realizar una fuerte dinamización y Gestión del Cambio, para su consolidación y para que, Jueces, Magistrados, Fiscales, Letrados y Funcionarios de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, puedan adaptar su forma de trabajar a los requisitos del Expediente Judicial Electrónico y a la eliminación del papel.

Para que el expediente judicial sea sólo electrónico, es preciso regular la formación de los procedimientos judiciales de manera digital, y que toda la documentación del procedimiento se encuentre depositada dentro del sistema de gestión procesal.

Los servicios asociados a la Gestión del Cambio de este contrato tienen por objeto ayudar a los empleados de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid en esta transformación en el modo de trabajar con las herramientas y aplicaciones ya existentes, así como en su adaptación a la puesta en marcha de nuevas aplicaciones y soluciones.

A continuación, se identifican algunas de las principales iniciativas en curso o previstas iniciar a lo largo del 2023, siendo muy probable que se introduzcan otras nuevas a lo largo de la ejecución del contrato:

- Cita previa y Escritorio Virtual para la Interacción Digital en los Órganos Judiciales de la Comunidad de Madrid.
- Interoperabilidad de los sistemas de Gestión Procesal.
- Proyecto de renovación de los elementos audiovisuales y de comunicaciones de todas salas de vistas de la Comunidad de Madrid.



- Puesta en marcha del nuevo modelo de gestión en Registros civiles y digitalización de los Juzgados de Paz.
- Gestión de archivos y digitalización de los archivos judiciales de la Comunidad de Madrid.
- Carpeta Justicia como punto único de acceso para aquella información asociada a los distintos procedimientos judiciales que tienen abiertos ciudadanos y profesionales.
- Sistema para la mediación para solución de controversias.
- Inteligencia Artificial en la Justicia de la Comunidad de Madrid.

#### 6.4 ACTIVIDADES Y ENTREGABLES

A continuación, se detallan las principales actividades y entregables requeridos en el presente contrato:

Actividades
Incluye actividades de <u>Gestión del Cambio: liderazgo y patrocinio, comunicación, capacitación, medición y acompañamiento para la Transformación Digital</u> , con y para el colectivo de empleados de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid para ayudarles en su evolución del modo de trabajar con las herramientas y aplicaciones ya existentes, y en su adaptación a la puesta en marcha de nuevas aplicaciones y soluciones.
<b>Diseño y Seguimiento de la Gestión del Cambio</b>
<input type="checkbox"/> Diagnóstico del cambio: análisis de la situación actual del nivel de adopción digital de los empleados de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid.
<input type="checkbox"/> Evaluar y establecer un perfilado de los distintos actores de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid que permita la identificación de las posibles resistencias en su dimensión cultural.
<input type="checkbox"/> Plan de Gestión de Riesgos del Cambio: identificar, analizar y cuantificar los Riesgos de la Gestión del Cambio y definir estrategias de mitigación. Establecer un procedimiento para el seguimiento de la Matriz de Riesgos.
<input type="checkbox"/> <b>Plan de Gestión del Cambio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definir los objetivos, alcance y estrategia de la Gestión del Cambio en base al Diagnóstico del Cambio.</li> <li>○ Identificar tareas e hitos y realizar una planificación.</li> <li>○ Implementación y medición de las tareas anteriores.</li> <li>○ Establecer el equipo de trabajo.</li> <li>○ Establecer el procedimiento para el seguimiento del Plan de Gestión del Cambio.</li> <li>○ Identificar las herramientas y materiales más adecuados para la Gestión del Cambio.</li> </ul>

## Actividades

Este plan engloba los planes específicos de Liderazgo y Patrocinio, Comunicación, Capacitación, Acompañamiento en el cambio, Medición y Plan de Calidad. A continuación, se detallan las actividades y contenido de cada uno de ellos.

### ***Plan de Liderazgo y Patrocinio***

- Creación de la matriz RACI (matriz de asignación de roles y responsabilidades).
- Identificación del Patrocinador y Espónsores del Proyecto.
- Identificación de la imagen de marca, logo y eslogan del proyecto.
- Video institucional de lanzamiento del Proyecto.
- Reunión de lanzamiento y presentación del Proyecto.

### ***Plan de Comunicación***

- Elaboración y seguimiento del Plan de Comunicación general de la Gestión del Cambio y los adicionales necesarios (si procede para algún proyecto específico) que acompañarán a la ejecución de las distintas iniciativas en curso y previstas.
- Segmentar los colectivos dentro del personal de la Comunidad de Madrid y de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid a los que se deben dirigir las comunicaciones.
- Identificar e implantar herramientas para la difusión de las comunicaciones.
- Coordinar con la Dirección de Comunicación, Gestión del Cambio y RRHH de Madrid Digital las acciones que impliquen una comunicación o acción a nivel institucional con el objetivo de asegurar el cumplimiento y aplicar las pautas de la imagen corporativa, establecida para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid.

### ***Plan de Capacitación***

- Elaboración y seguimiento del Plan de Capacitación General y los adicionales necesarios (si procede para algún proyecto específico) que acompañarán a la ejecución de las distintas iniciativas en curso y previstas.
- Gestionar las actividades, contenidos, responsables y logística de la capacitación necesaria, así como las mediciones del impacto de la formación.
- Colaborar con la Dirección de Capacitación Digital y Metodología de Proyectos Transformadores de Madrid Digital, para la identificación de materiales de acompañamiento ya existentes y reutilizables.

### ***Plan de Acompañamiento***

- Elaboración y seguimiento del Plan de Acompañamiento del Cambio para el impulso y la motivación de los empleados de la Administración de Justicia de la Comunidad de

<b>Actividades</b>	
	<p>Madrid en la Transformación Digital, y los adicionales necesarios (si procede para algún proyecto específico) que acompañarán a la ejecución de las distintas iniciativas en curso y previstas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificar las herramientas y recursos tanto materiales como humanos más adecuados para la ejecución del Plan.</li> <li>○ Liderar la ejecución de las actividades del Plan.</li> </ul>
	<p><b>Plan de Medición del Cambio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaboración y seguimiento del Plan de Medición del Cambio: definir actividades, estructura, herramientas, responsables.</li> <li>○ Definir mecanismos e indicadores de seguimiento que permitan realizar un seguimiento del grado de consecución de los objetivos establecidos y la adecuada asimilación del cambio por los colectivos afectados.</li> <li>○ Liderar la ejecución de las actividades del Plan.</li> </ul>
	<p><b>Plan de Calidad de la Gestión del Cambio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definir los objetivos del Plan.</li> <li>○ Establecer las acciones a poner en marcha y operativa y procedimientos.</li> <li>○ Establecer el modelo de control, seguimiento y medición.</li> <li>○ Establecer un plan de auditorías de las acciones definidas en los diferentes planes de la Gestión del Cambio.</li> <li>○ Identificar y la puesta en marcha de las herramientas y materiales necesarios.</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	Proponer soluciones de Transformación Digital para dar respuestas a las necesidades identificadas en la Gestión del Cambio.
<input type="checkbox"/>	Desarrollar reuniones de trabajo y seguimiento con las personas que se requieran.
<input type="checkbox"/>	Generación de informes de seguimiento ejecutivo que muestre el grado de avance de los trabajos hechos y por hacer.
<input type="checkbox"/>	Facilitar determinadas actuaciones ligadas a la Gestión del Cambio como emisión de certificados, distribución de material, etc.
<input type="checkbox"/>	<p>Definir el <b>Modelo de Relación</b> con otros proyectos de Transformación Digital de Justicia de la Comunidad de Madrid, para la adquisición de conocimiento de las funcionalidades implantadas en los mismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procedimiento de transferencia de conocimiento.</li> <li>○ Definición de la documentación mínima requerida para el traspaso.</li> <li>○ Definición de los criterios y parámetros requeridos para hacer efectivo el traspaso.</li> </ul>



Actividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Establecimiento del calendario de seguimientos y plazos.</li> </ul>
<p><b>Medición del Impacto de la Gestión del Cambio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Realizar de forma periódica un análisis del impacto del cambio las acciones desarrolladas en los diferentes planes, grado de aceptación y penetración y resultados obtenidos, con el objetivo de proponer e implantar acciones de mejora que aumenten la eficacia de las acciones desarrolladas o proponer nuevas acciones.</li> <li>❑ Identificar los indicadores claves de gestión e indicadores soft (percepción) para el seguimiento del proceso de cambio.</li> <li>❑ Definición y seguimiento de los OKRs (Objetives and Key Resoults) del proyecto en sus diferentes fases (termómetros digitales).</li> <li>❑ Reporte y feedback de los resultados obtenidos.</li> <li>❑ Consolidar y hacer el seguimiento del impacto de las acciones del Plan de Gestión del Cambio (incluyendo Liderazgo y Patrocinio, Capacitación, Comunicación y Riesgos) para su posterior análisis y refuerzo donde se considere oportuno.</li> <li>❑ Establecer e identificar posibles acciones correctoras que respondan a las necesidades o desviaciones detectadas. Determinar /decidir el inicio de las acciones y realizar el seguimiento de estas.</li> </ul>
<p><b>Ejecución de la Gestión del Cambio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Ejecutar las actividades del Plan de Gestión del Cambio y de los planes específicos incluidos en el mismo.</li> <li>❑ Coordinar el equipo de Impulsores del cambio como ejecutores de las actividades a realizar:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asignación de tareas de acuerdo con los colectivos de empleados a los que se requiere el acompañamiento.</li> <li>○ Gestión dinámica de los impulsores del cambio en base a demanda y necesidades.</li> <li>○ Planificación y gestión de la capacidad del equipo de Impulsores del cambio.</li> <li>○ Coordinar y proporcionar la capacitación de los Impulsores del cambio de acuerdo con las necesidades de los proyectos.</li> </ul> </li> <li>❑ Identificar formato, diseñar, convocar y llevar a cabo sesiones formativas, talleres o actividades de sensibilización con aquellos equipos o niveles organizativos, cuya participación se considere necesaria.</li> </ul>
<p><b>Unidad de Apoyo</b></p>



Actividades
<input type="checkbox"/> Preparación de materiales (presentaciones, comunicados, infografías, boletines, material multimedia, entre otros) identificados en los distintos planes o de aquellos que sean requeridos por Madrid Digital.
<input type="checkbox"/> Gestión y actualización de la documentación generada por los trabajos realizados.
<input type="checkbox"/> Actualización de la información en las herramientas identificadas para la ejecución de la Gestión del Cambio.
Gestión del Proyecto
<input type="checkbox"/> Garantizar la gestión eficiente de los servicios y el correcto seguimiento del Contrato, dando cobertura a todas las actividades, a la correcta planificación y coordinación de todos los trabajos incluidos, así como el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de Madrid Digital con respecto al servicio.
<input type="checkbox"/> Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas, y coordinar su ejecución.
<input type="checkbox"/> Elaborar las propuestas de los encargos bajo demanda a realizar por el Equipo Variable.
<input type="checkbox"/> Supervisar y controlar el trabajo y la calidad de las actividades realizadas y de los entregables obtenidos por el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias o desviaciones en los plazos.
<input type="checkbox"/> Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del Adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el Adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid, siempre que Madrid Digital así lo requiera.
<input type="checkbox"/> Registro y control de todas las tareas desarrolladas en el contrato y hacer entrega a Madrid Digital de los trabajos realizados por su equipo.
<input type="checkbox"/> Realización de los informes de Coordinación de los servicios y de Análisis y seguimiento de prestación de los servicios, que se entregará a la dirección del contrato de Madrid Digital, con la periodicidad que se defina.
<input type="checkbox"/> Asistir a los Comités de Seguimiento y Dirección. Elaboración de las actas correspondientes y su envío en las 48 horas posteriores a la celebración de las reuniones.
<input type="checkbox"/> Elaboración del Certificado de Conformidad del Servicio de los periodos de facturación correspondiente.
<input type="checkbox"/> Detectar riesgos del contrato y proponer medidas mitigadoras.
<input type="checkbox"/> Control de calidad y mejora continua.

Entregables
<p><b>Diseño y Seguimiento de la Gestión del Cambio</b></p> <p><input type="checkbox"/> Como parte del seguimiento general del Servicio, con una periodicidad mensual y haciéndolo coincidir con el Comité de Seguimiento del Servicio (ver <i>Cláusula 11.2 – “Comité de seguimiento del contrato”</i> de este mismo documento), el Adjudicatario elaborará un informe ejecutivo de las acciones y entregables realizadas por el servicio de acuerdo con las actividades y entregables planificados y acordados entre el Adjudicatario y Madrid Digital.</p> <p>Con carácter general y a título orientativo, a continuación, se detallan los entregables identificados.</p> <p><input type="checkbox"/> Diagnóstico del Cambio.</p> <p><input type="checkbox"/> Informe de la madurez digital de la organización objeto de los servicios de este contrato.</p> <p><input type="checkbox"/> Plan de Gestión del Cambio.</p> <p><input type="checkbox"/> Plan de Liderazgo y Patrocinio.</p> <p><input type="checkbox"/> Plan de Comunicación general y si se requiere, el específico para iniciativas concretas.</p> <p><input type="checkbox"/> Plan de Capacitación y si se requiere, el específico para iniciativas concretas.</p> <p><input type="checkbox"/> Plan de Riesgos de la Gestión del Cambio y Matriz de Riesgos.</p> <p><input type="checkbox"/> Plan de Acompañamiento del Cambio y Motivación, general y el específico para iniciativas concretas (si procede).</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo Operativo y de Relación con la Dirección de Comunicación, Gestión del Cambio y RRII de Madrid Digital (DCGCRRII), aplicando el modelo <b>CMO</b> (Change Management Office) – <b>CML</b> (Change Management Local) siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ CMO la Oficina de Gestión del Cambio Corporativa de Madrid Digital.</li> <li>○ CML el servicio objeto de este contrato y el equipo que lo conforma.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Modelo de Relación con otros proyectos de Transformación Digital de Justicia de la Comunidad de Madrid.</p> <p><input type="checkbox"/> Cronograma detallado y actualizado de acciones, hitos, entregables, recursos y plazos.</p> <p><input type="checkbox"/> Documentación y Cuadro de Mando para el seguimiento y la medición del impacto de las acciones del Plan de Gestión del Cambio.</p> <p><input type="checkbox"/> Indicadores de efectividad de las actuaciones puestas en marcha por los Impulsores del cambio.</p>

Entregables
<input type="checkbox"/> Análisis de feedback de cada una de las acciones realizadas y plan de acción: comunicación, formación, sesiones, talleres, etc.
<input type="checkbox"/> Informe de evaluación de la Gestión del Cambio: lecciones aprendidas y mejores prácticas.
Ejecución de la Gestión del Cambio
<input type="checkbox"/> Planes e informes de actuación detallados de las actividades a ejecutar por los Impulsores del cambio.
<input type="checkbox"/> Método para la adecuación del equipo en función de las necesidades, con una mayor relevancia en el equipo de Impulsores del cambio.
Unidad de Apoyo
<input type="checkbox"/> Materiales formativos: guías rápidas, manuales, documentos de autoformación, si procede.
<input type="checkbox"/> Elaborar los elementos de comunicación que acompañarán la ejecución de las actividades de este servicio.
<input type="checkbox"/> Documentos de apoyo para la ejecución de los trabajos tales como presentaciones, cuestionarios, documentación, etc.
Gestión del Proyecto
<input type="checkbox"/> Planificación de la ejecución de todos los servicios del contrato.
<input type="checkbox"/> Los certificados de servicio asociados al periodo de facturación.
<input type="checkbox"/> Registro y control de todas las tareas desarrolladas en el contrato.
<input type="checkbox"/> Informes de Coordinación de los servicios y de Análisis y seguimiento, que se entregará a la dirección del contrato de Madrid Digital, con la periodicidad que se defina.
<input type="checkbox"/> Matriz de Riesgos y su plan de mitigación correspondiente.
<input type="checkbox"/> Registro de las acciones de mejora y su grado de consecución.

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

## CLÁUSULA 7. EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO

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

## 1. Para la **Gestión del Cambio**

- El Adjudicatario contará con un **Responsable de Gestión del Cambio**, con el nivel de especialización que garantice la calidad del servicio, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento transferido inicialmente, como el adquirido durante el contrato. Formará parte, junto con una **Unidad de Apoyo**, del equipo trabajo que se denomina **Equipo Base**. Más adelante se explica su composición.
- El Adjudicatario contará además con un equipo de **Impulsores del cambio**, con el nivel de experiencia y conocimiento necesario, cuyo objetivo será ejecutar la Gestión del Cambio para minimizar y vencer las resistencias al cambio en los empleados públicos derivado de la puesta en marcha de las iniciativas de Transformación Digital en la Justicia de la CM. Este equipo trabajará con los empleados de Justicia para evolucionar su manera de trabajar sobre el uso de herramientas y soluciones existentes, mediante la ejecución de los planes y de las tareas de comunicación, capacitación y acompañamiento, entre otras. Su composición, conocimiento y capacidad podrá variar a lo largo del contrato. Formará parte de lo que se denomina **Equipo Variable**. Por lo tanto, se formará con recursos diferenciados al Equipo Base.

- Existirá un **Responsable del Proyecto**, que será el garante de la coordinación del proyecto y de los asuntos contractuales ante Madrid Digital. Forma parte del **Equipo Base**.

Cada uno de los equipos realizará las siguientes funciones:

- **EQUIPO BASE:**

Este equipo tendrá un dimensionamiento **mínimo de 1 recurso** por cada una de las funciones y roles siguientes:

FUNCIÓN	ROL
Diseño y Seguimiento de la Gestión del Cambio	Responsable de la Gestión del Cambio
Gestión del Proyecto	Responsable del Proyecto
Unidad de apoyo	Equipo de apoyo a la Gestión del Cambio

- **EQUIPO VARIABLE:**

Es el equipo donde recaerán las funciones y los roles siguientes:

FUNCIÓN	ROL
Ejecución de la Gestión del Cambio	Impulsores del Cambio
Unidad de apoyo	Equipo de apoyo a la Gestión del Cambio



FUNCIÓN	ROL
Diseño y Seguimiento de la Gestión del Cambio	Consultores de apoyo al Responsable de la Gestión del Cambio.

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, especificados en el “Pliego de Prescripciones técnicas del Acuerdo Marco 238/2020 “Servicios de Consultoría, Diseño y Factoría de servicios innovadores para la Transformación Digital de la CM”, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del Contrato.

Los currículums de los recursos del Equipo Base ofertados por el Adjudicatario, serán aportados y aceptados previamente a la formalización del contrato, de conformidad con el Pliego de Factoría Digital – Prescripciones Técnicas.

Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo para ejecutar dichas obligaciones. Todos los miembros del equipo deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües.

## 7.1 Equipo Base

El Adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada que garantice el nivel de especialización requerido para la tipología de servicios contemplada en la *Cláusula 6 - “Alcance del Contrato Basado”*, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

El Adjudicatario está obligado a disponer, **desde el inicio del contrato**, del Equipo Base necesario para realizar cada uno de los servicios, de acuerdo con la siguiente distribución de recursos por perfil profesional:

TIPOLOGÍA	FUNCIÓN	PERFIL GENERALISTA	CB	PERFILES ESPECIALISTAS CB
2. Consultoría de Transformación Digital	Gestión del proyecto	Jefe de Proyecto	X	
	Diseño y Seguimiento de la Gestión del Cambio	Consultor	X	Gestión del Cambio y Comunicación
	Unidad de apoyo	Analista-Programador	X	

Los recursos adicionales ofertados por el Adjudicatario pasarán a formar parte del equipo de trabajo y serán exigibles a todos los efectos y sin coste alguno para Madrid Digital.

## 7.2 Equipo Variable

Para los servicios bajo demanda, así como para dar el apoyo y soporte cuando sea necesario, el Adjudicatario complementará al Equipo Base con las capacidades y perfiles adicionales necesarios.

Este equipo realizará los trabajos y servicios especificados en la *Cláusula 6 - "Alcance del Contrato Basado"*, como tareas a realizar bajo el modelo económico detallado en la *Cláusula 9.2 - "Procedimiento de trabajo para Servicios del Equipo Variable"*.

Este equipo deberá ser distinto y adicional al Equipo Base y con las capacidades y perfiles adicionales necesarios para dar respuesta a estos servicios, por lo que ningún recurso que forme parte de este, podrá formar parte del Equipo Base.

Al ser un servicio Bajo Demanda, se podrá planificar de mutuo acuerdo, y se realizará su ejecución conforme a las buenas prácticas y metodologías de proyecto, en particular teniendo en cuenta la normativa, metodologías, estándares, herramientas y procedimientos de Madrid Digital para la gestión y desarrollo de proyectos.

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

TIPOLOGÍA	ROL	PERFIL GENERALISTA	CB	PERFILES ESPECIALISTAS CB
2. Consultoría de Transformación Digital	Diseño y Ejecución de la Gestión del Cambio	Consultor	X	Gestión del Cambio y Comunicación
	Ejecución de la Gestión del Cambio: Impulsores del cambio	Analista-Programador	X	
	Unidad de apoyo	Analista-Programador	X	

## 7.3 Perfiles especializados

A continuación, se detallan, los requisitos que deben cumplir los perfiles especializados requeridos en el presente contrato:

Perfil Especializado en Consultoría de Gestión del Cambio y Comunicación
Formación Adicional
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certificaciones Consultores de Gestión del Cambio y Comunicación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificados en la metodología HCMBOK o Lean Change Management Explorer.</li> </ul> </li> </ul>
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <u>Consultor de Gestión del Cambio y Comunicación</u>: más de 3 años en proyectos de gestión del cambio.</li> </ul>

## CLÁUSULA 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO

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

**Recepciones parciales:** Sí

**Procede la prórroga del contrato:** SI

**Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas:** 48 meses.

A continuación, se muestra el plan de ejecución, así como las actividades asociadas al equipo base y equipo variable.

En la ejecución del contrato se diferencias las siguientes etapas:

- **Inicio y puesta en marcha del servicio**

Comprende el periodo para incorporar al equipo de trabajo, de cara a su configuración, formación y la conformación de los procedimientos y configuración de las herramientas de soporte.

Este periodo se inicia el primer día de ejecución del contrato y durará **1 mes**, considerándose a todos los efectos periodo de estructuración, formación, toma de contacto y puesta en marcha de los equipos prestadores del total de los servicios contratados, con objeto de que estén plenamente operativos. Por todo ello, durante esta fase, el Adjudicatario, irá incorporando los equipos de trabajo con tres objetivos fundamentales:

- La toma de conocimiento de herramientas, infraestructuras y entornos técnicos, así como de los procedimientos y estándares de trabajo.
- La incorporación con el tiempo suficiente de dicho personal, en las distintas herramientas de gestión del servicio.
- Dar cobertura a las actividades urgentes de ejecución de la Gestión del Cambio, por parte del equipo variable, en los proyectos que se encuentran en curso.

En esta fase se incorpora desde el inicio del contrato:

- Equipo Base: el Responsable del Proyecto, el Responsable de Gestión del Cambio y la Unidad de Apoyo.
- Equipo Variable: Se incorporará el equipo necesario para dar cobertura a las necesidades urgentes de la ejecución de la Gestión del Cambio en los proyectos en curso, no superando el número de encargos al equivalente de 5 recursos.

Para su consecución el Adjudicatario realizará las siguientes actividades:

- Adaptación a las necesidades de Madrid Digital del equipo presentado al inicio del Contrato.
- Actualizar y aceptar el Plan de Incorporación de Recursos al Equipo, durante la primera semana.
- Organización inicial del Equipo Base y de los Impulsores del cambio que se incorporarán al inicio del contrato como parte del Equipo Variable.
- Método para la adecuación del equipo en función a necesidades, con una mayor relevancia en el equipo de Impulsores del cambio.

En el primer mes de contrato se empezarán a generar los siguientes entregables:

Entregable	Mes de Inicio	Mes de Entrega
Plan de incorporación de Recursos	Mes 1	Mes 1
Diagnóstico del Cambio	Mes 1	Mes 2
Informe de Madurez Digital	Mes 1	Mes 2
Plan de Riesgos de la Gestión del Cambio	Mes 1	Mes 2
Matriz de Riesgos de la Gestión del Cambio	Mes 1	Mes 2
Plan de Liderazgo y Patrocinio	Mes 1	Mes 2
Plan de Comunicación General	Mes 1	Mes 2
Plan de Capacitación General	Mes 1	Mes 2
Plan de Acompañamiento del Cambio	Mes 1	Mes 3
Plan de Medición del Cambio	Mes 1	Mes 3
Modelo de Relación con otros proyectos	Mes1	Mes 3
Modelo de Operativo y de Relación CMO - CML	Mes1	Mes 3

○ **Prestación del Servicio**

El Adjudicatario asumirá la responsabilidad completa de la prestación del servicio desde el inicio de la puesta en marcha del contrato hasta el último día de ejecución del contrato. Los servicios serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que Madrid Digital establezca y a partir de este momento entrará en funcionamiento el esquema completo de penalizaciones recogidos en la Cláusula 16 - "Penalizaciones del Contrato Basado" de este mismo documento.

La duración de esta fase será de **23 meses**. El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios identificados en la Cláusula 6 - "Alcance del Contrato Basado" del presente pliego.

○ **Finalización del Servicio**

Durante esta fase, el Adjudicatario sigue siendo enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los servicios contemplados en este pliego, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Prestación del Servicio como la de Devolución del Servicio.

El Adjudicatario será responsable de asegurar la presencia del equipo ofertado detallado en la Cláusula 7 - "Equipo de Trabajo y perfiles del contrato basado", hasta el final del contrato. El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al siguiente prestador entrante (Madrid Digital u otros) de los Servicios.

Durante este periodo de finalización del Servicio, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante. La duración de la Devolución del Servicio es de **2 meses**.

Durante la duración de Devolución del Servicio, el Adjudicatario no recibirá ninguna contraprestación económica adicional a la recibida durante la Fase de Prestación del Servicio.



## CLÁUSULA 9. MODELO DE SERVICIO

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

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

### 9.1 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS DEL EQUIPO BASE

La ejecución de los servicios incluidos bajo este modelo económico se articulará a través de los comités de seguimiento que se han establecido en el presente contrato y serán realizados por el Equipo Base.

### 9.2 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS DEL EQUIPO VARIABLE

La ejecución de los servicios incluidos bajo este modelo económico está sujeta a planificación y su realización se articulará mediante encargos de servicios bajo demanda y serán ejecutados por el Equipo Variable.

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

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

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

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

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

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

#### 1. Solicitud de Propuesta

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

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

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

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

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

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

La realización de las propuestas para los servicios del equipo variable forma parte de las actividades que serán realizadas por parte del equipo base.

## 2. Propuesta

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

En este punto, pueden ocurrir dos opciones:

- Madrid Digital está de acuerdo y acepta la propuesta en cuyo caso la estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución de este.
- Madrid Digital no está de acuerdo con la propuesta presentada por el Adjudicatario, Madrid Digital podría optar por las siguientes opciones:
  - Madrid Digital informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo al Adjudicatario.
  - Madrid Digital informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la propuesta, en este caso el Adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva propuesta en los plazos máximos indicados, hasta un máximo de 3 revisiones según se especifica a continuación:

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

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

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

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

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

### 3. Ejecución del encargo

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

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

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

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

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

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

Donde:

- *Grado\_Avance perfil*: grado de avance del trabajo realizado por el perfil hasta el momento de su cancelación.
- *Horas\_Realizadas perfil*: número de horas realizadas del perfil hasta el momento de su cancelación
- *Horas\_Restantes perfil*: número de horas que en el momento de la cancelación quedan pendientes de realizar por el perfil hasta la finalización del encargo

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

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

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

#### 4. Entrega del encargo

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

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

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo. Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación con los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital. Los tiempos de revisión, por parte de Madrid Digital, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido. Si la entrega por parte del Adjudicatario es rechazada por Madrid Digital; el Adjudicatario deberá revisar y atender aquellos



aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de Madrid Digital, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad de los trabajos. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por Madrid Digital. Los compromisos que figuran en la propuesta aceptada del encargo por Madrid Digital siguen teniendo validez. Si la entrega del encargo por parte del Adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el Adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalizaciones que se deriven de ello.

Si el rechazo supusiera cancelación del servicio y dicha cancelación fuera achacable a la actuación del Adjudicatario (calidad inaceptable de la entrega, falta de adecuación de los trabajos entregados a los requisitos, entregable no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega...), el Adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio, sin perjuicio de las penalidades que se le puedan imponer por el no cumplimiento.

### 9.3 CONDICIONANTES DEL EQUIPO Y ROTACIONES

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

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

#### Sustitución y Rotación de miembros del Equipo.

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

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

Por **rotación no planificada** se entiende el/los cambio/s que el Adjudicatario propusiera de cualquiera de los recursos del equipo comunicados con una antelación inferior a 45 días naturales antes de que se produzca. La autorización de estos cambios requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detalla y suficiente, explicando el motivo que ocasiona el cambio.
- Presentación del candidato con perfil y cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, es decir, deberá reunir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, certificaciones, formación, conocimientos y experiencia establecidos en el presente pliego. Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el responsable de Madrid Digital de los candidatos propuestos. Madrid Digital se reserva el derecho a verificar de la forma que mejor proceda si el candidato cumple los requisitos para asumir las tareas encomendadas para el perfil asignado; en caso de no cumplirlos podrá rechazar al candidato elegido por el adjudicatario.
- Una vez aprobado, el Adjudicatario tendrá obligación de formar al recurso, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El Adjudicatario lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para Madrid Digital. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos, en este caso, fuera del horario dedicado a prestar el servicio.

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

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

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

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

## **CLÁUSULA 10. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **10.1 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

## 10.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

En el caso concreto de la prestación de las actividades a realizar por el equipo de Impulsores del cambio es muy probable que se requiera presencia de estas personas para proporcionar el servicio en las sedes judiciales de la Comunidad de Madrid.

## CLÁUSULA 11. MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

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

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

Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de cada comité, el Adjudicatario entregará a Madrid Digital (o publicará en el canal que se determine) la documentación necesaria para la celebración del comité.

### 11.1 COMITÉ DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICO DEL CONTRATO

Con al menos carácter trimestral se celebrarán Comités de Dirección que perseguirán los siguientes objetivos:

- Velar por que la estrategia y objetivos de Transformación Digital, estén alineados con los de Madrid Digital.
- Controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por Madrid Digital.
- Realizar seguimiento y control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementen las actuaciones necesarias para su resolución. Propuesta de modificaciones y prórrogas al contrato.
- Revisión del equipo de trabajo: propuestas de rotación, etc.
- Revisar los Planes directores y el Cuadro de Mando.
- Análisis de las condiciones del puesto para la prestación del servicio y de las comunicaciones.
- Seguimiento de los riesgos y aprobación de las acciones para su mitigación.
- Seguimiento del Plan de Mejora y aprobación de las acciones identificadas para su ejecución.

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

Los borradores de actas de reunión serán realizados por el Adjudicatario en las 48 horas siguientes a la finalización del comité, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital y una vez aceptados por

Madrid Digital, deberán ser firmadas por los responsables del contrato, y, junto al Informe del Comité de Dirección, deben ser conservadas, ya que forman parte del expediente de contratación.

## 11.2 COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Con carácter mensual o con la periodicidad que Madrid Digital determine, se realizarán reuniones operativas para el seguimiento de los trabajos con el objetivo de supervisar la buena marcha del servicio y como espacio de seguimiento y preparación de todo lo tratado en los Comités de Dirección Estratégico. Si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar periodicidad.

Los objetivos de estas reuniones son los siguientes:

- Transformar las decisiones tomadas en el Comité de Dirección Estratégico en planes de operación y acción.
- Revisión de los niveles de servicio, determinando si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalidades por algún incumplimiento de estas.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los servicios conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.
- Supervisar el Plan para asegurar el cumplimiento de los hitos y objetivos establecidos y proponer si es necesario planes de acción alternativos o replanificación de actividades para lograr su consecución.
- Preparar información de interés para el Comité de Dirección Estratégico.
- Revisión de los encargos en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los compromisos de entrega, niveles de calidad y eficiencia acordados desde el punto de vista.
- Seguimiento de los riesgos y de las acciones de mitigación.
- Seguimiento del plan de Mejoras y las acciones para su ejecución.

Por parte de Adjudicatario, a estos Comités de Seguimiento acudirá el Responsable del Servicio del adjudicatario y el Responsable de la Gestión del Cambio. Se podrá requerir la presencia de otros participantes que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

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

## CLÁUSULA 12. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS

El importe estimado asciende a la cantidad de **4.760.557,79 € IVA incluido**, según el siguiente desglose:

### 1. Desglose por Tipologías

Tipología y Perfil	Importe sin IVA	Importe con IVA
<b>_2_Consultoría_de_Gestión_de_la_Transformación_Digital</b>	<b>3.934.345,28 €</b>	<b>4.760.557,79 €</b>
Consultor	505.440,00 €	611.582,40 €
Jefe de Proyecto	116.640,00 €	141.134,40 €
Analista-Programador	3.312.265,28 €	4.007.840,99 €

### 2. Desglose por Anualidades



Equipo y Año	Importe en 2023 sin IVA	Importe en 2023 con IVA	Importe en 2024 sin IVA	Importe en 2024 con IVA	Importe en 2025 sin IVA	Importe en 2025 con IVA	Importe Total sin IVA	Importe Total con IVA
Base	210.680,54 €	254.923,45 €	253.203,21 €	306.375,89 €	41.556,25 €	50.283,07 €	505.440,00 €	611.582,40 €
Variable	786.756,30 €	951.975,12 €	2.268.988,82 €	2.745.476,47 €	373.160,16 €	451.523,79 €	3.428.905,28 €	4.148.975,39 €
<b>Total</b>	<b>997.436,84 €</b>	<b>1.206.898,57 €</b>	<b>2.522.192,03 €</b>	<b>3.051.852,36 €</b>	<b>414.716,41 €</b>	<b>501.806,86 €</b>	<b>3.934.345,28 €</b>	<b>4.760.557,79 €</b>

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

<b>COSTES DIRECTOS</b>	2.850.974,84 €
<b>COSTES INDIRECTOS</b>	570.194,97 €
<b>BENEFICIO INDUSTRIAL</b>	513.175,46 €
<b>IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO</b>	<b>3.934.345,28 €</b>

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 mínimo
Jefe de proyecto	A	-
Consultor	A	-
Analista-programador	C	
* 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		

**Valor estimado del contrato (Art. 101 LCSP): 8.655.559,62 € (IVA no incluido) conforme al siguiente cuadro:**

Conceptos	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	3.934.345,28 €
Modificaciones (20%)	786.869,06 €
Prórrogas (24 meses)	3.934.345,28 €
Total valor estimado	8.655.559,62 €

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

### CLÁUSULA 13. FINANCIACIÓN Y PAGO DEL CONTRATO BASADO

Una vez iniciada la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, éste realizará de forma mensual los certificados de los servicios prestados diferenciando aquellos que correspondan a cada uno de los modelos económicos definidos en el presente contrato basado (equipo base y equipo variable). Estos certificados necesitarán la aprobación de Madrid Digital para que el pago de la factura correspondiente a dicho certificado pueda ser autorizado.

La facturación será mensual, según las horas prestadas y aceptadas previamente por MD, correspondiente a ambos equipos:

- se conformará en base a los servicios solicitados en ejecución, atendiendo, en cada uno de ellos, a la propuesta de facturación basada en entregables que Madrid Digital haya aceptado.

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

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

### CLÁUSULA 14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO

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

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PONDERACIÓN	DOC REFERENCIA
Criterios sujetos a un juicio de valor	40%	Oferta Técnica
Criterios evaluables de forma automática (Acuerdo Marco)	35%	Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática <b>(ANEXO III)</b>

Criterio relacionado con oferta económica	25%	Oferta económica ( <b>ANEXO II</b> )
---	-----	--------------------------------------

#### 14.1 CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR

Para este contrato basado se han definido los siguientes cinco criterios sujetos a juicio de valor. Cada criterio corresponde a cada uno de los apartados de la oferta técnica y de acuerdo con los porcentajes asignados a cada uno de ellos. En la tabla se ve representada la ponderación que tiene cada uno de los criterios definidos:

CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR	Apartado de la oferta técnica	PONDERACIÓN
<b>1. Enfoque para la prestación del servicio. Concreción y aplicabilidad de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. la estructura organizativa de los servicios,</li> <li>b. el modelo operativo del servicio,</li> <li>c. la tipología de las actividades a llevar a cabo.</li> </ul>	Apartado 1	6 puntos
<b>2. Equipo de trabajo. Concreción y aplicabilidad del equipo de proyecto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los roles y responsabilidades de la totalidad del equipo (Base y Variable),</li> <li>b. El dimensionamiento del Equipo Base,</li> <li>c. La claridad y viabilidad del método para la adecuación del equipo en función de las necesidades con una mayor relevancia en el equipo de Impulsores del cambio.</li> </ul>	Apartado 2	8 puntos
<b>3. Planificación de las actividades del servicio. Calidad y viabilidad de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. la tipología y detalle de las acciones a realizar,</li> <li>b. la asignación de recursos (materiales y humanos),</li> <li>c. el material de apoyo a generar,</li> <li>d. las herramientas para utilizar para llevar a cabo las actividades.</li> </ul>	Apartado 3	12 puntos
<b>4. Modelo de seguimiento de la eficiencia de la Gestión del Cambio en la Transformación Digital de Justicia en la CM: Concreción y viabilidad de los indicadores, medición, herramientas para el seguimiento y mejoras.</b>	Apartado 4	12 puntos
<b>5. Concreción y viabilidad del Modelo de Relación con otros proyectos para la Transformación Digital de Justicia de la Comunidad de Madrid para la adquisición de conocimiento de las funcionalidades implantadas en los mismos.</b>	Apartado 5	2 puntos

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

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

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

#### 14.2 CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

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

##### - CRITERIO AUT 1:

###### ▪ Enunciado del Criterio:

- Número de servicios similares a los indicados en la *Cláusula 4 – “Objeto del Contrato Basado”* de este documento, desarrollados en los últimos 12 meses (10 puntos).  
Se valorará un máximo de 10 servicios en los conceptos detallados en la tabla.

###### ▪ Cálculo de puntos:

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos.
- Se **valorará solo si se presenta un certificado que apoye la declaración responsable.**
- Se adjudicará la mayor puntuación al licitante que haya ofertado el mayor número de servicios y al resto de licitadores se les otorgarán de forma proporcional en referencia al de mayor número de servicios.

TIPOLOGIA	SERVICIOS	MAXIMA PUNTACIÓN
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Gestión del Cambio para la Transformación Digital en el ámbito de Justicia.	2
	Gestión del Cambio para la Transformación Digital en otros ámbitos.	5
	Gestión del Cambio para Transformación Digital con un alcance de al menos 4.000 usuarios.	3



## - CRITERIO AUT 2:

### ▪ Enunciado del Criterio:

- Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato Basado (10 puntos).  
*Se valorará un máximo de 15 años adicionales del total del equipo.*

### ▪ Cálculo de puntos:

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos.
- El licitador entregará una declaración responsable según el modelo del Anexo III.
- Se adjudicará la mayor puntuación al licitante que haya ofertado el mayor número de años y al resto de licitadores se les otorgarán de forma proporcional.
- Se harán las comprobaciones necesarias en caso de resultar adjudicatario.

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTACIÓN	
		Servicios del contrato	Experiencia en el ámbito de Justicia (2 o más años)
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Jefe de Proyecto	3	
	Consultor	3	2
	Analista-Programador	2	

## - CRITERIO AUT 3:

### ▪ Enunciado del Criterio:

- Horas de formación adicionales a las requeridas y relacionadas con el Contrato Basado (10 puntos).  
*Se valorará un máximo de 50 horas por perfil.*

### ▪ Cálculo de puntos:

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos.
- El licitador entregará una declaración responsable según el modelo del Anexo III.
- Se adjudicará la mayor puntuación al licitante que haya ofertado el mayor número de horas y al resto de licitadores se les otorgarán de forma proporcional.
- Se harán las comprobaciones necesarias en caso de resultar adjudicatario.

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTACIÓN
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Jefe de Proyecto	2
	Consultor	6

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTACIÓN
	Analista-Programador	2

#### - CRITERIO AUT 4:

- Enunciado del Criterio:
  - Horas adicionales de los perfiles indicados a las requeridas sin coste (5 puntos).  
*Se valorará un máximo del 3% adicional de horas.*
- Cálculo de puntos:
  - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos.
  - Se adjudicará la mayor puntuación al licitante que haya ofertado el mayor número de horas y al resto de licitadores se les otorgará de forma proporcional.

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTACIÓN
2. Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Jefe de Proyecto	1
	Consultor	2
	Analista-Programador	2

Las horas adicionales ofertadas por el Adjudicatario, en este criterio, se repartirá en las anualidades de forma proporcional teniendo en cuenta el número de meses en los que el contrato está en vigor en dichas anualidades. Si el resultante de este reparto proporcional no fuera un número entero, el resto se consolidará en la primera anualidad.

Este incremento de horas sobre el total requerido se consumirá cada año al inicio de este.

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

#### 14.3 CRITERIO RELACIONADO CON OFERTA ECONÓMICA

- ☐ Premisas que cumplir para que se puedan aplicar este criterio:
  - Los precios perfil/hora ofertados por el licitador no podrá superar los que la empresa licitante hubiera ofertado en la licitación del Acuerdo Marco
- ☐ Fórmula de cálculo de puntos
  - La puntuación para cada licitador podrá ser como valor mínimo de 0 puntos y como valor máximo de 25 puntos. La fórmula que aplicar para el cálculo de los puntos es la siguiente:

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

Siendo:

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

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

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

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

☐ Consideraciones adicionales

- En la fórmula de cálculo de puntos, se aplicarán los valores sin IVA.
- Se considera como desproporcionada o temeraria toda proposición económica cuya baja en el precio, exceda de un 20% de 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.

## CLÁUSULA 15. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES

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

### 15.1 SOBRE 1. OFERTA TÉCNICA NO EVALUABLE MEDIANTE FÓRMULAS

**DOC1.** Declaración responsable relativa al cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con Madrid Digital

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

**DOC2.** Oferta técnica

Elaboración del Documento de Oferta Técnica cuya extensión **no deberá exceder 10 hojas DIN A4** a doble cara con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos y que estará estructurado en 5 apartados, cada uno de los cuales **no superarán 2 hojas** y cuyo peso en la valoración viene indicado por su porcentaje asociado.

El contenido de la oferta técnica estará estructurado en los siguientes apartados:

**APARTADO 1: Enfoque para la prestación del servicio:** estructura organizativa de los servicios, modelo Operativo del Servicio y tipología de las actividades a llevar a cabo. **(15%)**

**APARTADO 2: Equipo de trabajo:** descripción de roles y responsabilidades del equipo completo (equipo Base y Variable), dimensionamiento del Equipo Base. Y

método para la adecuación del equipo en función de las necesidades, con una mayor relevancia en el equipo de Impulsores del cambio. **(20%)**

**APARTADO 3: Planificación de las actividades del servicio:** tipología y detalle de las acciones a realizar, asignación de recursos (materiales y humanos), material de apoyo a generar y herramientas a utilizar para llevar a cabo las actividades. **(30%)**

**APARTADO 4: Modelo de seguimiento de la eficiencia de la Gestión del Cambio en la Transformación Digital de Justicia en la CM:** indicadores, medición, herramientas para el seguimiento y mejoras. **(30%)**

**APARTADO 5: Modelo de Relación con otros proyectos** para la Transformación Digital de Justicia de la Comunidad de Madrid para la **adquisición de conocimiento de las funcionalidades implantadas en los mismos. (5%)**

## 15.2 SOBRE 2. OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

### DOC2. Oferta Económica

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

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

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

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

## CLÁUSULA 16. PENALIDADES DEL CONTRATO BASADO

Además de las previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas del Acuerdo Marco, establecidas en aplicación de lo establecido en los artículos 192 a 194 de la LCSP, se podrán imponer las penalidades que se recogen en el **ANEXO IV** del presente documento de licitación.

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

## CLÁUSULA 17. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO

Sí procede. Además del caso previsto en la Disposición Adicional 33ª de la LCSP, cuando debido a alguna de las circunstancias que se enumeran a continuación sea necesario aumentar el número máximo de horas inicialmente previsto, respecto de lo indicado en la Cláusula 7 “Equipo de trabajo y perfiles del contrato basado”:



- Adecuación a la demanda de trabajos a lo largo de todo el contrato, en caso que se produzca una variación del volumen de actividad.
- Cambios en la normativa técnica aplicable, nuevas necesidades, o cambios a realizar por evoluciones tecnológicas.
- Modificaciones legislativas y Normativas en el ámbito Internacional, de la Unión Europea, Nacional o Autonómica, de un impacto tal, que no puedan acometerse con el Equipo contemplado en el pliego para garantizar los servicios de este contrato.
- Tener que redimensionar los tiempos requeridos por el usuario para la realización de los servicios del ámbito de este contrato.
- Nuevas Integraciones con sistemas de información propios o del Ministerio u otras Administraciones Públicas.

El procedimiento de modificación se llevará a cabo de conformidad con el artículo 191 y los artículos 203 a 207 de la Ley de Contratos del Sector Público. En la resolución dictada al efecto se fijarán los términos en que se ha de reajustar la garantía definitiva depositada por el contratista, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación.

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

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

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

## **CLÁUSULA 18. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.**

Conforme a la Cláusula 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco, se establece un plazo de garantía de DOCE meses, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción y conformidad de los trabajos.

El adjudicatario mantendrá ese plazo de garantía, independientemente del servicio de mantenimiento acordado en cada Contrato Basado, sobre los resultados de los trabajos entregados, contados a partir de la fecha de aceptación de la entrega, asegurando que se adecúan a las especificaciones técnicas establecidas previamente por MD, y se compromete a enmendar cualquier error que pudiera aparecer en el mismo periodo sin cargo adicional.

## **CLÁUSULA 19. 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, de conformidad con las condiciones términos recogidos en la Cláusula 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco.

## **CLÁUSULA 20. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

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

## **CLÁUSULA 21. GARANTÍA DEFINITIVA**

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

## **CLÁUSULA 22. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

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

## **CLÁUSULA 23. 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.

La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Se accederá a la pestaña de Nuevo Licit@ (licitación electrónica). En esta pestaña se encuentra la URL de Acceso a Licit@: [https://gestion6.madrid.org/nx02\\_licita](https://gestion6.madrid.org/nx02_licita)

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

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

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

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

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

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

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variara sustancialmente el modelo establecido, o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada en resolución

motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, con tal que lo uno o la otra no alteren su sentido, no será causa bastante para el rechazo de la proposición.

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

Cada proposición constará de dos sobres:

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

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

## CLÁUSULA 24. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN

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

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

Email: [md\\_pliego\\_acsi@madrid.org](mailto:md_pliego_acsi@madrid.org)

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

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

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

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

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

Por su parte Madrid Digital, se compromete a responder a las mismas.

**LA DIRECCIÓN PROMOTORA**

[REDACTED]

**La Directora de Servicios a las Consejerías de  
Presidencia, Justicia e Interior; y Administración  
Local y Digitalización**

**EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN**

[REDACTED]  
0

**LA CONSEJERA-DELEGADA**

[REDACTED]



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

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

**DECLARA:**

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

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

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

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

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

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

En el caso de que se haya marcado la opción Sí, declara que ninguna empresa del grupo licita al presente contrato o, en caso contrario relaciona las empresas del Grupo que licitan a este contrato:

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

Fdo.:

## ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D./D<sup>a</sup>....., con DNI número ..... en nombre (propio) o actuando en representación de (empresa que representa)..... con CIF/NIF....., correo electrónico ..... con domicilio en ..... calle ..... número....., D.P. .... enterado de la convocatoria del presente contrato basado y conociendo las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en el documento de licitación y en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares del AM, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre protección del medio ambiente, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato por un **Oferta Económica Total** que asciende a la cantidad de **CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE CON SETENTA Y NUEVE EUROS (4.760.557,79 €)** atendiendo al siguiente desglose:

Oferta Económica sin IVA (€)	3.934.345,28 €
21 % IVA (€)	826.212,51 €
Oferta Económica Total (€)	4.760.557,79 €

Aplicando los siguientes valores de precio/hora por perfil:

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

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

Fdo.:

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

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

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

	Descripción del Servicio	Empresa*	Fecha Inicio – Fecha Fin
1			
2			
3			

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

Perfil Profesional	Experiencia Adicional a la requerida	Experiencia Adicional en el ámbito de Justicia	Años

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

Perfil Profesional	Curso Adicional al requerido	Horas

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

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

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

Fdo.:

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

Se definen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). El incumplimiento de cualquiera de los ANS derivado de una prestación del servicio con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital supondrá la elaboración de una **Propuesta de Penalidad** por parte del Responsable del Contrato de Madrid Digital, detallando los incumplimientos y cuantificando la penalidad asociada a los mismos en línea con lo definido en el presente pliego.

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



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

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

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

Según establece el Artículo 194 de la LCSP, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del responsable del Contrato, una vez oído a el Adjudicatario y que será inmediatamente ejecutivo.

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

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

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

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

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



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

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

- La no incorporación del 100% del equipo base en el arranque del contrato durante la primera semana, atendiendo a los requerimientos de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada uno de los perfiles por entorno descritos en el pliego, o las mejoras ofertadas en su caso por el licitador.
- El retraso de más de 10 días laborables en la incorporación de recursos al equipo variable.
- 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 de este o acordar la continuidad de su ejecución, con imposición de nuevas penalidades, según el artículo 193.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Si el Adjudicatario por causas imputables al mismo incumple los plazos parciales, la Administración podrá imponer las penalidades indicadas anteriormente o resolver el contrato si la demora en el cumplimiento de los plazos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total.

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

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

- Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como graves.

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

- Incumplimiento de:
  - a. Solicitudes de sustitución de recursos por rendimiento inadecuado, por una mala prestación del servicio asignado o falta de integración o adaptación del recurso.
  - b. Salidas (bajas) no acordadas con Madrid Digital y no planificadas producidas en un trimestre con respecto al equipo prestador del servicio, desde el comienzo del contrato.
- Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como leves.

**3. Incumplimientos leves:** Se podrá imponer una penalidad del **0,1% del precio del contrato, IVA excluido**, en los siguientes casos:

- La no asistencia a reuniones convocadas por el responsable del contrato.
- Incumplimiento de alguna de las funciones contempladas en el alcance detallado

## ANEXO V: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. Normativa aplicable.

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Real Decreto Ley 14/2019 de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

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

### 2. Tratamiento de Datos Personales

Madrid Digital tiene la condición de Encargado del Tratamiento en relación con 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.

Madrid Digital tiene la condición de Encargado del Tratamiento en relación con los datos de carácter personal relativos a los expedientes judiciales que sea necesario trata 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 trato 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 que 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 V “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 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.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el documento de licitación puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el Adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitirá un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento

##### **Colectivos y datos tratados**

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

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder	Responsabilidad Madrid Digital	Responsabilidad Adjudicatario
Usuarios (profesionales) de Madrid Digital	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO	Responsable de tratamiento	Encargado de tratamiento
Usuarios de Sistemas de Información de la Comunidad de Madrid	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO	Encargado de tratamiento	Sub-Encargado de tratamiento
Datos de la administración de Justicia de la Comunidad de Madrid	Expedientes judiciales	Encargado de tratamiento	Sub-Encargado de tratamiento

## Elementos de tratamiento

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

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

- No se permitirá la transferencia internacional de datos.

- *Los expedientes administrativos que forman parte de los expedientes de ayudas podrán estar almacenados en espacios seguros en la nube, siempre que se cumpla con la normativa europea y nacional de protección de datos.*

## **Disposición de los datos al terminar el Servicio**

Una vez finalice el encargo, el Adjudicatario debe:

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

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

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

## **Medidas de Seguridad**

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el responsable de tratamiento, se deben implantar las medidas especificadas en el 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 Madrid Digital, éste considere que resultan necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse.



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

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

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

## I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- a. Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- b. Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:
  - Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario.
  - Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).
  - Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
  - Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
  - Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
  - Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
  - Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
    - La restricción de acceso a la información.
    - Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
    - Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
    - Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo. o Procedimiento de uso de

herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.

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

## II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

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

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

### III. GESTIÓN DE SOPORTES

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

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

Contar con una política de mesas limpias que exija que:

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

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

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

### IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

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

1.1. Controles físicos de entrada.

1.2. Perímetro de seguridad.

1.3. Protección contra amenazas externas o ambientales.

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

## V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

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

- Identificación de las medidas de seguridad.
- Campos de eventos que deberían ser registrados.

2.1. Tipología de eventos a registrar.

2.2. Procesos de recogida y protección de logs.

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

4. Resulta recomendable contar con sistemas de detección de intrusión gestionados fuera del sistema de control y de los administradores de red, para controlar el cumplimiento de las actividades del sistema y de administración de la red.

## VI. FICHEROS TEMPORALES

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

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

## VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y 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 por garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.

#### FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN:

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

#### X. CIFRADO DE DATOS

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

Dicha política debe incluir:

- La gestión de claves para la encriptación/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 normativa de seguridad de la información a la que Madrid Digital pueda estar obligada a dar cumplimiento, así como a su propia normativa interna de seguridad de la información. En consecuencia, el adjudicatario, antes del inicio de la ejecución de los trabajos, estará obligado a conocer la política de seguridad de la Agencia, así como la distinta normativa de seguridad desarrollada a instancias de dicha política.

En cualquier caso, está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados, incluyendo la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS. Este requisito se hace extensivo también a la cadena de suministro de dichos adjudicatarios, en la medida que sea necesario.

Asimismo, en el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en las Bases del Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad (EJIS) establecido en el artículo 47 de la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Administración de Justicia (aprobado por pleno del CTEAJE con fecha 1 de junio de 2015).

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), y de conformidad a las siguientes situaciones:

### 1. Solución/Producto de un tercero alojado en los Sistemas y CPD de Madrid Digital

En el caso de que la solución se integre en un Sistema de Información que utiliza las instalaciones e infraestructuras TIC de Madrid Digital, el adjudicatario del producto deberá asegurar el cumplimiento de las medidas aplicables en el Esquema Nacional de Seguridad desde el diseño.

Igualmente se solicitará de manera preventiva una **Declaración Responsable** del cumplimiento de estas medidas durante el proceso de licitación, asociado con la solución/producto dentro de la documentación administrativa del pliego. Y se requerirá el cumplimiento de medidas de seguridad **antes de la puesta en producción** del Sistema asociado con la solución/producto.

### 2. Servicios ofrecidos por un tercero e implementados en los CPDs del proveedor (fuera de los Sistemas y CPD de Madrid Digital)

Madrid Digital solicitará al adjudicatario el cumplimiento del ENS correspondiente según **la valoración de las dimensiones realizada** del Servicio.

En consecuencia, se solicitará al adjudicatario la siguiente documentación:

- Para los Servicios categorizados con **Categoría Básica**: Declaración de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, expedida por el adjudicatario tras un proceso de autoevaluación para verificar el cumplimiento de las exigencias del ENS.
- Para los Servicios categorizados con **Categoría Media o Alta**: Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios y los sistemas de información utilizados para la **prestación del servicio objeto de la licitación**, expedida por una entidad certificadora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), tras una auditoría formal para verificar el cumplimiento de lo establecido en el ENS, **antes del inicio de la prestación del servicio**.
- En el caso en el adjudicatario no posea una certificación de categoría Media o Alta, de manera excepcional, se deberá obtener la certificación en el plazo máximo de seis meses desde el inicio de la prestación del servicio.

Por último, y como así se refleja en la Instrucción Técnica de Seguridad de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, el **Informe de Autoevaluación o de Auditoría** y sus resultados deben estar a disposición de los responsables de Madrid Digital con competencias en seguridad, al objeto de verificar la adecuación o idoneidad del cumplimiento del ENS.



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

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

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

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

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

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

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

2. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes, relativos a la protección, utilización y revelación de información de una manera responsable y autorizada, así como las medidas de seguridad asociadas a la clasificación de la información.
5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

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

El Adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por Madrid Digital en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada,

comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

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

### **Continuidad del Servicio**

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

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

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

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

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

### **Incidentes de Seguridad**

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

### **Subcontratación**

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

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

Del mismo modo, se compromete a monitorizar el cumplimiento de los requisitos depositados en el proveedor subcontratado para detectar posibles eventos de seguridad que pueda afectar a su

información. El Adjudicatario deberá responder de cualquier cumplimiento y de las consecuencias de los posibles daños o perjuicios que pudiera causar a Madrid Digital.

### **Confidencialidad y deber de secreto**

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

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

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

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

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

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

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

## ANEXO VI SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 1.1 Normativa de seguridad de la información

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa de seguridad de la información a la que Madrid Digital pueda estar obligada a dar cumplimiento, así como a su propia normativa interna de seguridad de la información. En consecuencia, el adjudicatario, antes del inicio de la ejecución de los trabajos, estará obligado a conocer la política de seguridad de la Agencia, así como la distinta normativa de seguridad desarrollada a instancias de dicha política.

En cualquier caso, está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados, incluyendo la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS. Este requisito se hace extensivo también a la cadena de suministro de dichos adjudicatarios, en la medida que sea necesario.

Asimismo, en el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio de la Administración de Justicia el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en los “Criterios Generales de Seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia”, aprobado por acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, de 13 de septiembre de 2007.

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

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

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

### 1.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

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

El adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el ENS (cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA) o la Certificación de Conformidad con



el ENS (obligatoriamente, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, y de aplicación voluntaria en el caso de sistemas de categoría BÁSICA)<sup>1</sup>, y de conformidad a las siguientes situaciones:

### 3. Solución/Producto de un tercero alojado en los Sistemas y CPD de Madrid Digital

En el caso de que la solución se integre en un Sistema de Información que utiliza las instalaciones e infraestructuras TIC de Madrid Digital, el adjudicatario del producto deberá asegurar el cumplimiento de las medidas aplicables en el Esquema Nacional de Seguridad desde el diseño.

Igualmente se solicitará de manera preventiva una **Declaración Responsable** del cumplimiento de estas medidas durante el proceso de licitación, asociado con la solución/producto dentro de la documentación administrativa del pliego. Y se requerirá el cumplimiento de medidas de seguridad **antes de la puesta en producción** del Sistema asociado con la solución/producto.

### 4. Servicios ofrecidos por un tercero e implementados en los CPDs del proveedor (fuera de los Sistemas y CPD de Madrid Digital)

Madrid Digital solicitará al adjudicatario el cumplimiento del ENS correspondiente según **la valoración de las dimensiones realizada** del Servicio.

En consecuencia, se solicitará al adjudicatario la siguiente documentación:

- Para los Servicios categorizados con **Categoría Básica**: Declaración de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, expedida por el adjudicatario tras un proceso de autoevaluación para verificar el cumplimiento de las exigencias del ENS.
- Para los Servicios categorizados con **Categoría Media o Alta**: Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios y los sistemas de información utilizados para la **prestación del servicio objeto de la licitación**, expedida por una entidad certificadora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), tras una auditoría formal para verificar el cumplimiento de lo establecido en el ENS, **antes del inicio de la prestación del servicio**.

En el caso en el adjudicatario no posea una certificación de **categoría Media o Alta**, de manera excepcional, se deberá obtener la certificación en el plazo **máximo de seis meses** desde el inicio de la prestación del servicio.

Por último, y como así se refleja en la Instrucción Técnica de Seguridad de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, el **Informe de Autoevaluación o de Auditoría** y sus resultados deben estar a

---

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

disposición de los responsables de Madrid Digital con competencias en seguridad, al objeto de verificar la adecuación o idoneidad del cumplimiento del ENS.

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

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

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

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

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

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

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

2. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes relativa a la protección, utilización y revelación de información de una manera responsable y autorizada, así como las medidas de seguridad asociadas a la clasificación de la información.
5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

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

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por Madrid Digital en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada,

comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

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

### **1.5 Continuidad del Servicio**

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

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

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

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

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

### **1.6 Incidentes de Seguridad**

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

### **1.7 Subcontratación**

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

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

Del mismo modo, se compromete a monitorizar el cumplimiento de los requisitos depositados en el proveedor subcontratado para detectar posibles eventos de seguridad que pueda afectar a su

información. El adjudicatario deberá responder de cualquier cumplimiento y de las consecuencias de los posibles daños o perjuicios que pudiera causar a Madrid Digital.

### **1.8 Confidencialidad y deber de secreto**

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

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

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

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

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

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

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