

Este documento se ha obtenido directamente
del original que contenía todas las firmas auténticas
y se han ocultado los datos personales protegidos
y los códigos que permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“ADAPTACIONES NORMATIVAS EN LOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE DEPENDENCIA
Y DISCAPACIDAD DE LA CONSEJERÍA DE
FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES.”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ADAPTACIONES NORMATIVAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE DEPENDENCIA Y DISCAPACIDAD DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES.” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. Introducción.....	3
CLÁUSULA 2. Objeto de Contrato	6
CLÁUSULA 3. Alcance y descripción de los servicios	7
CLÁUSULA 4. Equipo prestador del servicio	8
4.1 Organización del equipo del adjudicatario	9
4.2 Condicionantes del Equipo de Trabajo	9
4.3 Modificaciones en la composición del Equipo de trabajo	9
CLÁUSULA 5. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS.....	11
CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....	11
CLÁUSULA 7. CONSULTAS AL PLIEGO	12

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), 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), por el artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), y por el artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid, (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), se configura como ente público de los previstos en el artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las competencias que, conforme al Artículo 10 – Tres de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recogen, en concreto, las siguientes:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.
- f) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.

Con la finalidad de dar cobertura a las actividades de mantenimiento, evolución y desarrollos de aplicaciones informáticas y proporcionar a los distintos departamentos y organismos de la Administración de la Comunidad de Madrid, soluciones tecnológicas robustas e innovadoras, que les permitan la prestación de servicios eficientes y de confianza, y avanzar en la Transformación Digital de la Comunidad de Madrid, la Agencia procedió a la tramitación, mediante procedimiento abierto con pluralidad de criterios, del expediente de contratación denominado "SERVICIOS DE DESARROLLO, RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN, DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN DIFERENTES ÁMBITOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID – 6 LOTES" Expediente Núm.: ECON/000173/2020, estableciéndose como objeto la prestación de los Servicios de Definición y Desarrollo, Renovación, Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información, así como los servicios profesionales tecnológicos para la realización de los Servicios de

mantenimiento, evolución y del soporte técnico especializado y para la realización de tareas de apoyo a la Agencia para la gestión, supervisión y control en las tareas relativas al ciclo de vida de los sistemas de información y gobierno del servicio, todo ello dentro del alcance acotado para cada lote.

En concreto constituye el objeto del Lote 4 la contratación de Servicios de Definición y Desarrollo de nuevos sistemas de información y Servicios de Mantenimiento, Evolución y Renovación de las aplicaciones pertenecientes al alcance para los ámbitos Funcionales y entornos tecnológicos siguientes: Entornos Tecnológicos: ET-X1: Aplicaciones Web Java, Movilidad MOVA, ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms, y ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi. Ámbito Funcional: Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

A tal efecto, fue adjudicado el precitado contrato a la empresa **HIBERUS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.** (en adelante HIBERUS), por un plazo de ejecución de treinta y seis meses (de 1 de julio de 2021 a 30 de junio de 2024), un importe máximo de 5.593.133,61 - euros, IVA incluido. El contrato actualmente se encuentra en vigor hasta el 30 de junio de 2026.

La entrada en vigor del nuevo marco regulador en materia de reconocimiento y gestión de la situación de dependencia en la Comunidad de Madrid, así como otras modificaciones normativas en tramitación, ha puesto de manifiesto la necesidad de disponer de determinadas funcionalidades tecnológicas adicionales, imprescindibles para garantizar la plena operatividad de los procedimientos administrativos en los plazos y con las garantías exigidas por la normativa vigente. En el contrato vigente no hay capacidad suficiente para abordar estos cambios y, sin embargo, resultan ineludibles para asegurar la continuidad del servicio público, la interoperabilidad con otros sistemas y la efectiva protección de los derechos de la ciudadanía usuaria del sistema.

La aparición de estas nuevas exigencias funcionales ha generado una situación no prevista inicialmente en la planificación contractual, lo que obliga a su implantación inmediata para evitar disfunciones en la tramitación de los procedimientos de dependencia y posibles perjuicios al interés público.

Entre otros, se encuentra en tramitación un anteproyecto para reformar la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, la Ley de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, así como la Ley de Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible. La entrada en vigor de dicha norma exige acomodar los sistemas de información actualmente existentes a los nuevos requerimientos funcionales basados principalmente en un mayor grado de digitalización en la tramitación de los expedientes administrativos en orden a agilizar los trámites.

Entre otras medidas, la nueva norma contempla agilizar el procedimiento para la revisión del Programa Individual de Atención sustituyendo la burocracia por procedimientos de comunicación más directos con la persona interesada y reforzando el derecho de las personas a participar en la elección de servicios y prestaciones. También se establece un procedimiento de urgencia, de forma que las personas en situación de especial vulnerabilidad puedan acceder a los servicios y prestaciones con mayor prontitud. En la Comunidad de Madrid, también es más que previsible la aprobación de un decreto en el presente año para mejorar los trámites y potenciar los cuidados en el hogar, con resolución inmediata para ELA y cuidados paliativos.

Por otro lado, el proyecto de decreto de desarrollo de la Ley 3/2024, de 30 de octubre, para mejorar la calidad de vida de personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible, obliga a realizar adaptaciones tecnológicas urgentes e

inmediatas, cuyo retraso supondría el incumplimiento de los artículos 2.2, 6.3, 7.2, 12.6 y de la Disposición Adicional Segunda del citado proyecto. El proyecto promueve el uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos relacionados con el reconocimiento de discapacidad, dependencia y acceso a prestaciones, agiliza trámites mediante herramientas digitales, en línea con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, facilita la tramitación electrónica de solicitudes por parte de pacientes o sus representantes, impulsa la interoperabilidad entre administraciones (sanitaria y social) para compartir información de forma más eficiente, refuerza la seguridad jurídica y la transparencia mediante el uso de canales digitales.

Para garantizar la debida prestación de los servicios, resulta imprescindible realizar evolutivos sobre los sistemas de información a fin de adaptar dichos sistemas a la aparición de los nuevos requerimientos normativos señalados, y, por tanto, nuevas demandas de servicio procedentes de la Consejería competente. La incorporación de estas evoluciones técnicas a los Sistemas de Dependencia y sus integraciones garantiza el soporte a la gestión de la Dependencia y a la interoperabilidad del proceso de envíos al IMSERSO para el alineamiento económico entre la Comunidad de Madrid y el citado Organismo.

En el ámbito de Discapacidad el nuevo decreto 76/2025, de 1 de octubre, para agilizar el acceso a la Atención Temprana a menores de 6 años, incluye una revisión de oficio y establece que cada menor siga contando con una atención personalizada e integral para que alcance el mayor grado de autonomía, con su entorno familiar como principal eje de su desarrollo. Asimismo, el decreto regula por primera vez los recursos de intervención en los ámbitos sanitario, educativo y de servicios sociales, así como el procedimiento de acceso a la red pública. También se introducen medidas para simplificar el procedimiento de valoración, como la posibilidad de realizar una evaluación conjunta de atención temprana, discapacidad y dependencia.

Esta norma obliga a realizar adaptaciones tecnológicas urgentes e inmediatas en los sistemas implicados, así como en las integraciones que el Registro único de Atención temprana establece con los sistemas de Sanidad y Educación.

Por tanto, a los efectos de cumplir la ley, se hace necesario acometer las siguientes actuaciones:

- La adaptación de las plataformas electrónicas existentes para permitir la consulta automática de datos (art. 28.3 Ley 39/2015).
- El desarrollo de módulos que soporten procedimientos telemáticos de valoración (art. 12.6).
- La integración con los sistemas de información sanitarios y sociales (Disposición Adicional Segunda del decreto).
- La garantía de que los sistemas cumplen con los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto (art. 25 RGPD; art. 2.2 del decreto).

En ausencia de estas adaptaciones, la Comunidad de Madrid incurriría en un riesgo inmediato de incumplimiento normativo, generando inseguridad jurídica y retrasos en el reconocimiento de derechos de los ciudadanos (art. 25 del decreto fija un plazo máximo de seis meses).

Por ello, ante la necesidad de dar cobertura a las necesidades descritas, - *la entrada en vigor del nuevo marco regulador en materia de Dependencia y Discapacidad exige la implementación de las adaptaciones normativas en los sistemas de información actuales de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales* - y siendo competencia de la Agencia

proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2. OBJETO DE CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los **servicios de evolución de los sistemas de información de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales para implementar las adaptaciones de normativas exigidas por el nuevo marco regulador** cuya administración y soporte son responsabilidad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las normativas incluidas en el nuevo marco regulador son:

- Anteproyecto para reformar la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, la Ley de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, así como la Ley de Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible.
- El proyecto de decreto de desarrollo de la Ley 3/2024, de 30 de octubre, para mejorar la calidad de vida de personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible.
- Resolución de 2 de julio de 2025, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se publica el segundo Convenio con la Comunidad de Madrid, para establecer y regular el procedimiento que posibilite la interoperabilidad del sistema de información de la comunidad autónoma con el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del Imserso.
- Nuevo decreto 76/2025, de 1 de octubre, para agilizar el acceso a la Atención Temprana a menores de 6 años.
- La adaptación de las plataformas electrónicas existentes para permitir la consulta automática de datos (art. 28.3 Ley 39/2015).
- El desarrollo de módulos que soporten procedimientos telemáticos de valoración (art. 12.6).
- La integración con los sistemas de información sanitarios y sociales (Disposición Adicional Segunda del decreto).
- La garantía de que los sistemas cumplen con los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto (art. 25 RGPD; art. 2.2 del decreto).

Otras Normativas vinculadas al marco regulador actual a efectos informativos:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, al configurar el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) así como el Sistema de Información del SAAD (SISAAD) y de la Orden que regula este sistema, Orden SSI/2371/2013, de 17 de diciembre, regula el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD).
- Decreto 54/2015, de 21 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones

del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid (BOCM de 26 de mayo de 2015) Corrección de errores: (BOCM de 24 de junio de 2015).

- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Se describen las actividades que el adjudicatario deberá realizar y garantizar para los servicios objeto de este contrato, las cuales están enmarcadas dentro de las siguientes actividades relacionadas con la Evolución de los sistemas de Información:

- **Mantenimiento Evolutivo:** cualquier evolución del sistema, concebida como extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad sobre el sistema de información para satisfacer las necesidades de la CM. Por sistema se entiende cualquier componente técnica, y no solo el código (por ejemplo, el Modelo de Datos).

Se utilizará un modelo de desarrollo ágil e incremental, siguiendo metodología Agile o equivalente.

Los servicios de evolución que deben realizarse dentro del Mantenimiento evolutivo de los sistemas de información de Dependencia y Discapacidad implicados en las adaptaciones normativas indicadas son:

Servicios de Evolución

- Toma de Requerimientos, Análisis funcional.
- Desarrollo y Construcción. El adjudicatario asumirá la prestación del servicio de programación que consistirá en los trabajos necesarios para la codificación.
- Pruebas y Aseguramiento de la calidad unitaria e integrada, que garanticen la plena operatividad de los sistemas de información de Dependencia y Discapacidad.
- Evolución de las integraciones actuales de ambos sistemas con el IMSERSO:
 - Dependencia: Plan de Envíos al IMSERSO al estar afectado por cambios normativos.
 - Discapacidad: Integración con el IMSERSO/Sistema Baredi (Baremo integrado de discapacidad) afectada por los cambios normativos.
- Actualización y creación de la documentación funcional y técnica.
- Puesta en Producción.
- Despliegue e Implantación de las nuevas funcionalidades, durante el plazo de ejecución del contrato.
- Estabilización.
- Asesoramiento, estudio e implantación de las actualizaciones de las políticas de seguridad relacionadas con las leyes y normativa de Protección de Datos y Seguridad vigentes.
- Realización de las tareas de ofuscación de datos si proceden, para los diferentes entornos según necesidades de Madrid Digital y realización de traspasos y/o copias de entornos tanto completas como parciales y tareas de sincronización de entornos.

- Traspaso de conocimiento funcional y técnico al proveedor receptor del servicio. Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del Servicio, tanto sea la de Madrid Digital como la de un Tercero designado por Madrid Digital, siendo su responsabilidad la correcta transferencia del conocimiento a la entidad receptora del servicio.

El adjudicatario deberá realizar estas tareas ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por Madrid Digital, y en los entornos definidos

Entornos Tecnológicos	Ámbito Funcional
ET-X1: Aplicaciones Web Java Movilidad MOVA ET-02: Aplicaciones Web Oracle Forms ET-04: Aplicaciones Cliente/Servidor Delphi	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas Sociales

CLÁUSULA 4. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

El equipo requerido para la prestación de los servicios exigidos en el contrato y sus funciones son las siguientes:

Perfiles	Recursos	Dedicación	Meses
Jefe de Proyecto	1	100	9
Consultor	1	100	9
Analista	2	100	9
Analista	1	100	6
Analistas-Programadores	8	100	9

FUNCIÓN /PERFIL	Jefe de Proyecto	Consultor	Analista	Analista Programador
Gestión Global	X			
Consultoría de Negocio		X		
Coordinación Técnica			X	
Gestión del Conocimiento	X	X	X	X
Análisis		X	X	X
Diseño Técnico y Programación			X	X
Control y supervisión de la evolución del producto/servicio		X	X	X
Gobierno del servicio: Análisis y seguimiento del servicio	X	X		

Los requisitos mínimos de titulación académica, formación y experiencia profesional que deben cumplir los perfiles a incorporar se detallan en el **ANEXO 1 - Requisitos y Cualificación de los Perfiles**.

Para la prestación de los servicios exigidos en el contrato, el adjudicatario conformará un **Equipo de Trabajo** con al menos la cualificación mínima requerida para el rol a desempeñar.

La **acreditación de la cualificación** consistirá en la aportación por parte del adjudicatario del Currículum Vitae de los miembros especificando todo el detalle requerido para cada rol en lo que respecta a titulación académica, formación adicional y experiencia profesional.

El primer día de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá presentar **por medios electrónicos, los Currículum Vitae de los miembros del Equipo de Trabajo, firmados electrónicamente por el representante de la empresa**. La Agencia comprobará que los miembros propuestos cumplen los requisitos establecidos y procederá uno a uno, a aprobar o rechazar su incorporación al Equipo de Trabajo.

La documentación de los Currículo Vitae debe ir acompañado con una Excel adicional con el formato indicado en el **Anexo 1 - Requisitos y Cualificación de los Perfiles**.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil mínimos, que se detalla en esta misma cláusula.

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contrata, dentro del marco fijado por Madrid Digital, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador de los trabajos a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicios señalados en el presente pliego.

4.1 Organización del equipo del adjudicatario

Será responsabilidad del adjudicatario, dimensionar el Equipo con las capacidades y perfiles necesarios para poder ejecutar los servicios requeridos por Madrid Digital.

El adjudicatario estará obligado a aportar información para el seguimiento de los trabajos por los recursos involucrados, es decir, identificación, fecha inicio y fin del periodo, de dedicación a las labores objeto del contrato, etc.

4.2 Condicionantes del Equipo de Trabajo

El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este pliego se señalan.

Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo a dichas obligaciones.

4.3 Modificaciones en la composición 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 cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera. De forma similar ocurrirá en el caso de incorporación de recursos al Equipo.

4.3.1. Sustitución de miembros del Equipo de trabajo

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán el Equipo, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de Madrid Digital, etc., que esta situación suele llevar asociada.

Por **rotación no 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 con una antelación mínima de 10 días antes de que se produzca, salvo que la normativa legal aplicable no lo permita, en cuyo caso se avisará y propondrá con el plazo que establezca la norma.

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 del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para Madrid Digital, y tendrá una duración de 7 días naturales. Si Madrid Digital lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

Las rotaciones se realizarán de acuerdo a procedimiento indicado en el **Anexo 3**.

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 Responsable de Proyecto del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por Madrid Digital, deberá informar al adjudicatario de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 10 días, 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.

4.3.2. Reasignación de recursos del Equipo

En función de las necesidades que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá realizar previa comunicación al Responsable del Servicio del adjudicatario, el ajuste de la composición y/o distribución del Equipo, por las siguientes causas:

- Organizativas.
- Ajuste en las necesidades.
- Cualquier otra causa que precise de un ajuste entre demanda de servicio y capacidad en el equipo de trabajo.

El adjudicatario podrá hacer propuestas de reasignación de recursos del equipo de trabajo, debiendo ser autorizado por Madrid Digital y, si es así, Madrid Digital indicará la fecha en la que será efectiva dicha reasignación.

CLÁUSULA 5. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS

Para gestionar los encargos el adjudicatario utilizará las herramientas que Madrid Digital decida, así como el procedimiento establecido para cada una de las etapas.

1. Solicitud de Valoración de encargo general por Madrid Digital, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por Madrid Digital, aceptación/rechazo.
3. Ejecución de encargo general por el adjudicatario en el caso de ser aceptado.
4. Entrega por el adjudicatario y revisión por Madrid Digital.

Madrid Digital asignará a cada encargo general una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

- a) Prioridad Normal: cuando el encargo general no es urgente para Madrid Digital y sus requerimientos están especificados con claridad.
- b) Prioridad Crítica: cuando el encargo general es muy urgente para Madrid Digital y sus requerimientos están especificados con claridad.

CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

Madrid Digital monitorizará y controlará los niveles acordados de servicio de forma activa e independiente. Así mismo realizará un seguimiento periódico y normalizado de la ejecución de los trabajos y del contrato.

El adjudicatario asumirá la gestión del servicio demandado por Madrid Digital. Para ello deberá aportar un **Jefe de Proyecto** que coordinará al equipo de trabajo y su relación con el actual equipo de trabajo y cuya principal responsabilidad será la correcta ejecución de los puntos siguientes:

- a) Selección e incorporación de su personal, asegurando la adecuada asignación y capacitación de los recursos que van a prestar el servicio.
- b) Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados.
- c) Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria, que el adjudicatario suministrará a los profesionales que desarrollen los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- d) Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- e) Gestionar y organizar al equipo de trabajo objeto de este contrato.

- f) Gestión y resolución de incidentes tanto en el equipo de trabajo, como cualquier problema/incidencia relacionada con el servicio prestado.
- g) Informar a Madrid Digital, al menos mensualmente, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, las incidencias producidas.
- h) Mantener con los responsables de Madrid Digital, que corresponda, una reunión (al menos mensual) para organizar el trabajo a realizar en el transcurso del mes siguiente a la misma.
- i) Garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados, para minimizar las rotaciones (planificadas y no planificadas).
- j) Revisar y aprobar que el borrador de factura (certificado del servicio) se ajusta a los servicios prestados a Madrid Digital y aceptados por ésta.

Durante la ejecución del contrato se fijarán comités operativos/reuniones operativas de Seguimiento, con la siguiente participación:

Comité	Organización	Participantes
Reunión Operativa de Seguimiento (ROS)	Madrid Digital	Responsable del contrato
	Adjudicatario	Jefe de proyecto

Los **objetivos** de esta reunión son los siguientes:

- Revisar el seguimiento del proyecto.
- Realizar el seguimiento de la cartera de trabajos en curso.
- Planificar los trabajos para el siguiente periodo.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.
- Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.

Frecuencia de celebración: el ROS se reunirá con frecuencia mensual. La frecuencia de celebración podrá ser redefinida por el responsable de los ámbitos Funcionales de Madrid Digital.

Para la celebración de esta reunión, y con una antelación de 48h, el Adjudicatario presentará a los responsables de los ámbitos funcionales de Madrid Digital un Informe de Situación del Servicio/Seguimiento del proyecto. Madrid Digital podrá requerir al Adjudicatario la aportación de otra documentación que estime necesaria para la realización de esta reunión.



La mayor parte 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.

CLÁUSULA 7. CONSULTAS AL PLIEGO

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

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

MD_DSIS_CONSULTAS@madrid.org

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto:

Consulta Pliego: ADAPTACIONES NORMATIVAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE DEPENDENCIA Y DISCAPACIDAD DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES.

Nº Cuestión	Cláusula/Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				
.....				

El licitador deberá 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 pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte la Agencia, se compromete a responder a las mismas, en los términos indicados en la **del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**.

ANEXO 1. TITULACIÓN ACADÉMICA, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

Los requisitos mínimos de titulación académica, formación y experiencia profesional que deben cumplir los perfiles a incorporar se detallan a continuación.

Para el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de titulación en el presente pliego, se tomará como referencia el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), el catálogo de Títulos Universitarios “Pre-Bolonia” y el Marco Europeo de Cualificaciones (EQF European Qualifications Framework):

- Titulación de Máster: MECES nivel 3 (equivalente a EQF nivel 7). Titulación oficial académica de Máster Universitario, Licenciado o Ingeniero.
- Titulación de Grado: MECES nivel 2 (equivalente a EQF nivel 6). Titulación oficial académica de Grado, Diplomado Universitario o Ingeniero Técnico.
- Titulación de Técnico Superior en Formación Profesional: MECES nivel 1 (equivalente a EQF nivel 5). Titulación oficial académica de ciclo formativo de técnico superior o equivalente.

Cada nivel MECES engloba a todos los niveles inferiores, por lo que se aceptará cumplido el requisito de titulación cuando se presente una titulación igual o superior a la requerida.

En caso de que la titulación presentada en estos roles no esté relacionada con las áreas de Ciencias, Tecnología, Ingeniería o Matemáticas, el rol podrá ser rechazado a excepción de aquellos perfiles que indique expresamente que se requiere otra titulación.

Consultor

PERFIL CONSULTOR
Titulación Académica
<ul style="list-style-type: none">▪ Titulación universitaria: <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de derecho, ingeniería, informática o ciencias.▪ Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida.</u>
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none">▪ Experiencia de 4 años en el sector de la tecnología de la información y las comunicaciones en servicios de consultoría de negocio y técnica.
Experiencia Específica
<ul style="list-style-type: none">▪ Experiencia de al menos dos años en ámbitos de Dependencia y/o Discapacidad.

Jefe de Proyecto

PERFIL JEFE DE PROYECTO
Titulación Académica
<ul style="list-style-type: none"> Titulación universitaria: <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de derecho, ingeniería, informática o ciencias. Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos de 4 años en servicios de outsourcing, especialmente en el ámbito de gestión de aplicaciones Experiencia de 6 años en gestiones de Jefe de Proyecto con equipos superiores a 5 personas.
Experiencia Específica
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos dos años en ámbitos de Dependencia y/o Discapacidad.

Analista

PERFIL ANALISTA
Titulación Académica
<ul style="list-style-type: none"> Titulación universitaria: <u>Antes de Bolonia</u>: diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 2 (Grado) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 6 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias. Alternativamente, se admitirá la titulación de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (FP Ciclo Formativo de Grado Superior en Informática), o equivalente antes de Bolonia, o Nivel 1 (Técnico Superior) MECES o Nivel 5 EQF, o todas sus equivalencias siempre y cuando se acrediten <u>24 meses adicionales de experiencia como Analista</u>.
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de 2 años en Servicios de Outsourcing, especialmente en el ámbito de gestión de aplicaciones o en proyectos con equipo superiores a 5 personas. Experiencia de 2 años como Analista. Experiencia de 2 años como Analista-Programador. Experiencia demostrable como Analista en los entornos tecnológicos de la cláusula 3.
Experiencia Específica
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos dos años en ámbitos de Dependencia y/o Discapacidad.

Analista-Programador

PERFIL DE ANALISTA-PROGRAMADOR	
Titulación Académica	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulación de Grado. ▪ Alternativamente, se admitirá Titulación de Técnico Superior en Formación Profesional cuando se acrediten <u>24 meses adicionales de experiencia adicional</u> a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida. 	
Experiencia Profesional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 2 años en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Mantenimiento y Evolución de Sistemas de Información, asumiendo funciones de <u>Analista-Programador</u>. ▪ Experiencia demostrable como Analista-Programador en los Entornos Tecnológicos de la cláusula 3. 	
Experiencia Específica	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia de al menos dos años en ámbitos de Dependencia y/o Discapacidad. 	

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

La acreditación consistirá en la **aportación por parte del adjudicatario** el primer día de ejecución del contrato **de los Curriculum Vitae** de las personas que prestarán los servicios, **especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de perfil técnico, titulación, formación adicional y experiencia profesional)**, que deberá aportar debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación de la empresa, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en los mismos.

De forma obligatoria deberá cumplimentar adicionalmente una plantilla con la información anteriormente indicada del equipo de trabajo, que deberá proporcionarse en formato digital Excel que tendrá el siguiente formato:

1. Hoja Identificación

Contendrá la lista de todas las personas del equipo prestador del servicio.

Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

IDENTIDAD: DNI, Nombre, Apellidos

TITULACIÓN: Grado Académico: indicar el grado; Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.

PERFIL: identificar el perfil de los establecidos en el pliego (detallados en este Anexo).

ROL: Identificar el rol que desempeña en el contrato.

2. Hoja Conocimiento

Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la hoja de identificación, el detalle del conocimiento necesario para cumplir con los requisitos del pliego.

DNI	Denominación de la formación	Contenido (detalle del contenido de la formación)	Nº de horas

2. Hoja Experiencia

Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la hoja de identificación, el detalle de la experiencia necesaria para cumplir los requisitos del pliego.

DNI	Fecha inicio del periodo de experiencia	Fecha fin del periodo de experiencia	Nº de meses de experiencia	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia (Texto explicativo)

ANEXO 2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

En este Anexo se establece el Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS) que debe cumplir el adjudicatario en relación al **Equipo de Trabajo prestador del servicio**, y también se establece, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes penalidades.

El objetivo de este ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta a Madrid Digital y al usuario de los Sistemas de Información objeto del contrato.

Para la métrica se indica la Fases de aplicación, su definición, la fórmula para calcularla, y la penalización asociada en función del grado de no cumplimiento.

Todos los parámetros se miden mensualmente realizándose los cálculos el último día laborable de cada mes.

Rotaciones en el Equipo de Trabajo

RN01 – Rotaciones no Planificadas

Porcentaje de salidas (bajas) no acordadas con Madrid Digital y no planificadas producidas en el mes con respecto al equipo prestador del servicio (Jefe de Proyecto, Consultor, Analistas y Analistas Programadores). La rotación no planificada empezará a aplicarse a partir de la segunda rotación y se medirá de forma mensual.

Indicador	FACTOR_RANGO_RN01			
	0,0 si 1	1,0	1,5	2,0
RN01	n = 1	n = 2	n=3	n>3

$$n (\%) = 100 \times$$

[Nº de bajas (no planificadas) en el mes / Nº de personas que componen el equipo a primer día laborable del mes]

RN01 – Hasta el 10 % de la facturación mensual

$$\text{PENALIZACIÓN_RN01 (Euros)} = 0,05 \times \text{Factor_Rango_RN01} \times \text{Facturación Mensual sin iva}$$

ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ROTACIÓN

A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de sustitución de cualquiera de los recursos, bien sea a petición de Madrid Digital, o bien, a propuesta del Adjudicatario. En adelante, se utilizará el término Equipo.

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

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

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

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, facultará a Madrid Digital a solicitar la sustitución de dicho recurso y considerar ese cambio como una rotación no planificada.

El procedimiento para gestionar una rotación planificada es el siguiente:

A. Solicitud del Cambio

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

Si es el Adjudicatario el que propone el cambio de uno de los recursos, deberá solicitarlo por escrito, aportando una justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que lo ocasiona.

En este mismo momento el Adjudicatario podrá ya presentar a Madrid Digital posibles sustitutos que cubran los requisitos mínimos establecidos para el perfil que corresponda con el objeto de sustituir al componente del Equipo.

En cualquier caso, la presentación del componente alternativo deberá realizarse en menos de una semana desde la solicitud de cambio.

B. Aprobación del Cambio

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

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

C. Incorporación

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

D. Periodo de Solapamiento

Durante el periodo de solapamiento, de duración no inferior a una semana, se debe realizar la adecuada transferencia de conocimiento hasta asegurar una correcta adquisición del mismo que asegure una buena prestación del servicio.

E. Validación y Aceptación

Finalizado el periodo de solapamiento, Madrid Digital debe validar y formalizar explícitamente la aceptación/denegación definitiva del recurso al Equipo. El proceso contemplará la revisión de las condiciones en las que se ha ejecutado la rotación para determinar el nivel de cumplimiento de los indicadores definidos al respecto. El recurso entrante sólo es facturable una vez aceptada formalmente su incorporación.

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

Con el objeto minimizar el número de rotaciones, y asegurar su ejecución alineada con el procedimiento anteriormente descrito, se establecerán una serie de indicadores de rotación, con sus correspondientes penalizaciones para el caso de incumplimientos, que estarán vigentes hasta la finalización de la prestación.

ANEXO 4. Configuración del Modelo de Gestión

Los servicios objeto del contrato se gestionarán a través de encargos que se computarán de la siguiente forma:

El importe a facturar será el resultado de aplicar la tarifa mix por el número de horas computadas.

El precio/hora que se tomará en consideración será el que se indica a continuación:

Tarifa Promedio Calculada (IVA no incluido)	37,55 €
--	----------------

El cálculo del precio/hora arriba indicada es una tarifa promedio en base a la dedicación porcentual de los perfiles.

Se facturarán mensualmente los encargos terminados, entregados y aceptados por Madrid Digital. Teniendo la conformidad de la Dirección responsable del Contrato de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá la autorización para proceder a facturar.

En ningún caso, Madrid Digital asume obligación alguna de consumir la totalidad del presupuesto previsto.

La facturación mensual podrá verse afectada por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital.

El adjudicatario incluirá en la factura mensual, la suma de los importes relativos a todos los encargos finalizados y aceptados por Madrid Digital en el mes que se factura.

Además, en documento separado y firmado electrónicamente por la persona que ostente la representación del licitador, deberá incluir el desglose de todos los encargos incluidos en la factura mensual. Para cada encargo general se incluirá número del encargo general, descripción del mismo, horas, tarifa aplicada e importe.

Junto con la factura y el documento anterior, se proporcionará a Madrid Digital un informe detallando la actividad desarrollada durante el mes, firmada electrónicamente por la persona que ostente la representación del licitador. Este informe en particular detallará la actividad sobre todos los encargos en curso y sobre los finalizados en el mes.

La Directora de Sistema de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2026.01.23 11:45

Fdo.: Ana María Puebla Rubio