

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (SISTEMA DE INFORMACIÓN ECONÓMICO PRESUPUESTARIO-FINANCIERO, CONTRATACIÓN, COMPRAS, LOGÍSTICA Y FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS COMUNES) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA” Y LOS “SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL” (2 LOTES)



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA” y los “SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL” (2 LOTES), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

ÍNDICE:

CLÁUSULA 1.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO	5
1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO	5
2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS	7
3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	7
4. CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA	12
5. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO	12
6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL	13
7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	15
8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	16
9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	41
10. GARANTÍA PROVISIONAL	44
11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES	44
12. MEDIOS ELECTRÓNICOS	44
13. GARANTÍA DEFINITIVA	44
14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA (<i>Artículo 107.2 LCSP</i>)	44
15. PÓLIZAS DE SEGUROS	44
16. PROGRAMA DE TRABAJO	44
17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	44
18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	45
19. PENALIDADES	46
20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO	46
21. SUBCONTRATACIÓN	48
22. RÉGIMEN DE PAGOS	48
23. REVISIÓN DE PRECIOS	50

24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD
50

25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN 50

26. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA 51

27. FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 51

28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO 51

29. PLAZO DE GARANTÍA 51

30. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 52

CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO 60

CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO 60

CLÁUSULA 4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO 60

CLÁUSULA 5.- PERFIL DE CONTRATANTE 61

CLÁUSULA 6.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS 61

CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN 62

CLÁUSULA 8.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 62

CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL 62

CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN CONTRATANTE. 63

CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS 64

CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES 65

CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN 68

CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA 69

CLÁUSULA 15.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN 69

CLÁUSULA 16.- ACTUACIONES DE LA MESA PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN 74

CLÁUSULA 17.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO 74

CLÁUSULA 18.- SEGUROS 75

CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO 75

CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA 76

CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO 76

CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS 77

CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN 77

CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO 77

CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES.....	78
CLÁUSULA 26.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS.....	78
CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	79
CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO	79
CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO.....	79
CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN.....	79
CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS	81
CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS	82
CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA	82
CLÁUSULA 34.- MEDIDAS DE CONTRATACIÓN CON EMPRESAS QUE ESTÉN OBLIGADAS A TENER EN SU PLANTILLA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	83
CLÁUSULA 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES	83
CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN.....	84
CLÁUSULA 37.- ENTREGA Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	84
CLÁUSULA 38.- CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO.....	84
CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	85
CLÁUSULA 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	85
CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA	86
CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA	87
CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	87
CLÁUSULA 44.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, REVISIÓN DE DECISIONES Y TRIBUNALES COMPETENTES	88
ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.....	90
ANEXO II: FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN.....	92
ANEXO III: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE MÚLTIPLE	95
ANEXO IV: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	97
ANEXO V: PENALIDADES	98
ANEXO VI: LOTE 1. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS.....	140
ANEXO VII: LOTE 2. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS.....	142
ANEXO VIII: DETALLES DE LAS ACTIVIDADES DEL TRATAMIENTO	143

CAPÍTULO I

CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

CLÁUSULA 1.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

TÍTULO: “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA” y los “SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL” (2 LOTES)”

1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de Mantenimiento y Evolución del producto Nexus ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) y su plataforma asociada, así como los servicios de transformación, revisión y mejora de los procesos de gestión y de la calidad del servicio y producto NEXUS ECCL.

La prestación de los trabajos que constituyen el objeto del contrato se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del Pliego de Prescripciones Técnicas y en sus correspondientes Anexos.

– **División en lotes:** Si.

A fin de garantizar los principios de competencia y eficiencia que deben regir la contratación pública, se ha determinado dividir el pliego en 2 LOTES, que se describen a continuación:

LOTE 1: MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario- Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA.

LOTE 2: TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO DE NEXUS ECCL.

LOTE 1

El lote 1 tiene por objeto la prestación de servicios de atención, mantenimiento, evolución y administración de los Sistemas de Información Corporativos de Gestión Económico-Presupuestaria, Gestión Económico-Financiera, Gestión de la Contratación Pública, Gestión de Compras y Logística y funcionalidades y servicios comunes (Nexus ECCL) sobre plataforma SAP que da servicio a la Comunidad de Madrid, mediante un Modelo de Servicio con acuerdos de nivel de servicio, descrito en el pliego de prescripciones técnicas.

Los servicios objeto del contrato se componen, de forma resumida, de las siguientes líneas o actividades:

- Servicios de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios.
- Servicios de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información: funcionalidades de Gestión Económico-Presupuestaria, Gestión Económico-Financiera, Gestión de Contratación Pública, Gestión de Compras y Logística y Funcionalidades y Servicios comunes a toda la plataforma Nexus ECCL.
- Servicios de Implantación de módulos funcionales.
- Servicios de Administración y Monitorización de Sistemas, Seguridad y Comunicaciones de la infraestructura técnica.
- Servicios de Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo.
- Incluirá los servicios continuos de mantenimiento del sistema, así como aquellos servicios planificables como el desarrollo de nuevos módulos, evoluciones funcionales

y/o técnicas y la extensión de la funcionalidad existente a nuevos organismos o entidades.

LOTE 2

El lote 2 tiene por objeto la prestación de los servicios de transformación, revisión y mejora de los procesos de gestión, de mantenimiento y de la calidad del servicio y producto de NEXUS ECCL.

Los servicios se componen, de forma resumida, de las siguientes líneas o actividades:

- Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del servicio.
- Servicio de Asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio.
- Servicio de Transformación del Servicio y Mejora de la gestión del Conocimiento
- Servicio de Transferencia del conocimiento
- Servicio de Gestión, Coordinación y Control Global de los Servicios
- Servicio de Evaluación de Encargos

Incluirá aquellos servicios para llevar a cabo la mejora en los procesos de gestión y mantenimiento del producto, de forma que incida en la rentabilidad de la capacidad del lote 1, la mejora en la calidad de respuesta al responsable funcional del sistema y usuario final, así como la realización de controles técnicos en base a planes de auditoría periódicos.

La prestación de este servicio se realizará en modalidad de asistencia técnica, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus anexos. La prestación de estos servicios tiene como principal objetivo dotar de capacidad extendida a Madrid Digital.

Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar: Uno.

Número máximo de lotes a adjudicar a cada licitador: Uno.

Teniendo en cuenta que entre las tareas que deberá realizar el adjudicatario del contrato correspondiente al **Lote 2** se encuentra las tareas relativas a la vigilancia, supervisión y control de los servicios prestados por el Lote 1, y a tenor de lo establecido en el apartado 2 del artículo 70 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, **los licitadores solo podrán presentar oferta a un único Lote.**

Esta medida será de aplicación a las empresas a ellas vinculadas, entendiéndose por tales las previstas en algunos de los supuestos del Artículo 42 del Código de Comercio.

– Código CPV:

Para el LOTE 1:

DENOMINACIÓN	CÓDIGO CPV
Mantenimiento de software de tecnologías de la información	72267100-0* (Principal)
Servicios de mantenimiento y reparación de software	72267000-4
Servicios de apoyo a sistemas	72253200-5

Para el LOTE 2:

DENOMINACIÓN	CÓDIGO CPV
Servicios de consultoría en gestión de proyectos	72224000-1* (Principal)
Servicios de consultoría en pruebas de aceptación del software del sistema	72226000-5
Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica	72220000-3

- **Ampliación a un número mayor de unidades por la baja de adjudicación:** Si.
- **Admisión de ofertas integradoras:** No.

2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

- **Órgano de Contratación:**

La **Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), en virtud de lo establecido en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)*.

Dirección postal:

C/ Embajadores, 181.
28045 - Madrid.

Código DIR3:

El código único para el órgano gestor, la unidad tramitadora y la oficina contable es el **A13037574**.

NIF.: Q-7850054C

- **Dirección encargada del seguimiento y ejecución del contrato:**

Dirección de Sistemas de Información Corporativos.

- **Responsable del Contrato:**

Directora de Sistemas de Información Corporativos.

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Tipo de Presupuesto: Cuantía máxima determinada.

Presupuesto base de licitación:

El presupuesto máximo de licitación asciende a: **CUARENTA Y NUEVE MILLONES TREISCIENTOS CINCUENTA NUEVE MIL CIENTO OCHENTA Y TRES EUROS CON NOVENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (49.359.183,94.- €), IVA incluido**, según el siguiente desglose:

TOTALES CONTRATO (AMBOS LOTES)						
LOTES	AÑO 2026	AÑO 2027	AÑO 2028	AÑO 2029	AÑO 2030	TOTALES
LOTE 1	1.320.952,50 €	12.395.382,00 €	12.395.382,00 €	11.362.433,50 €	0,00 €	37.474.150,00 €
LOTE 2	0,00 €	939.460,00 €	1.098.048,00 €	1.098.048,00 €	183.008,00 €	3.318.564,00 €
BASE IMPONIBLE	1.320.952,50 €	13.334.842,00 €	13.493.430,00 €	12.460.481,50 €	183.008,00 €	40.792.714,00 €
IVA (21%)	277.400,03 €	2.800.316,82 €	2.833.620,30 €	2.616.701,11 €	38.431,68 €	8.566.469,94 €
IMPORTES TOTAL (IVA incluido)	1.598.352,53 €	16.135.158,82 €	16.327.050,30 €	15.077.182,61 €	221.439,68 €	49.359.183,94 €

Dicho importe es el resultado de la suma del importe de los dos lotes, lo que supone para cada uno de los lotes, de manera individual, un presupuesto base de licitación de:

LOTE 1:

LOTE 1 - "MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario- Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA"						
CUOTAS		AÑO 2026 (4 meses)	AÑO 2027 (12 meses)	AÑO 2028 (12 meses)	AÑO 2029 (11 meses)	TOTAL (39 meses)
FASE DE TRANSICIÓN (3 meses)		288.004,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	288.004,00 €
FASE PLENO SERVICIO (36 meses)	CUOTA FIJA	596.288,00 €	7.155.456,00 €	7.155.456,00 €	6.559.168,00 €	21.466.368,00 €
	CUOTA VARIABLE	436.660,50 €	5.239.926,00 €	5.239.926,00 €	4.803.265,50 €	15.719.778,00 €
BASE IMPONIBLE		1.320.952,50 €	12.395.382,00 €	12.395.382,00 €	11.362.433,50 €	37.474.150,00 €
IVA (21%)		277.400,03 €	2.603.030,22 €	2.603.030,22 €	2.386.111,03 €	7.869.571,50 €
IMPORTES TOTAL (IVA incluido)		1.598.352,53 €	14.998.412,22 €	14.998.412,22 €	13.748.544,53 €	45.343.721,50 €

LOTE 2

LOTE 2 - "TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO DE NEXUS ECCL"						
CUOTAS		AÑO 2027 (12 meses)	AÑO 2028 (12 meses)	AÑO 2029 (12 meses)	AÑO 2030 (2 meses)	TOTAL (38 meses)
FASE DE TRANSICIÓN (2 meses)		24.420,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	24.420,00 €
FASE PLENO SERVICIO (36 meses)	CUOTA FIJA	403.480,00 €	484.176,00 €	484.176,00 €	80.696,00 €	1.452.528,00 €
	CUOTA VARIABLE	511.560,00 €	613.872,00 €	613.872,00 €	102.312,00 €	1.841.616,00 €
BASE IMPONIBLE		939.460,00 €	1.098.048,00 €	1.098.048,00 €	183.008,00 €	3.318.564,00 €
IVA (21%)		197.286,60 €	230.590,08 €	230.590,08 €	38.431,68 €	696.898,44 €
IMPORTES TOTAL (IVA incluido)		1.136.746,60 €	1.328.638,08 €	1.328.638,08 €	221.439,68 €	4.015.462,44 €

El contrato se financia con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia: No.

Dotación económica:

La ejecución del contrato está amparada por la existencia de dotación económica suficiente, establecida en el presupuesto de la Agencia.

Precios unitarios:

LOTE 1

FASE DE TRANSICIÓN (3 meses)	
PERFILES PROFESIONALES	PRECIOS / HORA
Consultor SAP Senior	58,00 €
Consultor SAP Junior	44,00 €
Técnico Especialista	30,00 €

FASE DE TRANSICIÓN (3 meses) *				
EQUIPOS	Perfiles Profesionales	Precio/ Hora	Horas	Importes (sin IVA)
Equipo de Coordinación	Consultor SAP Senior	58,00 €	1.511	87.638,00 €
Equipo Crítico	Consultor SAP Senior	58,00 €	2.699	156.542,00 €
Resto de Equipo	Consultor SAP Senior	58,00 €	264	15.312,00 €
	Consultor SAP Junior	44,00 €	528	23.232,00 €
	Técnico Especialista	30,00 €	176	5.280,00 €
IMPORTES TOTALES (sin IVA):				288.004,00 €

(*) Pago único a la finalización salvo que el adjudicatario sea el mismo adjudicatario anterior, en ese caso, esta fase NO supondrá compensación económica

CUOTA FIJA (*)	
PERFILES PROFESIONALES	PRECIOS / HORA
Consultor SAP Senior	58,00 €
Consultor SAP Junior	44,00 €
Técnico Especialista	30,00 €

(*) Se estiman un total de 1.848 horas anuales para 1 recurso a dedicación completa

FASE PLENO SERVICIO	Importe Unitario Mensual (IVA no incluido)
CUOTA FIJA (36 meses)	596.288,00 €

CUOTA VARIABLE	
PERFILES PROFESIONALES	PRECIOS / HORA
Consultor SAP Mix	51,00 €
Técnico Especialista	30,00 €

Horas máximas estimadas 278.478 horas Consultor SAP Mix y 50.580 Técnico Especialista para los 36 meses de pleno servicio.

Tarifa Consultor SAP Mix: abarca perfiles de Consultor SAP Senior y Consultor SAP Junior

LOTE 2

FASE DE TRANSICIÓN (2 meses)	
PERFILES PROFESIONALES	PRECIOS / HORA
Consultor SAP Senior	58,00 €
Técnico Especialista	30,00 €

FASE DE TRANSICIÓN (2 meses) *				
EQUIPOS	Perfiles Profesionales	Precio/ Hora	Horas	Importes (sin IVA)
Equipo de Coordinación	Consultor SAP Senior	58,00 €	120	6.960,00 €
Resto de Equipo	Consultor SAP Senior	58,00 €	270	15.660,00 €
	Técnico Especialista	30,00 €	60	1.800,00 €
IMPORTES TOTALES (sin IVA)				24.420,00 €

(*) Pago único a la finalización salvo que el adjudicatario sea el mismo adjudicatario anterior, en ese caso, esta fase NO supondrá compensación económica

CUOTA FIJA (*)	
PERFILES PROFESIONALES	PRECIOS / HORA
Consultor SAP Senior	58,00 €
Técnico Especialista	30,00 €

(*) Se estiman un total de 1.848 horas anuales para 1 recurso a dedicación completa

FASE PLENO SERVICIO	Importe Unitario Mensual (IVA no incluido)
CUOTA FIJA (36 meses)	40.348,00 €

CUOTA VARIABLE	
PERFILES PROFESIONALES	PRECIOS / HORA
Consultor SAP Senior	58,00 €

Horas máximas estimadas 31.752 horas para los 36 meses de pleno servicio.

Sistema de determinación del presupuesto (servicio):

El presupuesto se ha determinado en función de precios referidos a tarifas, unidades de tiempo y componentes de la prestación, conforme a lo dispuesto en los Artículos 309 de la LCSP y 197 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP).

El importe total de los servicios a contratar responde a las tarifas de la Agencia, que se calcularon teniendo en cuenta los costes salariales previstos en el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, así como los resultados de los estudios de mercado realizados por la Agencia y las tarifas aplicadas por otras Administraciones Públicas, tarifas que fueron actualizadas en 2024.

No obstante, el convenio colectivo sectorial de aplicación en los términos indicados es el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, publicado en el BOE del día 16 de abril de 2025 mediante Resolución de 4 de abril de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el citado Convenio.

Se han realizado las comprobaciones oportunas para garantizar que el presupuesto cubre ampliamente los costes recogidos en las tablas salariales del XIX Convenio Colectivo, que establece un incremento salarial fijo del 10% distribuido en tres años: un 4% en 2025, un 3% en 2026 y otro 3% en 2027.

Por tanto, se hace constar que dichas tarifas utilizadas para el cálculo del presupuesto no son inferiores a los costes salariales previstos en el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, siendo su importe superior al establecido en dicho Convenio Colectivo para cada perfil profesional.

Las tarifas de aplicación denominadas como "Precio/Hora Servicios", aplicadas en el Lote 1 (Cuota Variable, Equipo Extendido), reflejan el coste de la prestación de una hora de cada una de las tipologías de servicio definidas en el PPT y son el resultado de aplicar una estimación de esfuerzo para cada uno de los perfiles profesionales que intervienen en la ejecución por tipología de servicio, calculando el importe hora de cada perfil profesional que interviene sobre las tarifas fijadas por Madrid Digital.

Así mismo se hace constar que dicha tarifa de "Precio/Hora Servicios", no es inferior a los costes salariales previstos en el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, siendo su importe superior al establecido en dicho Convenio Colectivo para el perfil de mayor categoría profesional.

En caso de que el convenio aplicable a la empresa adjudicataria sea distinto, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Madrid Digital establecerá, una vez iniciado el contrato, los mecanismos y periodos de verificación de cumplimiento de estos requisitos que considere oportunos.

Valor estimado del contrato (Art. 101 LCSP): 72.656.263,30 €, IVA no incluido.

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:

LOTE 1 Y LOTE 2	TOTAL
	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	40.792.714,00 €
Modificaciones	8.158.542,80 €
Prórroga	23.705.006,50 €
Total	72.656.263,30 €

LOTE 1	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	37.474.150,00 €
Modificaciones (20%)	7.494.830,00 €
Prórroga (21 meses)	21.691.918,50 €
Total	66.660.898,50 €

LOTE 2	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	3.318.564,00 €
Modificaciones (20%)	663.712,80 €
Prórroga (22 meses)	2.013.088,00 €
Total	5.995.364,80 €

Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación:

COSTES	LOTE 1	LOTE 2	TOTALES
Costes Directos	31.228.458,33 €	2.765.470,00 €	33.993.928,33 €
Gastos Generales (14%)	4.371.984,17 €	387.165,80 €	4.759.149,97 €
Beneficio Industrial (6%)	1.873.707,50 €	165.928,20 €	2.039.635,70 €
Importe Total, IVA no incluido	37.474.150,00 €	3.318.564,00 €	40.792.714,00 €

En servicios con determinación del precio mediante precios unitarios, posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 % del precio del contrato: No.

4. CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Si.

5. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO

Procede: Si.

LOTE 1 Y 2

El licitador propuesto como adjudicatario, y con carácter previo a la adjudicación, deberá aportar necesariamente, en relación con el Apartado 30.2.2.1) de la presente cláusula la siguiente documentación:

- Para los Servicios categorizados con **Categoría Media**: 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.

El requisito mínimo exigido se ha de cumplir a fecha final de presentación de ofertas.

6. **SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL**

El empresario acreditará su solvencia mediante el cumplimiento de los siguientes requisitos:

6.1 **Acreditación de la solvencia económica y financiera:**

Artículo 87.1.a) de la LCSP: Volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas.

Criterio de selección para este requisito:

Se deberá acreditar un volumen de negocios mínimo anual en la cuenta de pérdidas y ganancias de cualquiera de los tres últimos ejercicios contables aprobados y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda, con un mínimo anual igual o superior:

LOTE	Importe
Lote 1	19.998.269,00 €
Lote 2	1.798.609,00 €

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará mediante la documentación indicada a continuación:

- Presentación de las **cuentas anuales aprobadas y depositadas** en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.
- Junto con las cuentas anuales, se deberá aportar **certificado emitido por el Registro Mercantil, tras el examen y calificación de las cuentas anuales depositadas**.

6.2 **Solvencia técnica o profesional:**

A) Artículo 90.1.a) de la LCSP: Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

Criterio de selección para este requisito:

A estos efectos, el licitador deberá acreditar la ejecución de contratos de iguales o similares características al objeto del presente procedimiento, siendo el importe mínimo acumulado requerido, durante la anualidad de mayor ejecución en el periodo citado (últimos tres años), según se indica a continuación para cada uno de los lotes:

LOTE	Importe (IVA no incluido)
Lote 1	9.332.525,00 €
Lote 2	839.351,00 €

La relación aportada ha de estar referida a servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el licitador y los que constituyen el objeto del contrato, la coincidencia con los tres primeros dígitos del/de los código/s CPV del contrato.

B) Certificados de Calidad:

Adicionalmente a la documentación acreditativa de poseer la solvencia señalada en los apartados anteriores, deberán aportar, en virtud de lo establecido en el Artículo 93 LCSP – **Acreditación del cumplimiento de las normas de garantía de la calidad:**

Para los LICITADORES DEL LOTE 1:

Documentación que acredite estar en posesión de, al menos, uno de los certificados que se indican a continuación, vigentes a la fecha final de presentación de ofertas, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación:

- **Certificado de calidad ISO 9001:2015 o equivalente.**
- **Certificado CMMI** (Nivel 3 o superior) o equivalente, relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.
- **Certificado ISO/IEC 27001:2022 o equivalente** para sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI).

Para los LICITADORES DEL LOTE 2:

Documentación que acredite estar en posesión del siguiente certificado, vigente a la fecha final de presentación de ofertas, así como el compromiso de mantener la correspondiente acreditación durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- **Certificado de calidad ISO 9001:2015, o equivalente**, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por una entidad oficial de normalización o acreditación.

Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y/o materiales:
Sí.

LOTE 1

Los licitadores deberán señalar, en el *Anexo III del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*, compromiso que, de resultar adjudicatario del lote 1, pondrá a disposición del servicio los medios personales necesarios y adecuados para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en la *Cláusula 6- Equipo prestador del Servicio Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas*:

Un Equipo Base 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 y capacidad técnica para el Lote 1 y que tenga el siguiente dimensionamiento y dedicación:

Consultor SAP Senior: 50 recursos.

Consultor SAP Junior: 18 recursos.

Técnico Especialista: 6 recursos.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá aportar el Currículum Vitae de los miembros del Equipo Base adscrito al contrato, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, siguiendo el modelo recogido en el *Anexo 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

LOTE 2

Los licitadores deberán señalar, en el *Anexo III del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*, compromiso que, de resultar adjudicatario del lote 2, pondrá a disposición del servicio los medios personales necesarios y adecuados para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en la *Cláusula 17- Equipo prestador del Servicio Lote 2, del Pliego de Prescripciones Técnicas*:

Un Equipo Base 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 y capacidad técnica para el Lote 2 y que tenga el siguiente dimensionamiento y dedicación:

Consultor SAP Senior: 4 recursos.

Técnico Especialista: 1 recurso.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá aportar el Currículum Vitae de los miembros del Equipo Base adscrito al contrato, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, siguiendo el modelo recogido en el *Anexo 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

Los requisitos mínimos exigidos en el pliego se han de cumplir, a fecha final de presentación de ofertas.

Las obligaciones contenidas en este apartado tienen el carácter de **obligación contractual esencial**, a los efectos establecidos en el *Artículo 211 de la LCSP*.

7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Tramitación: Ordinaria.

Procedimiento: Abierto.

Justificación del procedimiento:

De acuerdo con el *Artículo 156 de la LCSP*, en el procedimiento abierto todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

Recibir el mayor número de proposiciones, a fin de obtener un criterio de selección objetivo, y en base a la mejor relación calidad-precio.

Criterios de adjudicación: Pluralidad de criterios.

Subasta electrónica: No.

Mesa de Contratación:

Se constituirá de conformidad con lo establecido en la *Resolución número 625/2020*, de la Consejera-Delegada, por la que se designa con carácter permanente a los miembros integrantes de la *Mesa de Contratación de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, publicada en el BOCM núm. 312, de 23 de diciembre de 2020, y en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Los criterios que servirán de base de valoración para la adjudicación de este contrato, son los siguientes:

8.1. LOTE 1: MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario- Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA.

CRITERIOS	PUNT. MÁX.
Criterios relacionados con costes: Criterio número 1: Valoración de la oferta económica	45,00
Criterios valorables mediante fórmulas: Criterio número 2: Certificaciones Equipo Base	20,00
Criterios cuya cuantificación está sujeta a un juicio de valor: Criterio número 3: Experiencia adicional del Equipo Base	35,00
TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA	100,00

CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES (Hasta 45 puntos)

CRITERIO NÚMERO 1.- VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA: Hasta 45 puntos.

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = 45 * [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

Donde:

- A = Presupuesto base Licitación (IVA no incluido).
- B = Importe ofertado (IVA no incluido)
- C = Importe ofertado más bajo (IVA no incluido)

A los únicos efectos de aplicación de esta fórmula, se entenderá por:

A = Presupuesto base Licitación (IVA no incluido): **37.186.146,00 euros, IVA no incluido.**

(No se tiene en cuenta el importe de 288.004,00 €, IVA no incluido, correspondiente a los trabajos de la Fase de Transición)

B = Importe ofertado (IVA no incluido): **el que resulte de aplicar el porcentaje de baja ofertado al presupuesto base de licitación, indicado anteriormente.**

La puntuación de este criterio **se redondeará al segundo decimal** (así, por ejemplo, en el caso de que el valor de la puntuación fuera 4,3349, el valor que será tenido en cuenta será 4,33. Asimismo, si el valor obtenido en la puntuación fuera 6,3350 el valor que será tenido en cuenta para la puntuación será 6,34).

Para el presente criterio, se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de ofertas desproporcionadas o con valores anormales, el siguiente límite: **toda proposición cuyo porcentaje de baja exceda en diez unidades porcentuales, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.**

CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS (Hasta 20 puntos)

CRITERIO NÚMERO 2.- CERTIFICACIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO: (Hasta 20 puntos).

Se valorará en este criterio la posesión de determinadas certificaciones por el equipo de trabajo ofertado por cada licitador que se corresponde con el equipo de base requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se deberán disponer dichas certificaciones en la fecha final de presentación de ofertas.

Esta información se deberá aportar exclusivamente en el Sobre nº 3 y deberá estar firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Dado que el objeto del contrato es la prestación de servicios de mantenimiento y evolución de los productos software y ámbitos funcionales descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, este criterio tiene por objeto que los equipos de trabajo ofertados tengan el mayor nivel de calidad y de conocimientos de los productos y los procesos funcionales que se gestionan.

Únicamente se valorarán las certificaciones profesionales que se relacionan a continuación y que van asociadas a cada perfil adscrito al equipo base, conforme a los perfiles definido en el pliego de prescripciones técnicas. Los certificados presentados deberán estar vigente en el momento de la entrega de la documentación.

El listado de certificaciones asociadas a cada perfil se muestra en la siguiente tabla:

SERVICIO/ÁMBITO	DENOMINACIÓN/ROL	PERFIL	ÁMBITO/ESCENARIO	CERTIFICACIONES
Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante la Agencia	Responsable Servicio	Consultor SAP Senior	Global	1.-SAP Certified Associate - Managing SAP S/4HANA Cloud Private Edition Projects 2.-SAP Certified Specialist - Project Manager - SAP Activate for Agile Implementation Management 3.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate 4.-PMP (Project Management Professional o equivalente)
	Consultor Gestión Servicio Senior	Consultor SAP Senior	Global	1.- PMP (Project Management Professional o equivalente)
	Consultor Gestión Servicio Junior	Consultor SAP Junior	Global	1.-CAPM (Certified Associate in Project Management) – PMI
Atención, Soporte, Comunicación	Global	Coordinador	Global	1.-SAP Certified Specialist - Project Manager - SAP Activate for Agile Implementation Management 2.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate

SERVICIO/ÁMBITO		DENOMINACIÓN/ROL	PERFIL	ÁMBITO/ESCENARIO	CERTIFICACIONES
y Formación especializada a usuarios	Global a los ámbitos funcionales	Soporte Presencial/Remoto/ Formador	Técnico Especialista	Todos los escenarios	Se valorará solamente una certificación de las siguientes: 1.-Exploring Financial Contract Accounting in SAP Public Sector Collection and Disbursement (*) 2.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Financial Accounting 3.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Treasury 4.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition for Management Accounting 5.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sourcing and Procurement 6.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sales 7.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Asset Management
Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información	Gestión Económico-Presupuestaria	Coordinador	Consultor SAP Senior	Económico - Presupuestaria	1.-Exploring Financial Contract Accounting in SAP Public Sector Collection and Disbursement (*) 2.-SAP Certified Specialist - Implementation Consultant – SAP S/4HANA Cloud Private Edition 3.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate
		Consultor Funcional SAP	Consultor SAP Senior	Todos los escenarios Económico - Presupuestaria	1.-Exploring Financial Contract Accounting in SAP Public Sector Collection and Disbursement(*) 2.-SAP Certified Associate - Implementation Consultant - End-to-End Business Processes for the Intelligent Enterprise
		Consultor Técnico SAP Desarrollo Senior	Consultor SAP Senior	Económico - Presupuestaria	1.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud 2.-SAP Certified Associate - Backend Developer - SAP Cloud Application Programming Model 3.-SAP Certified Associate - Data Engineer - SAP HANA 4.-SAP Certified - SAP Generative AI Developer
		Consultor Funcional SAP Junior	Consultor SAP Junior	Todos los escenarios Económico - Presupuestaria	1.-Exploring Financial Contract Accounting in SAP

SERVICIO/ÁMBITO	DENOMINACIÓN/ROL	PERFIL	ÁMBITO/ESCENARIO	CERTIFICACIONES
Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información				Public Sector Collection and Disbursement (*)
	Consultor Técnico SAP Desarrollo Junior	Consultor SAP Junior	Económico - Presupuestaria	1.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud 2.-SAP Certified Associate - Backend Developer - SAP Cloud Application Programming Model
	Coordinador	Consultor SAP Senior	Económico-Financiera	1.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Financial Accounting 2.-SAP Certified Specialist - Implementation Consultant - SAP S/4HANA Cloud Private Edition 3.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate
	Consultor Funcional SAP Senior	Consultor SAP Senior	Todos los escenarios Económico-Financieros	1.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Financial Accounting 2.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Treasury 3.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition for Management Accounting 4.-SAP Certified Associate - Implementation Consultant - End-to-End Business Processes for the Intelligent Enterprise
	Consultor Técnico SAP Desarrollo Senior	Consultor SAP Senior	Económico-Financiera	1.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud 2.-SAP Certified Associate - Backend Developer - SAP Cloud Application Programming Model 3.-SAP Certified Associate - Data Engineer - SAP HANA 4.-SAP Certified - SAP Generative AI Developer
	Consultor Funcional SAP Junior	Consultor SAP Junior	Todos los escenarios Económico-Financieros	1.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Financial Accounting 2.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Treasury 3.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition for Management Accounting
	Consultor Técnico SAP Desarrollo Junior	Consultor SAP Junior	Económico-Financiera	1.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud

SERVICIO/ÁMBITO	DENOMINACIÓN/ROL	PERFIL	ÁMBITO/ESCENARIO	CERTIFICACIONES
Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información				2.-SAP Certified Associate - Backend Developer - SAP Cloud Application Programming Model
	Gestión de Contratación Pública	Coordinador	Contratación Pública	1.-SAP Certified Specialist - Implementation Consultant - SAP S/4HANA Cloud Private Edition 2.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate
		Consultor Funcional SAP Senior	Todos los escenarios Contratación Pública	1.-SAP Certified Associate - Implementation Consultant - End-to-End Business Processes for the Intelligent Enterprise
		Consultor Técnico SAP Desarrollo Senior	Contratación Pública	1.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud 2.-SAP Certified Associate - Backend Developer - SAP Cloud Application Programming Model 3.-SAP Certified Associate - Data Engineer - SAP HANA 4.-SAP Certified - SAP Generative AI Developer
		Consultor Funcional SAP Junior	Todos los escenarios Contratación Pública	1.-SAP Certified Associate - Implementation Consultant - End-to-End Business Processes for the Intelligent Enterprise
		Consultor Técnico SAP Desarrollo Junior	Contratación Pública	1.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud 2.-SAP Certified Associate - Backend Developer - SAP Cloud Application Programming Model
	Gestión de Compras y Logística	Coordinador	Compras y Logística	1.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sourcing and Procurement 2.-SAP Certified Specialist - Implementation Consultant - SAP S/4HANA Cloud Private Edition 3.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate
		Consultor Funcional SAP Senior	Todos los escenarios de Compras y Logística	1.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sourcing and Procurement 2.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sales 3.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Asset Management 4.-SAP Certified Associate - Implementation Consultant -

SERVICIO/ÁMBITO	DENOMINACIÓN/ROL	PERFIL	ÁMBITO/ESCENARIO	CERTIFICACIONES
Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información				End-to-End Business Processes for the Intelligent Enterprise
	Consultor Técnico SAP Desarrollo Senior	Consultor SAP Senior	Compras y Logística	1.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud 2.-SAP Certified Associate - Backend Developer - SAP Cloud Application Programming Model 3.-SAP Certified Associate - Data Engineer - SAP HANA 4.-SAP Certified - SAP Generative AI Developer
	Consultor Funcional SAP Junior	Consultor SAP Junior	Todos los escenarios de Compras y Logística	1.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sourcing and Procurement 2.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sales 3.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Asset Management
	Consultor Técnico SAP Desarrollo Junior	Consultor SAP Junior	Compras y Logística	1.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud 2.-SAP Certified Associate - Backend Developer - SAP Cloud Application Programming Model
	Coordinador (1)	Consultor SAP Senior	Funcionalidades y Servicios Comunes	1.-SAP Certified Specialist - Implementation Consultant - SAP S/4HANA Cloud Private Edition 2.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate
	Consultor Técnico Especialista de Seguridad	Consultor SAP Senior	Especialidades indicadas	1.-SAP Certified Associate - SAP Master Data Governance
	Consultor Técnico Especialista SAP Process Orchestration (SAP-PO)/Integration Suite	Consultor SAP Senior		1.-SAP Certified Technology Associate – SAP Process Orchestration 2.-SAP Certified Associate - Integration Developer
	Consultor Técnico Especialista Java /opensource/Joomla	Consultor SAP Senior		1.-Oracle Certified Professional, Java SE Developer 2.-Oracle Certified Professional, Java EE Application Developer
	Consultor Técnico Especialista SAP BI/BO/BW/DS con Analítica Embebida y SAP Cloud	Consultor SAP Senior		1.-SAP Certified Associate - Data Engineer - SAP HANA 2.-SAP Certified Associate - Data Engineer - SAP BW/4HANA 3.-SAP Certified Specialist - SAP BW/4HANA Delta
	Funcionalidades y servicios comunes			

SERVICIO/ÁMBITO	DENOMINACIÓN/ROL	PERFIL	ÁMBITO/ESCENARIO	CERTIFICACIONES
				4.-SAP Certified Associate - Data Analyst - SAP Analytics Cloud 5.-SAP Certified - SAP Business Data Cloud
	Consultor Técnico Especialista Fiori/BTP	Consultor SAP Senior		1.-SAP Certified Associate - SAP Fiori Application Developer 2.-SAP Certified Associate - Back-End Developer - ABAP Cloud 3.-SAP Certified - SAP Build Developer 4.-SAP Certified - SAP Generative AI Developer
Administración y Monitorización de Sistemas, Seguridad y Comunicaciones de la infraestructura técnica	Coordinador	Consultor SAP Senior	Administración y Monitorización de Sistemas, Seguridad y Comunicaciones de la infraestructura técnica	1.-SAP Certified Specialist - Project Manager - SAP Activate for Agile Implementation Management 2.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate 3.-SAP Certified Associate - SAP Fiori System Administration 4.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA System Administration 5.-SAP Certified - SAP BTP Administrator
	Arquitecto Sistemas SAP	Consultor SAP Senior		1.-SAP Certified Professional - SAP Enterprise Architect 2.-SAP Certified - Solution Architect - SAP BTP 3.-SAP Certified Associate - Security Administrator 4.-SAP Certified Specialist - SAP S/4HANA Conversion and SAP System Upgrade
	Consultor Sistemas SAP Senior	Consultor SAP Senior		1.-SAP Certified Associate - SAP Fiori System Administration 2.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA System Administration 3.-SAP Certified - SAP BTP Administrator 4.-SAP Certified Specialist - SAP S/4HANA Conversion and SAP System Upgrade 5.-SAP Certified Associate - Database Administrator - SAP HANA 6.-SAP Certified Associate - Security Administrator
	Consultor Sistemas SAP Junior	Consultor SAP Junior		1.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA System Administration

SERVICIO/ÁMBITO	DENOMINACIÓN/ROL	PERFIL	ÁMBITO/ESCENARIO	CERTIFICACIONES
				2.-SAP Certified Associate - Database Administrator - SAP HANA
Implantación de módulos funcionales	Coordinador	Consultor SAP Senior	Global	1.-SAP Certified Specialist - Implementation Consultant - SAP S/4HANA Cloud Private Edition 2.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate

(*) *Exploring Financial Contract Accounting in SAP Public Sector Collection and Disbursement* se incorpora como formación válida para recursos del ámbito económico-financiero debido a que, en el área funcional SAP PSCD, **no existe certificación oficial emitida por el fabricante SAP SE para el sector público**. En consecuencia, este curso constituye la única evidencia formativa disponible que acredita conocimientos especializados en la gestión financiera y de recaudación en el sector público mediante SAP.

Se valorará en este criterio para cada miembro del equipo base (sin incluir las de los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas) sobre sus certificaciones las asociadas a su perfil y ámbito que se han recogido en la tabla anterior. Para el perfil Técnico Especialista del servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializada a usuarios solo se valorará una de las certificaciones, tal y como se detalla en la tabla anterior.

A tal efecto el licitador deberá aportar el documento que se adjunta en el **Anexo VI** del presente Pliego de Cláusulas Administrativas, y además del fichero anexo denominado “Criterio Certificaciones Lote 1”: fichero que tendrán que rellenar y adjuntar aquellos licitadores que quieran ser evaluados en este criterio.

Por cada certificación se otorgará:

- 2 puntos por cada certificación de los recursos encuadrados en el Perfil Consultor SAP Senior
- 1 punto para cada certificación de los recursos encuadrados en el resto de perfiles: Consultor SAP Junior
- 1 punto por cada certificación de los recursos encuadrados en el resto de perfiles: Técnico especialista

La puntuación asignada responde a la relevancia funcional del perfil de Consultor SAP Senior en la ejecución del contrato, al concentrar las tareas críticas de diseño, coordinación y toma de decisiones además de significar un 68% del equipo base completo.

La fórmula a aplicar para la puntuación global de este criterio será la siguiente:

$$Puntuación = 20 * \sum \frac{PCR}{PMCE}$$

Donde:

- PCR = Puntuación certificaciones del recurso
- PMCE = Puntuación máxima posible en certificaciones del equipo completo

La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal (así, por ejemplo, en el caso de que el valor de la puntuación fuera 4,3349, el valor que será tenido en cuenta será 4,33. Asimismo, si el valor obtenido en la puntuación fuera 6,3350 el valor que será tenido en cuenta para la puntuación será 6,34).

El fichero **“Criterio Certificaciones Lote 1”** que se adjunta tiene la siguiente estructura:

- Hoja **Identificación** (*Hoja Excel Identificacion_EquipoBase*) Contendrá la lista de todas las personas del equipo base. **Los datos incluidos en esta hoja deberán coincidir exactamente con los que figuren en la hoja del mismo nombre del fichero “Modelo de Currículum Vitae Lote 1”.**

Incluye los datos de titulación de cada miembro del equipo, que deben cumplir los requisitos mínimos establecidos al respecto en la descripción de cada perfil y que se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información

1. IDENTIDAD:

DNI.

Nombre.

Apellidos.

1. IDENTIDAD		
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos

2. CUALIFICACIÓN ACADÉMICA

Grado Académico: indicar el grado.

Titulación: rellenar con la denominación de la titulación, incluyendo materia o especialidad.

Universidad/Centro: indicar la Universidad/Centro que certifica la Titulación

Año inicio: Año de inicio de los estudios de la titulación indicada (en formato AAAA)

Año fin: Año de finalización de los estudios de la titulación indicada (en formato AAAA)

2. CUALIFICACIÓN ACADÉMICA				
Grado Académico	Titulación (incluyendo materia/especialidad)	Universidad/Centro	Año inicio	Año fin

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR (Datos ya cumplimentados por Madrid Digital, no deben modificarse)

Identificador Puesto: identificador del puesto del equipo (fijado por Madrid Digital)

Denominación Perfil: perfil de los establecidos en el documento

Ámbito: ámbito de actuación funcional específico de los establecidos para ese perfil y puesto

Equipo: identificación de si el puesto pertenece al equipo crítico o equipo normal.

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR			
Identificador Puesto	Denominación Perfil	Ámbito	Equipo

En otra pestaña de la Hoja de Excel, **Certificaciones del equipo Base** (*Certificaciones_EqBase*) debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja (equipo base), el detalle

de las certificaciones oficiales relevantes para la valoración de las mismas según el detalle del expresado en este apartado.

El licitador deberá especificar la siguiente información:

1. **IDENTIDAD** (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Nombre, Apellidos, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto.

1. IDENTIDAD					
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

4. CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE:

Cumplimentar, para el recurso indicado, la siguiente información. Se deben rellenar las celdas que se encuentran en amarillo claro:

- Nombre Certificación: Vendrá relleno en las certificaciones asociadas al perfil y ámbito que no deben modificarse. En el perfil TÉCNICO ESPECIALISTA hay una lista asociada con las certificaciones posibles de las que se elegirá sólo 1.
- Certificación: Indicador para detallar si el miembro del equipo en cuestión posee dicha certificación. Introducir "SI" o "NO"
- Empresa emisora: Introducir, en su caso, la empresa emisora de la certificación.
- Descripción: Introducir, en su caso, la descripción de la certificación.
- Fecha inicio vigencia: Fecha de inicio de la vigencia del certificado.
- Fecha fin vigencia: Fecha de fin de la vigencia del certificado.
- Nº Meses vigencia: Meses de vigencia del certificado.
- Nº horas: Nº de horas asociadas a la certificación.

4. CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE							
Nombre Certificación	Certificación	Entidad Emisora del Certificado	Descripción	Fecha inicio vigencia	Fecha fin vigencia	Nº Meses vigencia	Nº Horas
SAP Certified Associate – Managing SAP S/4HANA Cloud Private Edition Projects	Sí o NO	SAP	N/A	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar nº de meses	Indicar duración en horas
SAP Certified Specialist – Project Manager – SAP Activate for Agile Implementation Management	Sí o NO	SAP	N/A	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar nº de meses	Indicar duración en horas

SAP Certified Associate – Project Manager – SAP Activate	SÍ o NO	SAP	N/A	Indicar fecha en formato dd/mm/aa aa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar nº de meses	Indicar duración en horas
PMP (Project Management Professional o equivalente)	SÍ o NO	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aa aa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar nº de meses	Indicar duración en horas

Este documento se entregará tanto en formato **PDF** firmado digitalmente como en el formato original de la plantilla entregada (MS **Excel**).

La información de la hoja “Identidad” podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la formalización del contrato, obligatoriamente **el licitador propuesto como adjudicatario** deberá entregar esta información **identificando a las personas**. Esta información, en los dos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador y ante cualquier cambio en el equipo de trabajo, deberán mantenerse estas mismas condiciones.

CRITERIOS CUALITATIVOS
CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR
(Hasta 35 puntos)

CRITERIO NÚMERO 3 – EXPERIENCIA ADICIONAL DEL EQUIPO BASE: Hasta 35 puntos.

Se valorará en este criterio el **número de meses adicionales a los requeridos como mínimo y la calidad de la experiencia profesional adicional a la requerida como mínimo, para los miembros del equipo base ofertado**. Esta experiencia deberá adecuarse a cada uno de los perfiles del equipo base para la que se oferta el recurso según lo establecido en el **Apartado 6.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas**. Sólo se valorará la experiencia que haya tenido lugar en los años anteriores al mínimo requerido y como máximo hasta el doble de años anteriores al mínimo exigido.

Se deberá disponer de **dicha experiencia** en la fecha final de presentación de ofertas.

Esta información se deberá aportar exclusivamente en el **Sobre nº 2.**

Puesto que el objeto del lote es la prestación de servicios de mantenimiento y evolución de productos software sobre plataforma SAP, este criterio tiene por objeto asegurar que los equipos de trabajo ofertados tengan el mayor nivel de experiencia en la plataforma SAP, lo que debe redundar en una mejora de la calidad y eficiencia de los productos entregados.

Se valorará en este criterio sobre la experiencia solicitada:

- El número de meses de experiencia acreditada (adicionales al mínimo requerido de experiencia profesional) de los recursos del equipo base.
- La calidad de la experiencia profesional acreditada (adicional al mínimo exigido) de los recursos del equipo base. En este aspecto, sólo se valorará la experiencia que haya tenido lugar en los últimos años, tomando como tope el doble de años hacia atrás de lo que se exige en cada perfil.

Se valorará la calidad en función de que la experiencia sea cercana en el tiempo y siguiendo las características planteadas en los pliegos dentro del área de especialización (técnico y funcional) y ámbito de actividad.

- La valoración de la experiencia se ponderará en función de los perfiles que la ostentan, valorándose en mayor medida la de los perfiles de mayor categoría, por este orden: Coordinador/Consultor SAP Senior (funcional/técnico/especialista), Consultor SAP Junior (funcional/técnico), Técnico especialista.
- Consultores SAP Senior: se asignará el 80 % de los puntos (siendo 28 puntos la puntuación máxima asignable para los 50 perfiles de este tipo; 0,560 puntos por perfil).
- Consultores SAP Junior: se asignará el 15 % de los puntos (siendo 5,25 puntos la puntuación máxima asignable para los 18 perfiles de este tipo; 0,292 puntos por perfil).
- Técnicos Especialistas: se asignará el 5% de los puntos (siendo 1,75 puntos la puntuación máxima asignable para los 6 perfiles de este tipo; 0,292 puntos por perfil).

En ningún caso la aplicación del valor por perfil podrá generar una puntuación superior al máximo establecido para cada uno de ellos.

Siempre en función de la ponderación y prioridad de cada perfil requerido, se evaluará el número de meses acreditados frente al máximo del número de meses de experiencia posibles, teniendo en cuenta sólo aquellos meses de experiencia que se ajusten con lo requerido por perfil, función y ámbito.

A partir del número de meses de experiencia válida, acorde a lo requerido, se valorará la calidad de dicha experiencia para cada perfil, en los ámbitos funcionales y técnicos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, de acuerdo a la tabla siguiente:

NÚMERO DE MESES DE EXPERIENCIA	CALIDAD DE LA EXPERIENCIA	PORCENTAJE A APLICAR A LA PUNTUACIÓN MÁXIMA
Ninguna	Ninguna	0%
La experiencia válida es baja ($\leq 20\%$ del número de meses máximo posible para ese perfil)	La calidad de la experiencia es nula o escasa	entre 1% y 15%
	Calidad de la experiencia es suficiente.	entre 16% y 30%
	La calidad de la experiencia es muy buena.	entre 31% y 40%
Se identifica una cantidad razonable de experiencia válida cuando tiene un valor: $20\% <$ del número de meses máximo posible para un determinado perfil $\leq 50\%$	La calidad de la experiencia es nula o escasa	entre 41% y 50%
	Calidad de la experiencia es suficiente.	entre 51% y 60%
	La calidad de la experiencia es muy buena.	entre 61% y 70%
Se identifica una cantidad excelente de experiencia válida cuando tiene un valor $> 50\%$ del número de meses máximo posible.	La calidad de la experiencia es escasa	entre 71% y 80%
	Calidad de la experiencia es suficiente.	entre 81% y 90%
	La calidad de la experiencia es muy buena.	entre 91% y 100%

La calificación de la calidad se realizará de acuerdo a la siguiente baremación:

- Alto: está alineado con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia y de la referencia aportada es alto.
- Suficiente: está alineado con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia de la referencia aportada es medio.

- Escasa: está poco alineado con lo establecido en los pliegos y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia de la referencia aportada es bajo.

Para poder evaluar este criterio los licitadores, en sus ofertas, adjuntarán la información en el fichero “Modelo de Currículum Vitae Lote 1” que se adjunta, sin incluir las de los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este fichero tiene la siguiente estructura:

- Hoja **Resumen Experiencia Valorable del equipo Base** (*Hoja Excel ExperValorable2_EqBase*). Debe contener, para las personas del equipo de trabajo base identificadas en la primera hoja, la información en número de meses de toda la **experiencia adicional a la mínima requerida** y que se considere relevante para la valoración del criterio. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

1. **IDENTIDAD (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto**

1. IDENTIDAD			
DNI / Secuencial	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

6 EXPERIENCIA VALORABLE (CRITERIO NÚMERO 3 – EXPERIENCIA DEL EQUIPO BASE PRESTADOR DEL SERVICIO):

En función del perfil a cumplimentar se deben rellenar las celdas que se encuentran **en amarillo claro** con el texto “Indicar nº meses”:

- Número de meses de experiencia totales, adicionales y anteriores al mínimo requerido de su Perfil, realizando las funciones según se especifica en el Pliego Técnico para ese perfil, desde como máximo el doble de años al mínimo exigido.
 - Columnas “AÑO 2023”, “AÑO 2022”, etc.: Los años posibles para cumplimentar esta información están habilitados según corresponde a cada perfil(celdas que se encuentran en amarillo claro con el texto “Indicar nº meses”).
 - Columna “En total”: Es la suma del nº de meses de los recogidos en los años correspondientes, no es editable.

Debe tenerse en cuenta que, en el caso de que se hayan acreditado meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida en las hojas *ExperReq1-RS_Coord*, *ExperReq1-ConsFunc_Tec*, *ExperReq1-ConsEsp_Arq_CSist*, *ExperReq1-Sop_ConsGest*, porque la titulación acreditada del recurso sea 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, según se especifica en el Pliego Técnico, esa experiencia no podrá incluirse como experiencia valorable en la presente hoja en los años correspondientes que haya tenido lugar.

6. EXPERIENCIA VALORABLE (CRITERIO NÚMERO 3 – EXPERIENCIA VALORABLE DEL EQUIPO BASE PRESTADOR DEL SERVICIO)

Número de meses de experiencia totales, adicionales y anteriores al mínimo requerido, de su Perfil, realizando las funciones según se especifica en el Pliego Técnico para ese perfil, desde como máximo el doble de años al mínimo exigido.

En total	Año 2024	Año 2023	Año 2022	Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015	Año 2014	Año 2013	Año 2012	Año 2011	Año 2010
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

- Hoja **Detalle Experiencia Valorable del equipo Base** (*Hoja Excel **ExperValorable2_EqB_Detalle***). Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja (equipo base), el detalle de información de toda la experiencia adicional a la mínima requerida indicada en la hoja *ExperValorable2_EqBase* que se considere relevante para la valoración del criterio 2. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

1. **IDENTIDAD (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse):** DNI, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto

1. IDENTIDAD			
DNI / Secuencial	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

7 DETALLE EXPERIENCIA VALORABLE DEL EQUIPO BASE

En función del perfil a cumplimentar se deben rellenar las celdas que se encuentran **en amarillo claro**, indicando lo siguiente:

- Periodo: año al que se refiere la experiencia. *El dato está ya cumplimentado* y no debe modificarse.
- Número de meses de experiencia de la mínima requerida. *El dato está ya cumplimentado* en función de lo indicado en la hoja *ExperValorable2_EqBase* y no debe modificarse.
- Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia mínima requerida: incluir el detalle relevante para la valoración del criterio, de la experiencia adicional a la mínima requerida que haya tenido el recurso en ese perfil, tal como empresa en la que tuvo lugar, proyecto realizado y su destinatario, si se trata de Administración Pública, tecnología, módulos, volúmenes significativos, etc.

Debe tenerse en cuenta que, en el caso de que se hayan acreditado meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida en la hoja *Exp1 Req_EB*, porque la titulación acreditada del recurso sea 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, según se especifica en el Pliego Técnico), esa experiencia no podrá incluirse como experiencia valorable en la presente hoja en los años correspondientes que haya tenido lugar.

7. DETALLE EXPERIENCIA VALORABLE DEL EQUIPO BASE		
Periodo	Numero de meses de experiencia de la mínima requerida, en el perfil al que se le propone	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia mínima requerida
AÑO 2020	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública), proyecto y sus principales características (módulos, tecnologías, etc.), datos de volumen significativos.
AÑO 2019	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública), proyecto y sus principales características (módulos, tecnologías, etc.), datos de volumen significativos.
AÑO 2018	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública), proyecto y sus principales características (módulos, tecnologías, etc.), datos de volumen significativos.
AÑO 2017	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: nombre empresa (indicando si se trata de administración pública), proyecto y sus principales características (módulos, tecnologías, etc.), datos de volumen significativos.

Este documento se entregará tanto en formato **PDF** firmado digitalmente como en el formato original de la plantilla entregada (MS **Excel**).

Esta información podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la adjudicación del contrato, obligatoriamente el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá entregar esta información **identificando a las personas**. Esta información deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador y ante cualquier cambio en el equipo de trabajo, deberán mantenerse estas mismas condiciones.

8.2 LOTE 2: TRANSFORMACIÓN Y REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO DE NEXUS ECCL

CRITERIOS	PUNT. MÁX.
Criterios relacionados con costes: Criterio número 1: Valoración de la oferta económica	45,00
Criterios valorables mediante fórmulas: Criterio número 2: Certificaciones Equipo Base	20,00
Criterios cuya cuantificación está sujeta a un juicio de valor: Criterio número 3: Experiencia adicional del Equipo Base	35,00
TOTAL PUNTUACIÓN MÁXIMA	100,00

CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES
(Hasta 45 puntos)

CRITERIO NÚMERO 1. – VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA: Hasta 45 puntos

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = 45 * [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

Donde:

- A = Presupuesto base Licitación (IVA no incluido).
- B = Importe ofertado (IVA no incluido)
- C = Importe ofertado más bajo (IVA no incluido)

A los únicos efectos de aplicación de esta fórmula, se entenderá por:

A = Presupuesto base Licitación (IVA no incluido): **3.294.144,00 euros, IVA no incluido.**

(No se tiene en cuenta el importe de 24.420,00 €, IVA no incluido, correspondiente a los trabajos de la Fase de Transición)

B = Importe ofertado (IVA no incluido): **el que resulte de aplicar el porcentaje de baja ofertado al presupuesto base de licitación, indicado anteriormente.**

La puntuación de este criterio **se redondeará al segundo decimal** (así, por ejemplo, en el caso de que el valor de la puntuación fuera 4,3349, el valor que será tenido en cuenta será 4,33. Asimismo, si el valor obtenido en la puntuación fuera 6,3350 el valor que será tenido en cuenta para la puntuación será 6,34).

Para el presente criterio, se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de ofertas desproporcionadas o con valores anormales, el siguiente límite: **toda proposición cuyo porcentaje de baja exceda en diez unidades porcentuales, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.**

CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS (Hasta 20 puntos)

CRITERIO NÚMERO 2. - CERTIFICACIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 20 puntos

Se valorará en este criterio la posesión de determinadas certificaciones por el equipo de trabajo ofertado por cada licitador que se corresponde con el equipo de base requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se deberán disponer dichas certificaciones en la fecha final de presentación de ofertas.

Esta información se deberá aportar exclusivamente en el Sobre nº 3 y deberá estar firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Dado que el objeto del contrato es la prestación de servicios de mantenimiento y evolución de los productos software y ámbitos funcionales descritos en la cláusula 3, del Pliego de Prescripciones Técnicas, este criterio tiene por objeto que los equipos de trabajo ofertados tengan el mayor nivel de calidad y de conocimientos de los productos y los procesos funcionales que se gestionan.

Únicamente se valorarán las certificaciones que se relacionan a continuación. Los certificados presentados deberán estar vigente en el momento de la entrega de la documentación

El listado de certificaciones asociadas a cada perfil se muestra en la siguiente tabla:

Servicio/Ámbito	Denominación/Rol	Perfil	Ámbito/Escenario	Certificaciones
Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante la Agencia/Asistencia a MD en el Gobierno del Servicio	Coordinador del servicio	Consultor SAP Senior	Global	1.-SAP Certified Associate - Managing SAP S/4HANA Cloud Private Edition Projects 2.-SAP Certified Specialist - Project Manager - SAP Activate for Agile Implementation Management 3.-SAP Certified Associate - Project Manager - SAP Activate 4.-PMP (Project Management Professional o equivalente)
Asistencia a MD en el Gobierno del Servicio	Consultor Proceso	Consultor SAP Senior	Global	1.-Exploring Financial Contract Accounting in SAP Public Sector Collection and Disbursement (*) 2.-SAP Certified Associate - Implementation Consultant - End-to-End Business Processes for the Intelligent Enterprise 3.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Financial Accounting 4.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Treasury 5.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition for Management Accounting 6.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sourcing and Procurement 7.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Cloud Private Edition, Sales 8.-SAP Certified Associate - SAP S/4HANA Asset Management

Servicio/Ámbito	Denominación/Rol	Perfil	Ámbito/Escenario	Certificaciones
	Técnico Soporte Procesos	Técnico Especialista	Global	1.-PMP (Project Management Professional o equivalente) 2.-CAPM (Certified Associate in Project Management) – PMI
Servicio de Asistencia a MD en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio	Consultor Especialista	Consultor SAP Senior	Administración de Sistemas y Seguridad SAP Basis	1.-SAP Certified Professional - SAP Enterprise Architect 2.-SAP Certified - Solution Architect - SAP BTP 3.-SAP Certified Associate - Security Administrator 4.-SAP Certified Specialist - SAP S/4HANA Conversion and SAP System Upgrade

(*) *Exploring Financial Contract Accounting in SAP Public Sector Collection and Disbursement* se incorpora como formación válida para recursos del ámbito económico-financiero debido a que, en el área funcional SAP PSCD, **no existe certificación oficial emitida por el fabricante SAP SE para el sector público. En consecuencia, este curso constituye la única evidencia formativa disponible que acredita conocimientos especializados en la gestión financiera y de recaudación en el sector público mediante SAP.**

Se valorará en este criterio para cada miembro del equipo base (sin incluir las de los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas) sobre sus certificaciones las asociadas a su perfil y ámbito que se han recogido en la tabla anterior.

A tal efecto el licitador deberá aportar el documento que se adjunta en el **Anexo VII del presente Pliego de Cláusulas Administrativas**, y además del fichero anexo denominado “Criterio Certificaciones Lote 2”: fichero que tendrán que rellenar y adjuntar aquellos licitadores que quieran ser evaluados en este criterio.

Por cada certificación se otorgará:

- 2 puntos por cada certificación de los recursos encuadrados en el Perfil Consultor SAP Senior
- 1 punto por cada certificación de los recursos encuadrados en el Perfil Técnico Especialista

La puntuación asignada responde a la relevancia funcional del perfil de Consultor SAP Senior en la ejecución del contrato, al concentrar las tareas críticas de diseño, coordinación y toma de decisiones además de significar un 80% del equipo base completo.

La fórmula a aplicar para la puntuación global de este criterio será la siguiente:

$$Puntuación = 20 * \sum \frac{PCR}{PMCE}$$

Donde:

- PCR = Puntuación certificaciones del recurso
- PMCE = Puntuación máxima posible en certificaciones del equipo completo

La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal (así, por ejemplo, en el caso de que el valor de la puntuación fuera 4,3349, el valor que será tenido en cuenta será 4,33. Asimismo, si el valor obtenido en la puntuación fuera 6,3350 el valor que será tenido en cuenta para la puntuación será 6,34).

El fichero **“Criterio Certificaciones Lote 2”** que se adjunta tiene la siguiente estructura:

- Hoja **Identificación** (*Hoja Excel Identificacion_EquipoBase*) Contendrá la lista de todas las personas del equipo base. **Los datos incluidos en esta hoja deberán coincidir exactamente con los que figuren en la hoja del mismo nombre del fichero “Modelo de Curriculum Vitae Lote 2”.**

Incluye los datos de titulación de cada miembro del equipo, que deben cumplir los requisitos mínimos establecidos al respecto en la descripción de cada perfil y que se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información.

1. IDENTIDAD:

DNI.
Nombre.
Apellidos.

1. IDENTIDAD		
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos

2. CUALIFICACIÓN ACADÉMICA

Grado Académico: indicar el grado.

Titulación: rellenar con la denominación de la titulación, incluyendo materia o especialidad.

Universidad/Centro: indicar la Universidad/Centro que certifica la Titulación

Año inicio: Año de inicio de los estudios de la titulación indicada (en formato AAAA)

Año fin: Año de finalización de los estudios de la titulación indicada (en formato AAAA)

2. CUALIFICACIÓN ACADÉMICA				
Grado Académico	Titulación (incluyendo materia/especialidad)	Universidad/Centro	Año inicio	Año fin

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR (Datos ya cumplimentados por Madrid Digital, no deben modificarse)

Identificador Puesto: identificador del puesto del equipo (fijado por Madrid Digital)

Denominación Perfil: perfil de los establecidos en el documento

Ámbito: ámbito de actuación funcional específico de los establecidos para ese perfil y puesto

Equipo: identificación de si el puesto pertenece al equipo crítico o equipo normal

3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR			
Identificador Puesto	Denominación Perfil	Ámbito	Equipo

- En otra pestaña de la Hoja de Excel, **Certificaciones del equipo Base** (*Certificaciones_EqBase*) debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja (equipo base), el detalle de las certificaciones oficiales relevantes para la valoración de las mismas según el detalle del expresado en este apartado. El licitador deberá especificar la siguiente información:

- IDENTIDAD** (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Nombre, Apellidos, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto.

1. IDENTIDAD					
DNI / Secuencial	Nombre	Apellidos	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador del Puesto

4. CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE:

Cumplimentar, para el recurso indicado, la siguiente información. Se deben rellenar las celdas que se encuentran *en* amarillo claro:

- Nombre Certificación: Vendrá relleno en las certificaciones asociadas al perfil y ámbito que no deben modificarse.
- Certificación: Indicador para detallar si el miembro del equipo en cuestión posee dicha certificación. Introducir "SI" o "NO"
- Empresa emisora: Introducir, en su caso, la empresa emisora de la certificación.
- Descripción: Introducir, en su caso, la descripción de la certificación.
- Fecha inicio vigencia: Fecha de inicio de la vigencia del certificado.
- Fecha fin vigencia: Fecha de fin de la vigencia del certificado.
- Nº Meses vigencia: Meses de vigencia del certificado.
- Nº horas: Nº de horas asociadas a la certificación.

4. CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE							
Nombre Certificación	Certificación	Entidad Emisora del Certificado	Descripción	Fecha inicio vigencia	Fecha fin vigencia	Nº Meses vigencia	Nº Horas
SAP Certified Associate – Managing SAP S/4HANA Cloud Private Edition Projects	SÍ o NO	SAP	N/A	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar nº de meses	Indicar duración en horas
SAP Certified Specialist – Project Manager – SAP Activate for Agile Implementation Management	SÍ o NO	SAP	N/A	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar nº de meses	Indicar duración en horas
SAP Certified Associate – Project Manager – SAP Activate	SÍ o NO	SAP	N/A	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar nº de meses	Indicar duración en horas
PMP (Project Management Professional o equivalente)	SÍ o NO	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar nº de meses	Indicar duración en horas

Este documento se entregará tanto en formato **PDF** firmado digitalmente como en el formato original de la plantilla entregada (MS **Excel**).

La información de la hoja “Identidad” podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la formalización del contrato, obligatoriamente **el licitador propuesto como adjudicatario** deberá entregar esta información **identificando a las personas**. Esta información, en los dos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador y ante cualquier cambio en el equipo de trabajo, deberán mantenerse estas mismas condiciones.

CRITERIOS CUALITATIVOS
CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDA DE UN JUICIO DE VALOR
(Hasta 35 puntos)

CRITERIO NÚMERO 3 – EXPERIENCIA ADICIONAL DEL EQUIPO BASE: Hasta 35 puntos.

Se valorará en este criterio el número de meses adicionales a los requeridos como mínimo y la calidad de la experiencia profesional adicional a la requerida como mínimo, para los miembros del equipo base ofertado. Esta experiencia deberá adecuarse a cada uno de los perfiles del equipo base para la que se oferta el recurso según lo establecido en el *Apartado 17.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

Se deberá disponer de dicha experiencia en la fecha final de presentación de ofertas

Puesto que el objeto del lote es la prestación de servicios de consultoría, optimización y mejora continua de procesos de gestión de sistemas de información sobre plataforma SAP, este criterio tiene por objeto asegurar que los equipos de trabajo ofertados tengan el mayor nivel de experiencia en la plataforma SAP, y en optimización de procesos de desarrollo, mantenimiento e implantación de soluciones sobre dicha plataforma, lo que debe redundar en una mejora de la calidad y eficiencia de los productos entregados.

Solo se valorará la experiencia que haya tenido lugar en los años anteriores al mínimo requerido y como máximo hasta el doble de años anteriores al mínimo exigido:

- Experiencia acreditada de los recursos del equipo base en consultoría y puesta en marcha de procesos de optimización y mejora continua en la gestión de sistemas de información sobre plataforma SAP.
- Experiencia acreditada de los recursos del equipo base en procesos de transformación de la gestión de servicios de desarrollo y mantenimiento sobre plataforma SAP.
- Experiencia acreditada de los recursos del equipo base en realización de revisiones técnicas de los sistemas de información sobre plataforma SAP.

Se valorará en este criterio sobre la experiencia solicitada:

- El número de meses de experiencia acreditada (adicionales al mínimo exigido de experiencia profesional) de los recursos del equipo base.
- La calidad de la experiencia profesional acreditada de los recursos del equipo base. En este aspecto, sólo se valorará la experiencia que haya tenido lugar en los últimos años, tomando como tope el doble de años hacia atrás de lo que se exige en cada perfil. Se valorará la calidad en función de: que la experiencia sea cercana en el tiempo, que se haya desempeñado en proyectos de similares características al planteado en estos pliegos.

La valoración de la experiencia se ponderará en función de los perfiles que la ostentan, valorándose en mayor medida la de los perfiles de mayor categoría, por este orden:

- Consultores SAP Senior: se asignará el 90% de los puntos (31,5 puntos para los 4 perfiles de este tipo; 7,875 puntos por perfil).
- Técnico especialista: se asignará el 10% de los puntos (3,5 puntos para el único perfil de este tipo; 3,5 puntos por perfil)

Siempre en función de la ponderación y prioridad de cada perfil requerido, se evaluará el número de meses acreditados frente al máximo del número de meses de experiencia posibles, teniendo en cuenta sólo aquellos meses de experiencia que se ajusten con lo requerido por perfil, función y ámbito.

A partir del número de meses de experiencia válida, acorde a lo requerido, se valorará la calidad de dicha experiencia para cada perfil, en los ámbitos funcionales y técnicos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, de acuerdo a la tabla siguiente:

Número de meses de experiencia	Calidad de la experiencia	Porcentaje a aplicar a la puntuación máxima
Ninguna	Ninguna	0%
La experiencia válida es baja ($\leq 20\%$ del número de meses máximo posible para ese perfil)	La calidad de la experiencia es nula o escasa	entre 1% y 15%
	Calidad de la experiencia es suficiente.	entre 16% y 30%
	La calidad de la experiencia es muy buena.	entre 31% y 40%
Se identifica una cantidad razonable de experiencia válida cuando tiene un valor: $20\% <$ del número de meses máximo posible para un determinado perfil $\leq 50\%$	La calidad de la experiencia es nula o escasa	entre 41% y 50%
	Calidad de la experiencia es suficiente.	entre 51% y 60%
	La calidad de la experiencia es muy buena.	entre 61% y 70%
Se identifica una cantidad excelente de experiencia válida cuando tiene un valor $> 50\%$ del número de meses máximo posible.	La calidad de la experiencia es escasa	entre 71% y 80%
	Calidad de la experiencia es suficiente.	entre 81% y 90%
	La calidad de la experiencia es muy buena.	entre 91% y 100%

La calificación de la calidad se realizará de acuerdo a la siguiente baremación:

- Alto: está alineado con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia y de la referencia aportada es alto.
- Suficiente: está alineado con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia de la referencia aportada es medio.
- Escasa: está poco alineado con lo establecido en los pliegos y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia de la referencia aportada es bajo.

Para poder evaluar este criterio los licitadores, en sus ofertas, los licitadores adjuntarán la información en el fichero “Modelo de Currículum Vitae Lote 2” que se adjunta, sin incluir las de los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este fichero tiene la siguiente estructura:

- Hoja **Resumen Experiencia Valorable del equipo Base** (*Hoja Excel Exp2_Valorable_EB*). Debe contener, para las personas del equipo de trabajo base identificadas en la primera hoja, la información en número de meses de toda la **experiencia adicional a la mínima requerida** y que se considere relevante para la valoración del criterio. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- IDENTIDAD (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto**

1. IDENTIDAD			
DNI / Secuencial	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

6. EXPERIENCIA VALORABLE (CRITERIO NÚMERO 3 – EXPERIENCIA DEL EQUIPO BASE PRESTADOR DEL SERVICIO):

En función del perfil a cumplimentar se deben rellenar las celdas que se encuentran **en amarillo claro** con el texto “Indicar nº meses”:

- Número de meses de experiencia totales, adicionales y anteriores al mínimo requerido, de su Perfil, realizando las funciones según se especifica en el Pliego Técnico para ese perfil desde como máximo el doble de años al mínimo exigido.
 - Columnas “AÑO 2023”, “AÑO 2022”, etc.: Los años posibles para cumplimentar esta información están habilitados según corresponde a cada perfil (celdas que se encuentran en amarillo claro con el texto “Indicar nº meses”).
 - Columna “En total”: Es la suma del nº de meses de los recogidos en los años correspondientes, no es editable

Debe tenerse en cuenta que, en el caso de que se hayan acreditado meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida en, porque la titulación acreditada no sea la directamente especificada en el perfil, si no la que aparece como excepción en cada caso, **según se detalla en los apartados de la “Cláusula 17. Lote 2 - Equipo prestador del Servicio”**, esa experiencia no podrá incluirse como experiencia valorable en la presente hoja en los años correspondientes que haya tenido lugar.

6. EXPERIENCIA VALORABLE (CRITERIO NÚMERO 3 – EXPERIENCIA DEL EQUIPO BASE PRESTADOR DEL SERVICIO)															
Número de meses de experiencia totales, adicionales y anteriores al mínimo requerido, de su Perfil, realizando las funciones según se especifica en el Pliego Técnico para ese perfil, desde como máximo el doble de años al mínimo exigido.															
En total	Año 2024	Año 2023	Año 2022	Año 2021	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015	Año 2014	Año 2013	Año 2012	Año 2011	Año 2010

- Hoja **Detalle Experiencia Valorable del equipo Base** (*Hoja Excel Exp2 Valorable_EB_Detalle*). Debe contener, para las personas del equipo de trabajo identificadas en la primera hoja (equipo base), el detalle de información de toda la experiencia adicional a la mínima requerida indicada en la hoja *Exp2_Valorable_EB* que se considere relevante para la valoración del criterio 2. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

1. IDENTIDAD (Datos ya cumplimentados en base a lo indicado en la Hoja Identificación, no deben modificarse): DNI, Denominación Perfil, Ámbito, Identificador Puesto

1. IDENTIDAD			
DNI / Secuencial	Denominación Perfil	Ámbito	Identificador Puesto

7. DETALLE EXPERIENCIA VALORABLE (CRITERIO NÚMERO 3 – EXPERIENCIA DEL EQUIPO BASE PRESTADOR DEL SERVICIO):

En función del perfil a cumplimentar se deben rellenar las celdas que se encuentran **en amarillo claro**, indicando lo siguiente:

- Periodo: año al que se refiere la experiencia. *El dato está ya cumplimentado* y no debe modificarse.
- Número de meses de experiencia de la mínima requerida. El dato está ya cumplimentado en función de lo indicado en la hoja **Exp2 Valorable_EB** y no debe modificarse.
- Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia mínima requerida: incluir el detalle relevante para la valoración del criterio, de la experiencia adicional a la mínima requerida que haya tenido el recurso en ese perfil, tal como empresa en la que tuvo lugar, proyecto realizado y su destinatario, si se trata de Administración Pública, tecnología, módulos, volúmenes significativos, etc.

Debe tenerse en cuenta que, en el caso de que se hayan acreditado meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida en la hoja **Exp1 Req_EB**, porque la titulación acreditada del recurso sea 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, según se especifica en el Pliego Técnico), esa experiencia no podrá incluirse como experiencia valorable en la presente hoja en los años correspondientes que haya tenido lugar.

7. DETALLE EXPERIENCIA VALORABLE (CRITERIO NÚMERO 3 – EXPERIENCIA DEL EQUIPO BASE PRESTADOR DEL SERVICIO)		
Periodo	Número de meses de experiencia adicionales a la mínima requerida, en el perfil al que se le propone	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia adicional a la mínima requerida en tareas de: - Consultoría y puesta en marcha de procesos de optimización y mejora continua en la gestión de sistemas de información sobre plataformas SAP. - Procesos de Transformación de la gestión de servicios de desarrollo y mantenimiento sobre la plataforma SAP - Realización de revisiones técnicas de los sistemas de información sobre plataforma SAP
AÑO 2018	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
AÑO 2017	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
AÑO 2016	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
AÑO 2015	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
AÑO 2014	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
AÑO 2013	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
AÑO 2012	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
AÑO 2011	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.
AÑO 2010	Indicar nº meses	Descripción de la experiencia: empresa, proyecto. Volúmenes significativos.

Este documento se entregará tanto en formato **PDF** firmado digitalmente como en el formato original de la plantilla entregada (MS **Excel**).

Esta información podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la adjudicación del contrato, obligatoriamente el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá entregar esta información **identificando a las personas**. Esta información deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador y ante cualquier cambio en el equipo de trabajo, deberán mantenerse estas mismas condiciones.

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La exposición de la oferta técnica se ajustará, como mínimo y en su mismo orden, a los diferentes apartados detallados a continuación, pudiendo incluirse todos aquellos enfoques sobre los requisitos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas que el licitador considere que pueden enriquecer y redundar en una mejor prestación de los servicios. Dichos enfoques sobre los requisitos mínimos exigidos que el licitador comprometa en su oferta no supondrán un coste adicional al importe del contrato.

LOTE 1:

SOBRE NÚM. 2 (CRITERIO NÚM. 3): La estructura y contenido de la oferta técnica debe ajustarse estrictamente a lo establecido en este apartado y contendrá un índice.

CRITERIO 3: EXPERIENCIA ADICIONAL DEL EQUIPO BASE

En relación con este criterio los licitadores deberán aportar en el **Sobre nº 2**, el fichero "**Modelo de Currículum Vitae Lote 1**" que se pondrá a disposición de los mismos, sin incluir las de los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta la información que se indica en el apartado 8 de la presente cláusula para este criterio.

Este documento se entregará tanto en **formato PDF**, firmado digitalmente, como en el formato original de la plantilla entregada (**MS Excel**).

Esta información podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la adjudicación del contrato, obligatoriamente el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá entregar esta información **identificando a las personas**. Esta información deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Dentro de este sobre no se deberá incluir ninguna información sobre precios, ni sobre los aspectos a valorar en el **criterio nº 2 (Certificaciones Equipo Base)**, la cual deberá entregarse exclusivamente en el **Sobre Nº 3**.

SOBRE NÚM. 3 (CRITERIO NÚM. 2):

En relación con este criterio los licitadores deberán aportar en el **Sobre nº 3**, el documento que se adjunta en el **Anexo VI** del Pliego de Cláusulas Administrativas, y además del fichero anexo denominado “Criterio Certificaciones Lote 1”; fichero que tendrán que rellenar y adjuntar aquellos licitadores que quieran ser evaluados en este criterio.

El fichero **“Criterio Certificaciones Lote 1”** que se pondrá a disposición, tiene la estructura que se indica en el apartado 8 de la presente cláusula.

Este documento se entregará tanto en formato **PDF** firmado digitalmente, como en el formato original de la plantilla entregada (**MS Excel**).

La información de la hoja “Identidad” podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la formalización del contrato, obligatoriamente **el licitador propuesto como adjudicatario** deberá entregar esta información **identificando a las personas**. Esta información, en los dos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el *Artículo 133 de la LCSP*, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, el licitador deberán identificar qué aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial e indicado los motivos que justifican dicha declaración.

A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada ni a documentos que sean públicamente accesibles.

LOTE 2:

SOBRE NÚM. 2 (CRITERIO NÚM. 3): La estructura y contenido de la oferta técnica debe ajustarse estrictamente a lo establecido en este apartado y contendrá un índice.

CRITERIO 3: EXPERIENCIA ADICIONAL DEL EQUIPO BASE

En relación con este criterio los licitadores deberán aportar en el **Sobre nº 2**, el fichero “**Modelo de Currículum Vitae Lote 2**” que se pondrá a disposición de los mismos, sin incluir las de los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta la información que se indica en el apartado 8 de la presente cláusula para este criterio.

Este documento se entregará tanto en **formato PDF**, firmado digitalmente, como en el formato original de la plantilla entregada (**MS Excel**).

Esta información podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la adjudicación del contrato, obligatoriamente el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá entregar esta información **identificando a las personas**. Esta información deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Dentro de este sobre no se deberá incluir ninguna información sobre precios, ni sobre los aspectos a valorar en el **criterio nº 2 (Certificaciones Equipo Base)**, la cual deberá entregarse exclusivamente en el **Sobre Nº 3**.

SOBRE NÚM. 3 (CRITERIO NÚM. 2):

En relación con este criterio los licitadores deberán aportar en el **Sobre nº 3**, el documento que se adjunta en el **Anexo VII** del Pliego de Cláusulas Administrativas, y además del fichero anexo denominado “Criterio Certificaciones Lote 2”; fichero que tendrán que rellenar y adjuntar aquellos licitadores que quieran ser evaluados en este criterio.

El fichero **“Criterio Certificaciones Lote 2”** que se pondrá a disposición, tiene la estructura que se indica en el apartado 8 de la presente cláusula.

Este documento se entregará tanto en formato **PDF** firmado digitalmente, como en el formato original de la plantilla entregada (**MS Excel**).

La información de la hoja “Identidad” podrá entregarse seudonimizada para su evaluación en la fase de valoración técnica de las ofertas, sustituyendo el DNI por un número secuencial (1, 2, 3,4, etc.) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la formalización del contrato, obligatoriamente **el licitador propuesto como adjudicatario** deberá entregar esta información **identificando a las personas**. Esta información, en los dos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el Artículo 133 de la LCSP, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, el licitador deberán identificar qué aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial e indicado los motivos que justifican dicha declaración.

A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada ni a documentos que sean públicamente accesibles.

10. GARANTÍA PROVISIONAL

Procede: No

11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

Procede: No

12. MEDIOS ELECTRÓNICOS

Licitación electrónica:

Se exige la presentación de ofertas por medios electrónicos: Sí.

En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la Cláusula 11 de este pliego.

Subasta electrónica:

Procede: No

13. GARANTÍA DEFINITIVA

Procede: Si

Importe: 5 % del presupuesto de licitación del contrato, IVA no incluido.

Lo que supone que para cada uno de ellos lotes, de manera individual, la garantía definitiva es de:

LOTE 1: 1.873.707,50 €.

LOTE 2: 165.928,20 €.

Constitución mediante retención en el precio: No se admite.

14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA (Artículo 107.2 LCSP)

Procede: No

15. PÓLIZAS DE SEGUROS

Procede: No se exige

16. PROGRAMA DE TRABAJO

Obligación de presentar un programa de trabajo: No

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será:

Lote 1: 39 MESES. A efectos del cálculo del presupuesto y la distribución del importe por anualidades, se ha estimado como fecha de inicio el **1 de septiembre de 2026**.

Lote 2: 38 MESES. A efectos del cálculo del presupuesto y la distribución del importe por anualidades, se ha estimado como fecha de inicio el **1 de enero de 2027**.

Lote 1, se desglosa de la siguiente manera:

FASES	DURACIÓN
Fase de Transición	3 meses, comprendidos desde el día siguiente a la formalización del contrato.
Fase de Pleno Servicio	36 meses a partir de la finalización de la Fase de Transición y lanzamiento del proyecto.
Fase de Devolución	3 meses anteriores a la finalización del contrato. Esta fase está incluida dentro de la Fase de Pleno Servicio.

Lote 2, se desglosa de la siguiente manera:

FASES	DURACIÓN
Fase de Transición	2 meses, comprendidos desde el día siguiente a la formalización del contrato.
Fase de Pleno Servicio	36 meses a partir de la finalización de la Fase de Transición y lanzamiento del proyecto.
Fase de Devolución	2 meses anteriores a la finalización del contrato. Esta fase está incluida dentro de la Fase de Pleno Servicio.

Recepciones parciales: Si.

Se realizará, en su caso, una recepción parcial a la finalización de la Fase de Transición de cada lote

Las recepciones parciales darán derecho al contratista para solicitar la cancelación de la parte proporcional de la garantía definitiva: No.

Procede la prórroga del contrato: Sí.

- Lote 1: Tendrá una duración de 21 meses, solo se prorroga: cuota fija y cuota variable
- Lote 2: Tendrá una duración de 22 meses, solo se prorroga: cuota fija y cuota variable.

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: Sesenta meses.

18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se establece como condición especial de ejecución del contrato, la adopción de medidas concretas para favorecer la formación de los trabajadores del adjudicatario en su lugar de trabajo, a cuyo fin, se establece el compromiso de aplicar durante la vigencia del contrato un Plan de Formación Continua en productos software desarrollados principalmente en la plataforma SAP, así como su entorno técnico, a todos los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario que participen en el servicio.

El contratista deberá remitir al Responsable del Contrato designado por la Agencia, cuando éste lo solicite, información detallada sobre las acciones formativas impartidas los miembros del equipo del contratista que participen en el servicio.

Las condiciones especiales de ejecución del contrato se han establecido para dar cumplimiento al Artículo 201 de la LCSP que ordena que los Órganos de Contratación tomen las medidas pertinentes para garantizar que en la ejecución de los contratos los contratistas cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el *Anexo V*.

De conformidad con lo dispuesto en el *artículo 202* de la LCSP, se han establecido condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato. Las mismas están vinculadas al objeto del contrato, no son ni directa ni indirectamente discriminatorias y son compatibles con el derecho comunitario. Esa formación continua exigida es necesaria dada la rápida evolución de las tecnologías, la actualización del conocimiento de los trabajadores significa una garantía de cumplimiento de los objetivos del contrato.

En caso de subcontratación, dicha condición será igualmente exigible a los subcontratistas que participen en la ejecución del contrato.

Igualmente, de conformidad con lo establecido en el Apartado 30 de la presente cláusula, se establece la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Las obligaciones contenidas en este apartado tienen el carácter de **obligación contractual esencial**, a los efectos establecidos en el *Artículo 211 de la LCSP* y conforme a lo dispuesto en la cláusula que regula la resolución del contrato del pliego de cláusulas administrativas particulares.

19. PENALIDADES

Por ejecución defectuosa del contrato:

En aplicación de lo establecido en los *Artículos 192 a 194 de la LCSP*, si el contratista, por causas imputables al mismo, incumpliera las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato, y de conformidad con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, Anexo 11-Lote 1 y Anexo 12-Lote 2, esta Agencia procederá a la imposición de las penalidades que se indican en el Anexo V del presente pliego.

Por incumplimiento de los pagos a los subcontratistas o suministradores:

Por incumplimiento de los pagos a los subcontratistas o suministradores, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en la LCSP:

Se impondrá una penalidad equivalente al 5% del importe adeudado al subcontratista o suministrador, por el incumplimiento del pago en los plazos legalmente establecidos, y siempre que dicho impago no derive del incumplimiento de alguna de las obligaciones del subcontratista. Podrá reiterarse cada mes mientras persista el impago, hasta alcanzar el límite conjunto del 50% de dicho precio.

Según establece el *Artículo 194 de la LCSP*, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato, y previa audiencia del contratista, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas en los términos indicados en el Apartado 22 de la presente cláusula.

20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO

Condiciones en las que podrá efectuarse, alcance, límites y naturaleza de las modificaciones previstas:

Las causas de modificación para cada uno de los lotes serán de acuerdo a los siguientes apartados:

LOTE1:

Las posibles modificaciones se realizarán en los Servicios en Cuota Variable:

Cuando sea necesario aumentar el número máximo de horas/perfil inicialmente previsto de cuota variable, respecto de lo indicado en el Anexo 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, una vez consumido el presupuesto en la anualidad de que se trate, debido a alguna de las circunstancias que se enumeran a continuación:

- La necesidad de acometer desarrollos o adaptaciones motivadas por cambios tecnológicos en la plataforma que sustenta el sistema, tales como actualizaciones del entorno tecnológico (incluyendo migraciones a entornos cloud), incorporación de mecanismos de automatización o implantación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, siempre que dichas actuaciones resulten necesarias para garantizar la operatividad, seguridad o evolución del sistema.
- Se precise implantar la Plataforma NEXUS ECCL en nuevos Centros u Organismos o colectivos, definidos en el Anexo 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Se incremente la prestación del servicio de Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios, demandado por los usuarios de los Sistemas de Información, derivado de la incorporación de nuevos usuarios, entendidos como un incremento de nuevos gestores y empleados públicos, definidos en el Anexo 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

LOTE 2

Las posibles modificaciones se realizarán en los Servicios en Cuota Variable.

Cuando sea necesario aumentar el número máximo de horas/perfil inicialmente previsto de cuota variable, respecto de lo indicado en el Anexo 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, una vez consumido el presupuesto en la anualidad de que se trate, debido a que por alguna de las circunstancias indicadas en el lote 1 se produzca un incremento en los servicios en Cuota variable de este lote 2.

El importe de estas modificaciones se calculará según los precios unitarios que se reflejan en el Apartado 3 de la presente Cláusula, después de aplicarles la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

Porcentaje del precio inicial del contrato al que como máximo puedan afectar:

El importe de las modificaciones previstas del contrato, acordadas siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación, 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.

Procedimiento para la modificación:

El expediente de modificación del contrato se iniciará a propuesta de la Dirección que tiene encomendado el seguimiento y control de la ejecución del contrato. A tal efecto, redactará un informe en el que justifique la necesidad de modificar el contrato, y la concurrencia de alguno de los supuestos recogidos en el presente apartado, y se describan los términos y condiciones de modificación, así como la valoración económica de la misma.

Una vez efectuada dicha propuesta, y acordado el inicio del procedimiento por el Órgano de Contratación, se dará trámite de audiencia al contratista, y se solicitará informe a los Servicios Jurídicos de la Agencia y, en su caso, informe de la *Dirección General de Presupuestos de la Comunidad de Madrid*.

La modificación requerirá la autorización previa del Consejo de Administración de la Agencia, ex. *Artículo 10. Seis.4.i)* de la *Ley 7/2005* y normativa concordante.

Concluidos dichos trámites se aprobará la modificación por parte del Órgano de Contratación, que será notificada al contratista.

En la resolución dictada 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.

La modificación se formalizará en documento administrativo, en los términos indicados en los *Artículos 153 y 203 de la LCSP*.

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante su ejecución, se publicarán en el Portal de la Contratación Pública – Perfil del Contratante y, en su caso, en el Diario Oficial de la Unión Europea, de conformidad con lo establecido en los *Artículos 203 y 207 de la LCSP*.

21. SUBCONTRATACIÓN

Procede: Sí.

Prestaciones no susceptibles de subcontratación: No procede.

A efectos de la subcontratación, se ha de tener en cuenta lo establecido en el *Apartado 30.2.2* de la presente cláusula “*Seguridad de la información – Subcontratación*”

22. RÉGIMEN DE PAGOS

Forma de pago:

Se mediante certificaciones, contra factura conformada, y previa aceptación por la Dirección encargada de la inspección del servicio.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato se indicará la denominación y número del expediente y el mes correspondiente a la facturación, y se detallará:

LOTE 1:

Fase de Transición:

Durante esta fase, el adjudicatario únicamente recibirá compensación económica por la realización del Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento, en caso de ser necesaria su elaboración, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

En ese caso y por este concepto, se efectuará un único pago, a la finalización de dicha fase. El importe a abonar será el que resulte de aplicar el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación a la cantidad de **288.004,00- euros, IVA no incluido**, señalado en el *Apartado 3 “Presupuesto Base de Licitación”, Fase de Transición Lote 1*, de la presente cláusula.

Fase de Pleno Servicio:

Se efectuará mediante certificaciones mensuales, contra factura conformada y previa aceptación por la Dirección encargada de la inspección del servicio.

Para la facturación mensual se tendrá en cuenta el reporte mensual de horas proporcionado por el Adjudicatario y aprobado por la Agencia, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 10 “Seguimiento y Control del Servicio” del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

1ºCuota Fija:

Incluye los servicios a prestar indicados en el “*Anexo 1 Lote 1 Configuración del modelo económico. Apartado 1.1 Cuota Fija*” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El importe mensual a abonar por este concepto será, **596.288,00 - euros, IVA no incluido** de conformidad con el *Apartado 3 “Presupuesto Base de Licitación”, “Servicio Cuota Fija” Lote 1*, de la presente cláusula o el que resulte de aplicar a la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

2ºCuota Variable:

Incluye los servicios a prestar por el equipo extendido indicados en el “*Anexo 1 Lote 1 Configuración del modelo económico. Apartado 1.2 Cuota Variable*” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se facturarán mensualmente los encargos terminados, entregados y aceptados por la Agencia según lo establecido en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*.

El importe a facturar por este concepto, será el resultado de multiplicar el número de horas computadas y aceptadas por el precio/hora que se indica a continuación en la siguiente tabla (IVA no incluido), al que se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación, de conformidad con el *Apartado 3 "Presupuesto Base de Licitación", "Servicio Cuota Variable" Lote 1*, de la presente cláusula, y tal y como se indica a continuación:

CUOTA VARIABLE	
PERFILES PROFESIONALES	PRECIOS / HORA
Consultor SAP Mix	51,00 €
Técnico Especialista	30,00 €

LOTE 2:

Fase de Transición:

Durante esta fase, el adjudicatario únicamente recibirá compensación económica por la realización del Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento, en caso de ser necesaria su elaboración, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 15.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

En ese caso y por este concepto, se efectuará un único pago, a la finalización de dicha fase. El importe a abonar será el que resulte de aplicar el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación a la cantidad de **24.420,00- euros, IVA no incluido**, señalado en el *Apartado 3 "Presupuesto Base de Licitación", Fase de Transición Lote 2*, de la presente cláusula.

Fase de Pleno Servicio:

Se efectuará mediante certificaciones mensuales, contra factura conformada, y previa aceptación por la Dirección encargada de la inspección del servicio.

Para la facturación mensual se tendrá en cuenta el reporte mensual de horas proporcionado por el Adjudicatario y aprobado por la Agencia, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 20 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

1ºCuota Fija:

Incluye los servicios indicados en el *Anexo III apartado 3.1 Servicios a prestar dentro de la Cuota Fija* del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El importe mensual a abonar por este concepto será, **40.348,00 euros, IVA no incluido** de conformidad con el *Apartado 3 "Presupuesto Base de Licitación", "Servicio Cuota Fija" Lote 2*, de la presente cláusula o el que resulte de aplicar a la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

2ºCuota Variable:

Incluye los servicios a realizar por el Equipo Extendido indicados en el *Anexo III apartado 3.2 Servicios a prestar en la Cuota Variable del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

Se facturarán mensualmente los encargos terminados, entregados y aceptados por la Agencia según lo establecido en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*.

El importe a facturar por este concepto, será el resultado de multiplicar el número de horas computadas y aceptadas por el precio/hora, una vez aplicada la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación, de conformidad con el *Apartado 3 "Presupuesto Base de Licitación",*

“Servicio de Cuota Variable Lote 2, de la presente cláusula, y tal como se indica a continuación:

CUOTA VARIABLE	
PERFIL PROFESIONAL	PRECIOS / HORA
Perfil Consultor SAP Senior	58,00 €

En cualquier caso, se facturará por los trabajos efectivamente realizados, y previamente verificados y certificados por la Dirección de la Agencia responsable del contrato. Además, la facturación tiene asociada, en su caso, con carácter mensual, las penalizaciones indicadas en el Anexo 1 y Anexo 2 del presente documento para el caso de incumplimiento.

Aplicación de penalidades:

Las penalidades se materializarán mediante una factura para proceder al abono a la Agencia y que contendrá el detalle de su base imponible (detalle de penalidades), IVA aplicable e importe total. Se realizarán con periodicidad semestral, cuando correspondan, y se acompañarán junto a la factura de cargo del mes correspondiente, para poder realizar la compensación de sus importes

Este procedimiento resultará de aplicación en todos los casos de incumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio que se describen en el Anexo V del presente pliego.

Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 % del precio del contrato, IVA no incluido, ni el total de las mismas superar el 50 % del precio del contrato, según lo indicado en el artículo 192 de la LCSP.

Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: No proceden.

Facturación electrónica:

La Agencia gestionará, con un procedimiento automatizado, las facturas recibidas en el “*Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas*”, **FACe**, en los términos establecidos en la *Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público* y sus disposiciones de desarrollo.

El código único para Órgano gestor, Unidad tramitadora y Oficina contable es el indicado en el Apartado 2 de la presente cláusula.

En el formato electrónico de la factura se debe incluir el número de pedido asignado por la Agencia en el campo **ReceiverTransactionReference**.

23. REVISIÓN DE PRECIOS

No procede.

24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD

No procede.

25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN

Mil ochocientos euros.

26. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA

- Información sobre los servicios objeto del presente pliego.
- Información sobre la arquitectura y medidas de seguridad de sistemas y comunicaciones, tanto a nivel hardware como software.
- Categoría de datos personales que haya de manejar el adjudicatario durante la ejecución del contrato, y aquella que por su naturaleza deba ser tratada como tal. A este respecto se habrá de tener en cuenta lo establecido en el Apartado “Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información” del presente documento.
- Información técnica sobre la arquitectura, configuración e integración de la Plataforma con otros servicios de Madrid Digital.
- Información sobre cualquier otro sistema de información o infraestructura de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato.
- Información sobre cualquier otro contrato de Madrid Digital o de la Comunidad de Madrid de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato.

Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información: Cinco años desde la finalización del contrato.

27. FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con lo dispuesto en los *Artículos 94 y 95 del RGLCAP* y el *Artículo 311 de la LCSP*, la Administración a través del Responsable del Contrato, podrá dar las instrucciones necesarias para el correcto cumplimiento del mismo.

El contratista deberá prestar los servicios dentro del plazo estipulado, efectuándose por el Responsable del Contrato el examen de la documentación presentada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, se seguirán los trámites indicados en la Cláusula 37 del presente pliego.

28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Finalizado el plazo previsto, si se considera que la prestación objeto del mismo reúne las condiciones debidas, se procederá mediante acto formal a su recepción, que tendrá lugar dentro de los **dos meses siguientes** de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato, emitiéndose al efecto el certificado de conformidad o, en su caso, el acta correspondiente, siguiéndose los trámites indicados en la Cláusula 38 del presente pliego.

29. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **DOCE MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones,

valoraciones, certificaciones o recepciones parciales, e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados

30. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

PRIMERO. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

1. **Responsable del Tratamiento (RT):** El contrato implica el acceso del adjudicatario a datos personales de cuyo tratamiento es:

X Responsables: las entidades indicadas en el Anexo VIII del presente documento.

El RT decide por sí mismo tanto la finalidad de cada tratamiento como los medios para su consecución según los arts. 4.7 y 24 del 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 y a la libre circulación de estos datos (RGPD).

2. El **Encargado del Tratamiento (ET)** es la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trata datos personales por cuenta del RT, que en la práctica se traduce en que ejecuta el encargo recibido del RT con sujeción a las directrices que éste le ha trasladado (aunque pueda eventualmente disponer de un cierto margen de decisión). En el presente pliego el ET se apoya en un tercero, la empresa adjudicataria, que actuará en calidad de Subencargado del Tratamiento (SubET):

x La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, que actuará como Encargado del Tratamiento.

x La empresa adjudicataria, que actuará como Subencargada del Tratamiento.

En el caso de tratamientos en los que Madrid Digital sea RT, el ET será la empresa adjudicataria y no Madrid Digital.

En este supuesto, de manera excepcional y por expresa disposición de los arts. 28 del RGPD y 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), el acceso a esos datos personales no se considerará comunicación de datos.

El tratamiento de los datos personales por parte del adjudicatario quedará circunscrito a lo que resulte necesario para llevar a cabo la prestación de servicios encargados por el RT, y se efectuará siempre en el marco de los **principios** establecidos en el artículo 5 del RGPD.

El adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 28.3 del RGPD y 33 de la LOPDGDD, deberá tratar los Datos Personales conforme a las **instrucciones** dictadas por el Responsable o el Encargado del tratamiento.

El adjudicatario, en aplicación del artículo 33.2 del RGPD notificará sin dilación indebida al RT/ET las **violaciones de la seguridad** de los datos personales de las que tenga conocimiento, siguiendo los cauces marcados a tal efecto.

3. Las **actividades de tratamiento** anteriormente descritas se corresponden con las que figuran en el Registro de Actividades de Tratamiento de los Responsables del Tratamiento y son las que se detallan en el Anexo VIII del presente documento.
4. Las **finalidades** del tratamiento son las descritas en el Anexo VIII del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que consiste en:

La prestación de los siguientes Servicios:

La prestación de los servicios de mantenimiento y evolución del producto Nexus ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y

Funcionalidades y Servicios Comunes) y su plataforma asociada, así como los servicios de transformación, revisión y mejora de los procesos de gestión y de la calidad del servicio y producto NEXUS ECCL.

5. Los colectivos de **interesados** en lo referente a este contrato son los que se especifican en el Anexo VIII.
6. Las **categorías de datos** personales que van a ser tratados por el encargado del tratamiento son los que se detallan en el Anexo VIII.
7. El **tratamiento** consistirá en la realización de las siguientes **operaciones** por parte del ET sobre los datos personales:

- X Recogida
- X Acceso/Consulta
- X Organización/Estructuración
- X Modificación
- X Cotejo
- X Limitación
- X Utilización
- X Comunicación/Transmisión
- X Almacenamiento
- X Conservación
- X Registro
- X Supresión/Destrucción
- X Otros: copia, recuperación

8. **Transferencias Internacionales (TID)**

Se entiende que existe transferencia internacional de datos cuando existe un flujo del dato desde el territorio español a destinatarios establecidos en países que **NO** formen parte del **Espacio Económico Europeo** (los miembros de la Unión Europea + Islandia, Liechtenstein y Noruega) o que **NO** haya sido objeto de una **Decisión de Adecuación** por la Comisión Europea (los países fuera del EEE a los que está permitido transferir datos personales porque cuentan con una Decisión de Adecuación son: Suiza, Canadá, Argentina, Guernsey, Isla de Man, Jersey, Islas Feroe, Andorra, Israel, Uruguay, Nueva Zelanda, EEUU, Japón, Reino Unido y República de Corea)

De conformidad con los arts. 44 a 50 del RGPD, cualquier TID exige **recabar obligatoria y previamente a su realización, la autorización del RT**. No cabe efectuar TID sin dicha autorización previa, escrita y específica. Por tanto, si en el curso del presente contrato, bien desde el inicio de su ejecución, o bien durante el curso de su ejecución, se prevé que vaya a llevarse a cabo una TID, **deberá de forma previa a la misma comunicarse a MD y/o al RT**.

Una TID surge ante un flujo de datos personales; ya sea porque alguien los transfiere a un destinatario localizado fuera del EEE, o porque alguien accede a dichos datos desde una ubicación situada fuera del EEE; siendo catalogadas **como TID no sólo las transmisiones sino también los accesos**.

En los supuestos en los que se prevea la existencia de una TID, la empresa adjudicataria deberá aportar a MD y/o al RT, la documentación que acredite la existencia de medidas para compensar la falta de protección de datos en un tercer país mediante garantías adecuadas, así cláusulas contractuales tipo, normas corporativas vinculantes.

No podrán realizarse TID en aquellos casos previstos en el artículo 46 bis de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

9. Cuando el pliego permita la **subcontratación de actividades objeto del contrato** que conlleven tratamiento de datos personales, y en caso de que el ET pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subencargado, si fuera contratado, deba acceder a datos personales, el ET lo pondrá en conocimiento previo del RT, indicando los tratamientos que se pretende subencargar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada del tratamiento y sus datos de contacto, para que el RT decida si otorgar o no su autorización al subencargo asociado.

En caso de obtener la autorización, el subencargado - que también tendrá la condición de ET- está obligado, igualmente, a cumplir las obligaciones establecidas en este pliego para el ET y las instrucciones que dicte el RT.

Corresponde al ET exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente pliego, el cual será puesto a disposición del RT, a su mera solicitud, para verificar su existencia y contenido.

El ET informará previamente al RT de cualquier cambio en la incorporación o sustitución de otros subencargados, dando así al RT la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula u oponerse a esos cambios. La ausencia de respuesta del RT equivale a oponerse a dichos cambios.

10. En caso de **incumplimiento** por parte del ET será considerado también como Responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

En caso de incumplimiento por parte del subencargado de las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, el ET inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el RT en lo referente al cumplimiento de las obligaciones del subencargado, quedando el RT exonerado de cualquier responsabilidad con respecto a las consecuencias derivadas de las actividades del subcontratista.

11. En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la **modificación de lo estipulado** en el tratamiento de datos personales, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita en el tratamiento de los datos personales. Este hecho tendrá la consideración de modificación del contrato con los efectos que para la modificación contractual vienen recogidos en este pliego. Esta obligación tendrá carácter esencial y su incumplimiento constituirá causa de resolución del contrato conforme a lo dispuesto en el artículo 211.1.f) de la LCSP.

El adjudicatario deberá remitir al RT un **análisis de riesgos desde la óptica de la privacidad de los datos personales** y, en su caso, **evaluación de impacto** conforme a lo dispuesto en el art. 35 RGPD, a desarrollar durante las dos primeras semanas desde el inicio de la ejecución o inicio de los trabajos, con el fin de verificar que se ha procedido a la identificación, evaluación, gestión y tratamiento de los mismos (para su eliminación, transferencia, mitigación o asunción) de modo que la ejecución del contrato cuente de principio a fin con las debidas garantías en materia de protección de datos.

SEGUNDO. - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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.

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.

En los supuestos en que proceda, el adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el ENS (cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA) o la Certificación de Conformidad con el ENS (obligatoriamente, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, y de aplicación voluntaria en el caso de sistemas de categoría BÁSICA)¹, y de conformidad a las siguientes **situaciones**:

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

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

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.

Se requerirá el cumplimiento de medidas de seguridad **antes de la puesta en producción** del Sistema asociado con la solución/producto.

La Declaración de Conformidad con el ENS (cuando se trate de Solución/Producto de categoría BÁSICA) o la Certificación de Conformidad con el ENS (obligatoriamente, cuando se trate de Solución/Producto de categorías MEDIA o ALTA, se deberán aportar por el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación.

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

Madrid Digital 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, que deberá aportar el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación.

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, que deberá aportar el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación.

El presente contrato está enmarcado en:

X Situación 1) – Categoría Media.

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.

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, relativas 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.

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.

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.

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.

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.

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.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO

El presente contrato tiene **carácter administrativo**. Las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en este pliego y en su correspondiente de prescripciones técnicas particulares.

Para lo no previsto en los pliegos, el contrato se regirá por la legislación básica del Estado en materia de contratos públicos: **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* (LCSP), y en cuanto no se oponga a lo establecido en la LCSP, el **Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público**, por el **Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP)**, por el **Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos, aprobado por Orden de 8 de marzo de 1972**, por las Leyes aprobadas por la Asamblea de Madrid y por el **Reglamento General de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 49/2003, de 3 de abril (RGPCM)** y sus normas complementarias.

Supletoriamente, se aplicarán las normas estatales sobre contratos públicos que no tengan carácter básico, las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la ejecución de los trabajos descritos en la Cláusula 1 Apartado 1 al mismo y definidos en el pliego de prescripciones técnicas particulares, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta.

Tanto el pliego de prescripciones técnicas particulares como el pliego de cláusulas administrativas particulares revisten carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

Si el contrato está dividido en lotes, los licitadores podrán optar a un lote, a varios o a todos ellos, salvo que se establezca un número máximo de lotes por licitador, para lo que se estará a lo estipulado en la Cláusula 1 Apartado 1. En este apartado se indican, asimismo en su caso, el número máximo de lotes a adjudicar a cada licitador y las normas a aplicar en el supuesto de que el licitador pueda resultar adjudicatario de un número de lotes que exceda el indicado.

CLÁUSULA 4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad expresada en la Cláusula 1 Apartado 3, distribuido en las anualidades previstas en el mismo, siendo el sistema de determinación del presupuesto el expresado en el citado apartado.

Su cálculo incluye todos los factores de valoración y gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente, son de cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, que figura como partida independiente.

El presupuesto de los lotes en que, en su caso, se divida el objeto del contrato se especifica igualmente en la Cláusula 1 Apartado 3.

El **presupuesto base de licitación** se ha establecido teniendo en cuenta el importe fijado para los servicios incluidos en el pliego, de conformidad con los precios unitarios establecidos en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

Los licitadores deberán señalar en su oferta económica, el importe máximo por el que se comprometen a la prestación de la totalidad de los servicios: 45.343.721,50 euros, IVA incluido (LOTE 1), y de la totalidad de los servicios 4.015.462,44 euros, IVA incluido (LOTE 2) así como el porcentaje de baja ofertado, de conformidad con lo indicado en el Modelo de proposición económica recogido en el Anexo / al presente pliego

El importe máximo del contrato correspondiente al lote 1 asciende a **45.343.721,50 €, IVA incluido**.

El importe máximo del contrato correspondiente al lote 2 asciende a **4.015.462,44 €, IVA incluido**.

Las proposiciones expresarán también el Impuesto sobre el Valor Añadido en partida independiente.

Las proposiciones que superen la base imponible del presupuesto base de licitación, serán automáticamente desechadas.

La baja que pueda obtenerse en la adjudicación dará lugar a la ampliación a un mayor número de unidades de los servicios objeto del contrato, sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe del presupuesto base de licitación.

El licitador que resulte adjudicatario del contrato se compromete a la ejecución de los servicios hasta el importe máximo ofertado, y por los precios unitarios que resulten de aplicar el porcentaje de baja ofertado a los precios unitarios indicados en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

El importe máximo de adjudicación constituirá el límite máximo del gasto que puede suponer para la Agencia, por tanto, el adjudicatario se compromete a disponer de los medios necesarios que se requieran para la ejecución del contrato hasta el importe máximo referido. No obstante, el importe del contrato quedará subordinado a las necesidades de la Agencia.

La ejecución del contrato está amparada por la existencia de dotación económica suficiente, establecida en el presupuesto de la Agencia.

Si el contrato se financia con fondos europeos, quedará sometido a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo, así como a lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo Plus, al Fondo de Cohesión, al Fondo de Transición Justa y al Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, así como las normas financieras para dichos Fondos y para el Fondo de Asilo, Migración e Integración, el Fondo de Seguridad Interior y el Instrumento de Apoyo Financiero a la Gestión de Fronteras y la Política de Visados, en lo que se refiere a las actuaciones cofinanciadas con cargo al periodo de programación 2021-2027.

CLÁUSULA 5.- PERFIL DE CONTRATANTE

El acceso al perfil de contratante del Órgano de Contratación se efectuará a través del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en la siguiente dirección de Internet (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>).

CAPÍTULO III

LICITACIÓN

CLÁUSULA 6.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS

Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el *Artículo 71 de la LCSP*, en la *Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid*, y en el *Artículo 33.5 de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid*, y que

acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, o su clasificación de conformidad con lo establecido en la Cláusula 1 Apartado 6.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, se especifica en la Cláusula 1 Apartado 5.

Además, cuando se trate de personas jurídicas, las prestaciones del contrato objeto del presente pliego han de estar comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, conforme a sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios, y han de disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará por **procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios de adjudicación**, en aplicación de los *Artículos 131.2, 145, y 156.1 de la LCSP*, conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal.

Si así se indica en la Cláusula 1 Apartado 7 de este pliego, para la adjudicación del contrato se celebrará una **subasta electrónica**, conforme a los requisitos establecidos en el *Artículo 143 de la LCSP*. En la Cláusula 1 Apartado 12 se incluye la información necesaria sobre su celebración.

CLÁUSULA 8.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación que han de servir de base para la adjudicación del contrato son los establecidos, con su correspondiente ponderación o, en su defecto, por orden decreciente de importancia, en la Cláusula 1 Apartado 8.

Cuando el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, de entre los criterios adjudicación, en el mismo apartado de dicha cláusula se especifican, en su caso, los que se valorarán en una primera fase, siendo necesario obtener como mínimo, en cada uno de ellos la puntuación que asimismo se indica para que la oferta pueda ser valorada en la fase decisoria.

Igualmente se señalarán, en su caso, en este apartado, los parámetros que deberán permitir identificar los casos en que una oferta se considere anormal, referidos a la oferta considerada en su conjunto.

Cuando los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor tengan atribuida una ponderación mayor que la correspondiente a los criterios evaluables de forma automática, la valoración de aquéllos corresponderá bien a un comité formado por expertos en la materia objeto del contrato, o bien a un organismo técnico especializado. El comité, en su caso, estará compuesto por un mínimo de tres miembros, que podrán pertenecer a los servicios dependientes del órgano de contratación, pero, en ningún caso, podrán estar adscritos al órgano proponente del contrato al que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas. Su designación o el procedimiento para efectuarla o, en su caso, la designación del organismo técnico especializado se establece en la Cláusula 1 Apartado 8, debiendo publicarse con carácter previo a la apertura de la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.

Cuando en la Cláusula 1 Apartado 1 se admitan ofertas integradoras, previamente se llevará a cabo una evaluación comparativa para determinar si las ofertas presentadas por un licitador concreto para una combinación particular de lotes cumplirían mejor, en conjunto, los criterios de adjudicación establecidos en el pliego con respecto a dichos lotes, que las ofertas presentadas para los lotes separados de que se trate, considerados aisladamente.

CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL

Si así se especifica en la Cláusula 1 Apartado 10, para tomar parte en la licitación, los licitadores deberán constituir previamente, a disposición del Órgano de Contratación, una garantía provisional por el importe señalado en dicho apartado.

Cuando el licitador presente su proposición bajo la forma de unión temporal de empresarios, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en su conjunto

se alcance la cuantía exigida en la Cláusula 1 Apartado 10 y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

Cuando el licitador opte a un solo lote o a varios de los establecidos, deberá constituir la garantía provisional correspondiente a los lotes a que opte, cuyos importes se indican, en su caso, en la Cláusula 1 Apartado 10.

En cuanto a la forma y requisitos de la garantía, se estará a lo previsto en el *Artículo 106 de la LCSP*, así como a lo dispuesto en los *Artículos 55, 56 y 57 del RGLCAP*, en cuanto no se oponga a lo previsto en dicha Ley.

La constitución de la garantía se ajustará, en cada caso, a los modelos que se encuentran disponibles para los contratos en la página web de la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/caja-depositos>).

Esta garantía deberá constituirse, cuando se trate de garantía en efectivo, en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid o en la Tesorería, de los Organismos Autónomos, en su caso.

Podrá constituirse asimismo en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas, y ante el propio Órgano de Contratación cuando se trate de certificados de inmovilización de valores anotados, de avales o de certificados de seguro de caución.

Si la garantía se constituye en efectivo en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid, el Órgano de Contratación consultará sus datos por medios electrónicos, según lo dispuesto en la *Resolución de 7 de marzo de 2003, del Director General de Política Financiera y Tesorería*.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato. Al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación se le retendrá la garantía provisional hasta que proceda a la constitución de la definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última. Será incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la perfección del contrato.

En todo caso, la garantía provisional responderá del cumplimiento de las obligaciones impuestas en el *Artículo 150.2 de la LCSP*.

CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN CONTRATANTE.

Las proposiciones se presentarán en la **forma, plazo y lugar** indicados en el anuncio de licitación y en la forma establecida en este pliego.

En el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>), se ofrecerá la información relativa a la convocatoria de licitación de este contrato, incluyendo los pliegos de cláusulas administrativas particulares, de prescripciones técnicas particulares y documentación complementaria, en su caso, y el enlace a la información sobre el sistema de licitación electrónica que debe utilizarse.

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y sobre la documentación complementaria con una antelación mínima de **doce días** a la fecha límite fijada para la recepción de ofertas en el anuncio de licitación. Esta información se facilitará, al menos, **seis días** antes del fin del plazo de presentación de proposiciones.

En los casos en que lo solicitado sean aclaraciones a lo establecido en los pliegos o resto de documentación, las respuestas tendrán carácter vinculante y se harán públicas en el perfil de contratante.

Cada empresario no podrá presentar más de una proposición, sin perjuicio de la admisibilidad de variantes, si se prevé en la Cláusula 1 Apartado 11. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en unión temporal con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La contravención de estas prohibiciones dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones por él suscritas.

En lo que concierne a las variantes, se estará a lo dispuesto en la Cláusula 1 Apartado 11.

La presentación de proposiciones supone, por parte del empresario, la aceptación incondicional del clausulado de este pliego y del de prescripciones técnicas particulares que rigen el presente contrato, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* o en las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS

La utilización de medios y soportes electrónicos, informáticos y telemáticos en la presentación de proposiciones será obligatoria cuando así se indique en el Cláusula 1 Apartado 12.

En el mismo apartado se indica el portal informático donde, en su caso, se puede acceder a los programas y la información necesaria para licitar por medios electrónicos.

Si se exige la presentación electrónica de las ofertas, los licitadores aportarán sus documentos firmados electrónicamente. Los certificados de firma electrónica que se utilicen deben haber sido emitidos por uno de los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados (<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>) y no estar vencidos, suspendidos o revocados. Si no dispusieran de los documentos en formato electrónico porque fueron emitidos originalmente en soporte papel, aportarán copias digitalizadas. Las copias que aporten los interesados al procedimiento de contratación tendrán eficacia exclusivamente en el ámbito de la actividad contractual de esta Administración Pública Autonómica.

El licitador es responsable de la veracidad de los documentos que presente. Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, el Órgano de Contratación podrá solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por el licitador, para lo que podrá requerir la exhibición del documento o de la información original.

Incurrir en falsedad al facilitar cualquier dato relativo a la capacidad o solvencia es causa de prohibición de contratar conforme al *Artículo 71.1 e) de la LCSP*.

El Órgano de Contratación recabará de otros órganos y registros de las Administraciones y entidades públicas la consulta y transmisión electrónica de datos y documentos que se requieran referentes a la capacidad y solvencia de las empresas, salvo que conste su oposición expresa, en los términos del modelo que figura como Anexo III de este pliego.

Notificaciones y comunicaciones telemáticas

Aún en los casos en que no resulte exigible que presenten la oferta por medios electrónicos, para las restantes comunicaciones, notificaciones y envíos documentales, los interesados se relacionarán con el Órgano de Contratación por medios electrónicos.

Para la práctica de las notificaciones se utiliza el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid, al que se accede desde la Guía de tramitación electrónica (sección "Recibir"), para lo cual la empresa o su representante deben estar dados de alta en ese sistema. El correo electrónico no se considera un medio válido porque no acredita los extremos exigidos legalmente para las notificaciones.

Tablón de anuncios electrónico

Se comunicarán a los interesados los defectos u omisiones subsanables de la documentación presentada por los licitadores, los empresarios admitidos y los excluidos de la licitación, y las ofertas con valores anormales mediante su publicación en el tablón de anuncios electrónico, del Portal de la Contratación Pública, sección Perfil de contratante (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/perfil-contratante>).

Adicionalmente, se notificarán de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados, cuando se trate de actuaciones de la mesa o del órgano de contratación, que impliquen la posible subsanación de defectos u omisiones en la documentación presentada o determinen la exclusión de candidatos o licitadores.

Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación de las actuaciones a que se refiere el párrafo anterior se computarán desde la fecha de envío de la notificación electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

Por su parte, la publicación en el tablón de anuncios electrónico de la existencia de ofertas que pueden ser consideradas anormalmente bajas se hace para su divulgación y conocimiento de todos los licitadores, ya que esta circunstancia amplía el plazo máximo para adjudicar el contrato, conforme a lo dispuesto en el artículo 158.3 de la LCSP; sin perjuicio de que se efectuará, mediante notificación electrónica individual, el requerimiento a cada licitador que haya presentado una oferta incurso en presunción de anormalidad, para tramitar el procedimiento previsto en el artículo 149 de la de la misma Ley, tal y como establece la cláusula relativa a la actuación de la mesa de contratación, computándose en este caso los plazos desde la recepción de la notificación por el interesado.

Comunicaciones y aportación de nuevos documentos

Quienes figuren como interesados o representantes en los procedimientos que se encuentren abiertos en la Comunidad de Madrid pueden enviar comunicaciones o aportar nuevos documentos al correspondiente expediente desde la [Guía de tramitación electrónica](#) (sección “Consultar”, opción “Situación de mis expedientes”).

También existe la posibilidad de utilizar un [formulario genérico de solicitud](#) para presentar documentos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano de la Comunidad de Madrid. En ese formulario se puede indicar como destinatario a la unidad administrativa u organismo a quien va dirigido y seleccionar el registro en el que se desea presentar. En caso de desconocer el registro se debe seleccionar “Registro genera.”

CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES

Las proposiciones se presentarán redactadas en lengua castellana, o traducidas oficialmente a esta lengua, y constarán de **TRES ARCHIVOS ELECTRÓNICOS (SOBRES)**.

Los archivos electrónicos (sobres) se dividen de la siguiente forma:

SOBRE Nº 1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

SOBRE Nº 2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

SOBRE Nº 3 PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS

Los licitadores deberán indicar la documentación o información aportada a la licitación que tenga carácter confidencial, por afectar a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de la oferta, y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en este procedimiento de licitación o en otros posteriores.

El carácter confidencial **no podrá extenderse a todo el contenido de la proposición**, ni a las partes esenciales de la oferta, pudiendo afectar únicamente a los documentos que tengan una difusión restringida y, en ningún caso, a documentos que sean públicamente accesibles.

En los sobres se deberá incluir la documentación que a continuación se indica:

A) SOBRE Nº 1.- DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Incluirá, preceptivamente, los siguientes documentos:

1. Declaración responsable del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación.

Declaración responsable del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación, conforme al formulario normalizado del “*DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN*” (DEUC), establecido por el *Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016*, según se recoge en el *Anexo II* al presente pliego.

El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita la Comisión Europea, permite cumplimentar este documento por vía electrónica en la siguiente dirección de Internet: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es> conforme se indica a continuación:

- Con el servicio DEUC electrónico, el Órgano de Contratación creará un modelo de DEUC para este procedimiento, que se pondrá a disposición de los licitadores en formato normalizado XML, junto con los demás documentos de la convocatoria (como documentación complementaria) en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid - Perfil de contratante.
- El licitador deberá almacenar localmente en su ordenador dicho modelo en XML y acceder después al servicio DEUC electrónico, donde deberá importarlo, cumplimentar los datos necesarios, exportarlo y almacenarlo en su equipo en formato electrónico, firmarlo (electrónicamente en el supuesto de licitación electrónica) y presentar el DEUC con los demás documentos de la licitación. En el Anexo II se incluyen unas orientaciones para la cumplimentación del formulario normalizado del DEUC.

Si varios empresarios concurren constituyendo una unión temporal, cada uno de los que la componen deberá acreditar su capacidad de obrar presentando todos y cada uno de ellos un formulario DEUC separado, así como el resto de los documentos exigidos en este apartado de la presente cláusula, debiendo acompañar asimismo un escrito de compromiso en el que indicarán los nombres y circunstancias de los empresarios que se agrupan, el porcentaje de participación de cada uno de ellos, el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios y la designación de un representante o apoderado único de la unión, que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de la misma frente a la Administración. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que componen la unión.

Respecto a la determinación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional de la unión temporal y a sus efectos, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma. En caso de que aporten clasificación, el régimen de acumulación de las mismas será el establecido en los *Artículos 51 y 52 del RGLCAP*.

No será necesaria la formalización de la UTE en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

Si el licitador va a recurrir a la capacidad de otra/s entidad/es para acreditar solvencia, deberá también aportar el DEUC separado de dicha/s entidad/es.

Si el contrato está dividido en lotes y los requisitos de solvencia económica y financiera y técnica o profesional exigidos varían de un lote a otro, se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

Las empresas que figuren inscritas en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* lo indicarán en el propio formulario del DEUC y, si algunos de los datos o informaciones requeridos no constan en el Registro o no figuran actualizados, los aportarán mediante la cumplimentación del citado formulario.

No obstante, si el Órgano de Contratación lo estima conveniente, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que los licitadores presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos, cuando consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración.

2. Declaración responsable múltiple del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación.

Declaración responsable múltiple, conforme al modelo que figura como Anexo III al presente pliego.

3. Garantía provisional.

Justificante de haber constituido, en su caso, la garantía provisional por el importe señalado para cada lote en la Cláusula 1 Apartado 10 del presente pliego, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en la Cláusula 9.

Si la garantía se constituye en efectivo en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid, los licitadores harán constar esta circunstancia en la documentación aportada, y el Órgano de Contratación consultará sus datos por medios electrónicos, conforme a lo previsto en la Cláusula 9.

4. Subasta electrónica.

En caso de celebración de **subasta electrónica**, los licitadores deben indicar una dirección de correo electrónico donde enviar la invitación a participar y los datos de una persona de contacto, a la cual se asignará una clave que le permitirá acceder a la Plataforma de Subastas Electrónicas.

B) SOBRE Nº 2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

En este sobre se incluirá la documentación técnica que se exija en la Cláusula 1 Apartado 9, en orden a la aplicación de los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor especificados en el Apartado 8 de la citada cláusula, así como toda aquella que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar, **sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio, ni sobre los aspectos a valorar en el Criterio de adjudicación número 2, el cual deberá entregarse exclusivamente en el Sobre número 3.**

C) SOBRE Nº 3.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS

Este sobre contendrá:

1. La proposición económica, que se presentará redactada conforme al modelo fijado en el Anexo I de este pliego.

Para la **presentación electrónica de las ofertas**, se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Cláusula 1 Apartado 12.

No se aceptarán aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Administración estime fundamental para considerar la oferta.

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese de la base imponible del presupuesto base de licitación, variase sustancialmente el modelo establecido, comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que le hagan inviable, será desechada por la Mesa de Contratación, sin que sea causa bastante para el rechazo el cambio u omisión de algunas palabras del modelo si ello no altera su sentido.

En la proposición deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido.

2. La documentación que se especifica en la Cláusula 1 Apartado 9 al presente pliego, en orden a la aplicación de los demás criterios de adjudicación, distintos del precio, valorables de forma automática por aplicación de fórmulas que se presentará redactada conforme a los modelos fijados en los Anexos VI y VII de este pliego.

CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Finalizado el plazo de admisión de proposiciones, se constituirá la Mesa de Contratación, con objeto de proceder a la apertura del **sobre que contiene la documentación administrativa**.

Si observase **defectos u omisiones subsanables** en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Adicionalmente, se notificarán de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados, concediéndose un plazo de **tres días naturales** para que los licitadores los corrijan o subsanen.

Una vez examinada la documentación aportada, la Mesa determinará las empresas admitidas a licitación, las rechazadas y las causas de su rechazo, según proceda. Estas circunstancias se publicarán en el tablón de anuncios electrónico. Adicionalmente, se notificarán de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados.

Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación de las actuaciones a que se refieren los párrafos anteriores se computarán desde la fecha de envío de la notificación electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

En un plazo que **no podrá ser superior a siete días**, a contar desde la apertura de la documentación, se procederá, en su caso, a la apertura en acto público de los sobres que contengan la documentación relativa a los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor (**SOBRE Nº 2**), entregándose al órgano encargado de su valoración la documentación contenida en los mismos, dejando constancia documental de todo lo actuado.

En acto público, la Mesa pondrá en conocimiento de los licitadores el resultado de la comprobación de la documentación y, en su caso, la valoración previa de los criterios de adjudicación cuya ponderación dependa de un juicio de valor. Seguidamente, abrirá el **SOBRE Nº 3**, dando lectura a las ofertas, de las empresas admitidas, y, en su caso, a la documentación relativa a los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas.

Si se identificase alguna proposición que pueda ser considerada anormalmente baja, de acuerdo, en su caso, con lo indicado en la Cláusula 1 Apartado 8, se realizará la tramitación prevista en el *Artículo 149 de la LCSP*.

Si se produce empate entre dos o más ofertas, se solicitará de los licitadores afectados la documentación acreditativa de los criterios de desempate indicados en la Cláusula 17.

La Mesa de Contratación clasificará las proposiciones presentadas por orden decreciente, atendiendo a los criterios de adjudicación, pudiéndose solicitar para ello cuantos informes técnicos se estime pertinentes, para posteriormente elevar la correspondiente propuesta al Órgano de Contratación.

Si el contrato está sujeto a regulación armonizada, si se apreciasen indicios fundados de conductas colusorias en el procedimiento de contratación, en el sentido definido en el *Artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia*, se seguirá el procedimiento establecido al respecto en el *Artículo 150 de la LCSP*.

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, la Dirección General de Economía, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, a través de la Subdirección General de Defensa de la Competencia y Unidad de Mercado, ostenta la condición de autoridad de competencia autonómica, siendo este el órgano al que habría que solicitar el informe regulado en el artículo 150 de la LCSP. Además, esa Dirección General ha publicado la Guía para la detección de indicios de colusión en la contratación pública, dirigida a los órganos de contratación de la Comunidad de Madrid, que está disponible en la siguiente dirección de Internet (URL):

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/defensa-competencia-0#contratacion-publica-competencia>

CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA

El licitador que haya presentado la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en los *Artículos 107, 145 y 150 de la LCSP* estará obligado a constituir, a disposición del Órgano de Contratación, una garantía definitiva. Su cuantía será igual al **5 %** del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, según lo previsto en la *Cláusula 1 Apartado 13*.

La constitución de esta garantía deberá efectuarse por el licitador en el plazo de **diez días** hábiles, contados desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento. En todo caso, la garantía definitiva responderá de los conceptos a que se refieren los *Artículos 110, 217.3* y, en su caso *217.1 de la LCSP*.

La garantía definitiva se constituirá en la Caja de Depósitos de la Comunidad de conformidad con lo preceptuado en los *Artículos 108, 109 y 112 de la LCSP* y *55, 56 y 57 del RGLCAP*, en cuanto no se oponga a lo previsto en la LCSP, según los modelos y las indicaciones que, para los contratos, figuran en la página web de la Caja de Depósitos (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/caja-depositos>) o en la Tesorería de los Organismos Autónomos, en su caso.

Podrá constituirse asimismo en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas.

Tratándose de garantías depositadas en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid, el órgano de contratación consultará sus datos por medios electrónicos, según lo dispuesto en la *Resolución de 7 de marzo de 2003, del Director General de Política Financiera y Tesorería*.

Asimismo, la garantía definitiva podrá constituirse mediante retención en el precio, si así se indica en la *Cláusula 1 Apartado 13*.

Si la garantía provisional fuese exigible y se hubiese constituido en metálico o valores de Deuda Pública, será potestativo para el adjudicatario aplicar su importe a la garantía definitiva o proceder a la nueva constitución de esta última.

En el caso de amortización o sustitución de los valores que integran la garantía, el adjudicatario viene obligado a reponer la garantía en igual cuantía, siendo a su costa el otorgamiento de los documentos necesarios a tal fin.

Cuando como consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, se reajustará la garantía en el plazo de quince días naturales, contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación. En el mismo plazo contado desde la fecha en que se hagan efectivas las penalidades o indemnizaciones el adjudicatario deberá reponer o ampliar la garantía en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

En cuanto a la garantía complementaria prevista en el *Artículo 107.2 de la LCSP*, se estará, en su caso, a lo dispuesto en la *Cláusula 1 Apartado 14*, teniendo, a todos los efectos, la consideración de garantía definitiva. La garantía total podrá alcanzar, en su caso, el porcentaje del 10 % del precio del contrato.

CLÁUSULA 15.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas para posteriormente elevar, junto con los informes emitidos, en su caso, la correspondiente propuesta al Órgano de Contratación.

Para realizar la citada clasificación, se atenderá a los criterios de adjudicación señalados en el presente pliego, pudiéndose solicitar para ello cuantos informes técnicos se estime pertinentes.

Una vez aceptada la propuesta de la Mesa por el Órgano de Contratación, los servicios correspondientes recabarán de otros órganos y registros de las Administraciones y entidades públicas la consulta y transmisión electrónica de datos y documentos referentes a la capacidad y solvencia del licitador que haya resultado propuesto como adjudicatario, siempre que sea posible su acceso de forma gratuita, y que el interesado, a estos efectos, haya indicado en qué momento y ante qué órgano administrativo

presentó los citados documentos, salvo que conste su oposición expresa, en los términos del modelo que figura como Anexo III de este pliego. Si, excepcionalmente, no se pudieran recabar los citados documentos, o si se opone a su consulta, se solicitará al interesado su aportación.

No obstante, no podrá oponerse a la consulta de los datos que figuren en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público*.

Asimismo, una vez aceptada la propuesta de la Mesa por el Órgano de Contratación, los servicios correspondientes requerirán al licitador que haya presentado la mejor oferta, la presentación por medios electrónicos, en el plazo de **diez días hábiles**, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, de los documentos que se indican a continuación:

1. Capacidad de obrar

- 1.1. Si la empresa fuera persona jurídica, la escritura de constitución o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional en los que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial. Estos documentos deberán recoger el exacto régimen jurídico del licitador en el momento de la presentación de la proposición y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación.

El Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos del Número de Identificación Fiscal (N.I.F.) de la empresa, salvo que conste oposición expresa del interesado, en cuyo caso deberá presentar dicho documento.

- 1.2. Si se trata de empresario individual, el Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos de su DNI, salvo que conste su oposición expresa, en cuyo caso deberá presentar dicho documento, o en su caso, el que le sustituya reglamentariamente.
- 1.3. Cuando se trate de empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar se podrá realizar bien mediante consulta en la correspondiente lista oficial de operadores económicos autorizados de un estado miembro, bien mediante la aportación de la documentación acreditativa de los citados extremos.

Tendrán capacidad para contratar con el sector público las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder realizar la prestación de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

- 1.4. Cuando se trate de empresas extranjeras no comprendidas en el párrafo anterior, informe de la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo, o en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- 1.5. Documentación acreditativa de la habilitación empresarial o profesional precisa para la realización del contrato, en su caso, conforme a lo requerido en la Cláusula 1 Apartado 5.

2. Apoderamiento

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro o representen a una persona jurídica, deberán acompañar también poder acreditativo de su representación declarado bastante para concurrir y contratar por un Letrado de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid. Si el documento acreditativo de la representación contuviese delegación permanente de facultades, deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.

El Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos del DNI de la persona a cuyo favor se otorgó el apoderamiento o representación, salvo que conste oposición expresa del interesado, en cuyo caso deberá presentar dicho documento.

Se significa que, de acuerdo con lo establecido en la *Ley de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Madrid, Texto Refundido aprobado por Decreto Legislativo 1/2002, de 24 de octubre*, la solicitud de bastanteo se encuentra sujeta a tasa, debiendo autoliquidarse por el interesado en el momento de su formulación, requisito sin el cual no se iniciará la actuación administrativa, según lo establecido en la *Orden 98/2002, de 29 de enero, de la Consejería de Presidencia*, por la que se aprueban las normas de gestión, liquidación y recaudación de la tasa por bastanteo de documentos.

3. Documentación acreditativa de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes y de que no existen deudas en período ejecutivo con la Comunidad de Madrid

El Órgano de Contratación consultará por medios electrónicos que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, salvo que conste su oposición expresa, en cuyo caso deberá presentar la siguiente documentación:

– **Obligaciones tributarias**

- a) Alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, siempre que ejerza actividades sujetas a dicho impuesto, en relación con las que venga realizando a la fecha de presentación de su proposición, referida al ejercicio corriente, o el último recibo, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

Los sujetos pasivos que estén exentos del impuesto deberán presentar declaración responsable indicando la causa de exención. En el supuesto de encontrarse en alguna de las exenciones establecidas en el *Artículo 82.1 apartados e) y f) de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo*, deberán presentar asimismo resolución expresa de la concesión de la exención de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Las agrupaciones y uniones temporales de empresas deberán acreditar el alta en el impuesto, sin perjuicio de la tributación que corresponda a las empresas integrantes de la misma.

- b) Certificación positiva expedida por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Artículo 13 del RGLCAP*.

Además, el licitador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33.5 de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid, no deberán tener deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid, salvo que se trate de deudas que se encuentren aplazadas, fraccionadas o cuya ejecución estuviese suspendida. El órgano de contratación se dirigirá a la consejería competente en materia de hacienda para solicitar el certificado que acredite la inexistencia de apremio.

– **Obligaciones con la Seguridad Social**

Certificación positiva expedida por la Tesorería de la Seguridad Social, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Artículo 14 del RGLCAP*.

En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la *Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social*, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social, contenidas en la *Disposición Adicional Decimoquinta* y en la *Disposición Transitoria Quinta-3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados*, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional

correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

4. Documentación acreditativa de contar con un plan de igualdad de mujeres y hombres.

El órgano de contratación podrá consultar por medios electrónicos en el correspondiente registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, de la autoridad laboral competente, la efectiva inscripción del plan de igualdad de la empresa, salvo que conste su oposición expresa, en cuyo caso deberá presentar el certificado de inscripción en el mismo.

Cuando el licitador haya declarado que ha presentado la solicitud de inscripción de su plan de igualdad en el correspondiente registro laboral junto con la documentación preceptiva para ello y que han transcurrido tres meses sin haber recibido notificación de decisión alguna sobre la misma, se le podrá requerir para que lo acredite mediante cualquier medio de prueba admitido en Derecho, incluido el documento que demuestre en qué fecha presentó la solicitud de inscripción de su plan de igualdad, acompañado de un certificado del citado registro acreditativo de tales extremos o, en defecto de este último, de la solicitud de tal certificado en la que figure su fecha de presentación en el mismo.

5. Solvencia económica, financiera y técnica o profesional

Las empresas podrán acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación, si así se indica en la Cláusula 1 Apartado 6, o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos en el anuncio de licitación, y que se establecen en dicho apartado.

Los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, deberán presentar la documentación acreditativa de su solvencia económica y financiera y técnica o profesional que se exija por el Órgano de Contratación en la Cláusula 1 Apartado 6, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el *Artículo 97 de la LCSP* sobre los certificados comunitarios de empresarios autorizados para contratar.

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 75.4 de la LCSP*, se podrá exigir que determinadas partes o trabajos, en atención a su especial naturaleza, sean ejecutadas directamente por el propio licitador o, en el caso de una oferta presentada por una unión de empresarios, por un participante en la misma.

Si en el presente pliego no aparecen concretados los criterios y requisitos mínimos para su acreditación, los licitadores o candidatos acreditarán su solvencia económica y financiera y técnica o profesional por los criterios, requisitos mínimos y medios de acreditación establecidos en los *Artículos 87 y 90 de la LCSP*.

Si el licitador ha recurrido a otras empresas para acreditar capacidades, deberá aportar la documentación referida en los apartados anteriores de dichas empresas, así como el compromiso por escrito de las entidades, que demuestre que dispone efectivamente para la ejecución del contrato de la solvencia y medios declarados.

6. Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 96 de la LCSP*, el certificado de inscripción en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* eximirá a los licitadores inscritos con certificado en vigor de la presentación en las convocatorias de contratación de la documentación correspondiente a los datos que figuren en él, concretamente, y salvo prueba en contrario, de las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, así como concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en el mismo. No obstante, el empresario deberá aportar la documentación requerida en esta cláusula que no figure en el citado certificado, entre la que se encuentra la específicamente exigida por la Administración de la Comunidad de Madrid.

No será preciso que los empresarios aporten el certificado de inscripción, sustituyéndose su presentación por el acceso del Órgano y de la Mesa de Contratación al mismo por medios electrónicos.

El Órgano de Contratación podrá en todo momento acceder a las certificaciones del Registro relativas a las empresas licitadoras en los términos previstos en el *Artículo 8 de la Orden 1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado*.

7. Garantía Definitiva

Asimismo, se presentará la documentación acreditativa de la constitución de la garantía definitiva, en caso de que no se hubiera constituido en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid.

8. Anuncios de licitación

Justificantes correspondientes al pago de los anuncios de licitación, en su caso.

9. Medios a adscribir

Deberá aportar la documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme a lo dispuesto en el *Artículo 76.2 de la LCSP y en concreto*:

Deberá presentar el **fichero completo “Modelo de Currículum Vitae Lote 1” o “Modelo de Currículum Vitae Lote 2” de los miembros del equipo propuesto para la ejecución del contrato (Equipo Base), identificando a las personas**, en formato **Excel y PDF**, debidamente firmado por la persona que ostente la representación, de conformidad con lo establecido en los *Apartados 8 y 9 de la Cláusula 1 del presente Pliego*, y en el Anexo 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

Cada uno de los requisitos mínimos solicitados deberán disponerse en la fecha final de presentación de ofertas.

10. Si procede, los documentos originales que se requieran para el supuesto de licitación electrónica.

11. Contratación de personas en situación de exclusión social.

Si el licitador que ha presentado la mejor oferta se comprometió a la contratación de personas en situación de exclusión social, deberá presentar informes de los servicios sociales públicos competentes acreditativos de dicha situación, contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social.

12. Declaración Responsable

Como la ejecución del contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del centro directivo promotor como responsable del tratamiento, el contratista deberá presentar, una declaración responsable, conforme al modelo que figura como **ANEXO IV** al presente pliego, en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a ellos.

15. Documentación relativa a cumplimiento del ENS, virtud de lo establecido en el apartado Seguridad de la Información, de la cláusula 1 y en el apartado 5 de la cláusula 1 del presente pliego.

16. Certificaciones Partner

Se deberá acreditar estar en posesión de la siguiente certificación, vigente para el ámbito de España, comprometiéndose asimismo a mantenerla durante todo el período de ejecución del contrato:

Lote 1: Certificación SAP Gold Partner (o superior, SAP Platinum Partner).

Lote 2: SAP Silver Partner (o superior, SAP Gold Partner o SAP Platinum Partner)

En los casos en que a la licitación se presenten empresarios extranjeros de un Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Espacio Económico Europeo, la acreditación de su capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones se podrá realizar bien mediante consulta en la correspondiente lista oficial de operadores económicos autorizados de un Estado miembro, bien mediante la aportación de la documentación acreditativa de los citados extremos.

Los licitadores podrán ser excluidos del procedimiento e incurrir en la circunstancia de prohibición de contratar prevista en el *Artículo 71.1 e) de la LCSP*, con los efectos establecidos en el *Artículo 73*, si la información contenida en el DEUC se ha falseado gravemente, se ha ocultado o no puede completarse con documentos justificativos.

CLÁUSULA 16.- ACTUACIONES DE LA MESA PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación calificará, cuando proceda, la documentación aportada y, si observa defectos u omisiones subsanables, se lo comunicará al interesado a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Adicionalmente, se notificarán de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados, concediéndose un plazo de **tres días naturales** para que el licitador los corrija o subsane. Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación de las actuaciones anteriores se computarán desde la fecha de envío de la notificación electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

Si el licitador no presenta la documentación requerida en el plazo señalado, si no la subsana, en su caso, o si del examen de la aportada se comprueba que no cumple los requisitos establecidos en este pliego, se entenderá que ha retirado su oferta y que ha imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor, incurriendo, en su caso, en la causa de prohibición de contratar establecida en el *Artículo 71.2 a) de la LCSP*, asimismo, se le exigirá el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, en concepto de penalidad. En estos supuestos la Mesa de Contratación propondrá al Órgano de Contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa acreditación de su capacidad para contratar con la Comunidad de Madrid, mediante la presentación de la documentación correspondiente en el plazo establecido para ello.

La propuesta de adjudicación de la Mesa de Contratación no crea derecho alguno en favor del empresario propuesto, que no los adquirirá, respecto a la Administración, mientras no se haya formalizado el contrato.

CAPÍTULO IV

ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN

CLÁUSULA 17.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación adjudicará el contrato al licitador que, en su conjunto, presente la mejor oferta, mediante la aplicación de los criterios establecidos en la *Cláusula 1 Apartado 8*, o declarará desierta la licitación cuando no exista ninguna proposición admisible de acuerdo con los criterios de adjudicación.

Tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas, que, sin estar sujetas a la obligación a que se refiere la *Cláusula 34* del presente pliego "*Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad*", en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 %, siempre que dichas proposiciones igualaran en sus términos a las más ventajosas después de aplicar los criterios establecidos para la adjudicación del contrato. A efectos de aplicación de esta circunstancia los licitadores deberán acreditarla, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social.

Si varias empresas licitadoras que hayan empatado en cuanto a la proposición más ventajosa acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 %, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

Igualmente, tendrán preferencia en la adjudicación, en igualdad de condiciones con las que sean económicamente más ventajosas, las proposiciones presentadas por las empresas de inserción reguladas en la *Ley 44/2007, de 13 de diciembre*, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración, y los Centros Especiales de Empleo, y entre ellas, las que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla, o mayor porcentaje de trabajadores en situación de exclusión social.

Asimismo, tendrán preferencia, en igualdad de condiciones, las proposiciones presentadas por las empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Asimismo, tendrán preferencia, en igualdad de condiciones, aquellas empresas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, desarrollen medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades en atención a la identidad y expresión de género o diversidad sexual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas transexuales e intersexuales de la Comunidad de Madrid, y en el artículo 18 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid. En este caso, se deberá añadir un párrafo relativo a la documentación acreditativa de las medidas adoptadas.

En la aplicación de estos criterios de desempate, tendrá prioridad la proposición de la entidad que reúna más de una característica. Los eventuales empates se resolverán a favor de la oferta que según el orden de prioridad establecido tenga mejor puntuación en el criterio de adjudicación preferente.

La documentación acreditativa de los distintos criterios de desempate será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria fuese una Unión Temporal de Empresas, está obligada a acreditar su constitución en escritura pública, así como el NIF asignado a dicha unión. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

El contrato se adjudicará en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la apertura de las proposiciones, sin perjuicio de lo establecido en el *Artículo 119.2 b) de la LCSP* para los expedientes calificados de urgentes. Este plazo se ampliará en quince días hábiles cuando se aprecien ofertas anormalmente bajas.

CLÁUSULA 18.- SEGUROS

El contratista estará obligado a suscribir con compañías aseguradoras, las pólizas de seguros que se indican en la *Cláusula 1 Apartado 15*, por los conceptos, cuantías, coberturas, duración y condiciones que se establecen en el mismo, debiendo ser aceptadas, previamente a la formalización del contrato, por el Órgano de Contratación.

CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se perfeccionará mediante la formalización en documento administrativo, que no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores, si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación.

En este supuesto, los servicios dependientes del Órgano de Contratación, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato, o se hubiera levantado la suspensión, requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

En el resto de supuestos, el contrato deberá formalizarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquel en que se realice la notificación de adjudicación a los licitadores.

No podrá iniciarse la ejecución del contrato con carácter previo a su formalización.

En los contratos en que proceda, el adjudicatario deberá acreditar previamente, ante el Órgano de Contratación, la suscripción de las pólizas que se indican en la Cláusula 1 Apartado 15, así como la constitución de la UTE.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se formalizase el contrato dentro del plazo indicado, se le exigirá el importe del 3 % del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, e incurrirá en la causa de prohibición de contratar establecida en el *Artículo 71.2 b) de la LCSP*.

El contrato podrá formalizarse en escritura pública si así lo solicita el contratista, corriendo a su cargo los gastos derivados de su otorgamiento. En este caso el contratista deberá entregar a la Administración una copia legitimada y una simple del citado documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

Si, antes de la formalización, el Órgano de Contratación decidiese no adjudicar o celebrar el contrato o desistiese del procedimiento, lo notificará a los licitadores compensándoles por los gastos efectivos en que hubieran incurrido, previa solicitud y con la debida justificación de su valoración económica.

CAPÍTULO V

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, según lo dispuesto en el *Artículo 197 de la LCSP*.

CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO

En cuanto a la obligación de presentación del programa de trabajo, se estará a lo que determina la Cláusula 1 Apartado 16.

El contratista, si procede, en el plazo que se indica en la Cláusula 1 Apartado 16, contado desde la formalización del contrato, habrá de someter a la aprobación del Órgano de Contratación correspondiente, el programa para su realización, en el que consten las tareas que considere necesario realizar para atender el contenido del trabajo proponiendo, en su caso, los plazos parciales correspondientes a cada tarea. A estos efectos, se utilizarán como unidades de tiempo la semana y el mes, salvo indicación en contrario del pliego de prescripciones técnicas.

El programa de trabajo respetará todas las fechas o plazos de entrega fijados en el contrato, y contendrá todos los datos exigidos en aquel pliego, o, de no especificarse en el mismo, los previstos en la *Cláusula 24 del Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos aprobados por Orden de 8 de marzo de 1972*.

Si para el desarrollo de los trabajos se precisare establecer por el adjudicatario contactos con entidades u organismos públicos, necesitará la previa autorización del Órgano de Contratación.

El Órgano de Contratación resolverá sobre el mismo, pudiendo imponer al programa de trabajo presentado la introducción de modificaciones, ampliaciones y el grado de definición que estime necesario para el cumplimiento del contrato.

Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización y puesta al día de este programa.

CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La dirección de los trabajos corresponde al *Responsable del Contrato*.

Son funciones del *Responsable del Contrato*:

- a) Interpretar el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales.
- b) Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la ejecución del contrato en cada una de sus fases.
- c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir.
- e) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los trabajos realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo del contrato.
- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los trabajos y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del contrato.
- h) Todas aquellas que se deriven de lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo total y los parciales de ejecución de los trabajos a que se refiere este pliego serán los que figuran en la Cláusula 1 Apartado 17 o el que se determine en la adjudicación del contrato, siendo los plazos parciales los que se fijen como tales en la aprobación del programa de trabajo, en su caso.

Los plazos parciales que se fijen en la aprobación del programa de trabajo, con los efectos que en la aprobación se determinen, se entenderán integrantes del contrato a los efectos legales pertinentes.

El cómputo del plazo para la ejecución del contrato se iniciará el día siguiente al de la formalización de aquél, salvo que se establezca otra cosa en la Cláusula 1 Apartado 17.

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Cuando debido a la tramitación del expediente de contratación, se retrasase la fecha inicialmente prevista para el comienzo de la ejecución del contrato, de forma que resulte imposible el cumplimiento de las anualidades previstas, el Órgano de Contratación podrá adecuar el número y la distribución de las mismas.

CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el contrato podrá prorrogarse si así se indica en la Cláusula 1 Apartado 17, y la prórroga será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con **dos meses de antelación** a la finalización del plazo de duración del contrato. En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

En los contratos de servicios de prestación sucesiva, si al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el Órgano de Contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un **periodo máximo de nueve meses**, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario, según dispone el *Artículo 29.4 de la LCSP*.

La garantía definitiva constituida inicialmente se podrá aplicar al período de prórroga sin que sea necesario reajustar su cuantía, salvo que junto con la prórroga se acuerde la modificación del contrato, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 23 del RGCCPM*.

CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Si los trabajos sufriesen un retraso en su ejecución y siempre que el mismo no fuere imputable al contratista, si éste ofreciera cumplir sus compromisos se concederá por el Órgano de Contratación un plazo que será por lo menos igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor, regulándose su petición por lo establecido en el *Artículo 100 del RGLCAP*.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, si éstos se hubiesen previsto, para lo que se estará a la *Cláusula 1 Apartado 17*, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades, de acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 193 de la LCSP*.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 % del precio del contrato, el Órgano de Contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades. En este último supuesto, el Órgano de Contratación concederá la ampliación del plazo que estime necesaria para la terminación del contrato.

Asimismo, la Administración tendrá las mismas prerrogativas cuando la demora en el cumplimiento de los plazos parciales haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

La Administración, en caso de incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato por parte del contratista, podrá optar por la resolución del contrato o por las penalidades que se determinan en la *Cláusula 1 Apartado 19*.

Hasta tanto tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni dé derecho alguno la circunstancia de que el Responsable del Contrato los haya examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

En caso de cumplimiento defectuoso de la ejecución del contrato, o, en su caso, incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes o de las condiciones especiales de ejecución del contrato, la Administración podrá imponer al contratista las penalidades indicadas en la *Cláusula 1 Apartado 19*, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 192.1 de la LCSP*.

La aplicación y el pago de las penalidades no excluyen la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista.

La infracción de las condiciones para la subcontratación establecidas en el *Artículo 215.3 de la LCSP* podrá dar lugar a la imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50 % del importe del subcontrato o la resolución del contrato siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el *Segundo Párrafo de la Letra f) del Apartado 1 del Artículo 211 de la LCSP*. Asimismo, el incumplimiento de lo dispuesto en el *Artículo 217 de la LCSP*, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se especifican en la *Cláusula 1 Apartado 19*.

CLÁUSULA 26.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia inmediata y directa de una orden dada por la Administración, ésta será responsable dentro de los límites señalados en las leyes. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el *Artículo 196 de la LCSP*.

Igualmente, el contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros por errores u omisiones o métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a la Administración, esta exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios, conforme a lo establecido en el *Artículo 194.1 de la LCSP*.

CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación podrá acordar, una vez perfeccionado el contrato y por razones de interés público, modificaciones en el mismo en los casos y en la forma previstos en la *Subsección 4ª, Sección 3ª, Capítulo I, Título I del Libro Segundo* y de acuerdo con el procedimiento regulado en el *Artículo 191 de la LCSP*, justificándolo debidamente en el expediente.

Cuando la determinación del precio del contrato se haya realizado con precios unitarios, se podrá incrementar el número de unidades a ejecutar hasta el porcentaje del 10 % del precio del contrato, sin que sea preciso tramitar expediente de modificación.

En la *Cláusula 1 Apartado 20* se especifican, en su caso, las condiciones, el alcance, los límites y el procedimiento de las modificaciones previstas. La modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

Las modificaciones no previstas en la *Cláusula 1 Apartado 20* sólo podrán efectuarse cuando se justifique suficientemente la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en el *Artículo 205 de la LCSP*. Estas modificaciones no podrán alterar las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación y deberán limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que las haga necesarias.

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante su ejecución se publicarán en el Portal de la Contratación Pública - Perfil de contratante, y, en su caso, en el Diario Oficial de la Unión Europea, de conformidad con lo establecido en los *Artículos 203 y 207 de la LCSP*, y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el *Artículo 203 de la LCSP*.

CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

La Administración podrá acordar por razones de interés público la suspensión de la ejecución del contrato. Igualmente podrá proceder a la suspensión del cumplimiento del contrato por el contratista si se diese la circunstancia señalada en el *Artículo 198.5 de la LCSP*. Los efectos de la suspensión del contrato se regirán por lo dispuesto en el *Artículo 208 de la LCSP*, así como en los preceptos concordantes del *RGLCAP*.

CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que se cumplan los supuestos y los requisitos establecidos en el *Artículo 214 de la LCSP*.

CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN

El adjudicatario del contrato podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el *Artículo 215 de la LCSP*, quedando obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los *Artículos 216 y 217* del mismo texto legal. En todo caso, los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista, que asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral, y el sometimiento a la normativa nacional y de

la Unión Europea en materia de protección de datos, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 215.4 de la LCSP*.

El contratista deberá comunicar por escrito al Órgano de Contratación, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie su ejecución, su intención de subcontratar, indicando las partes del contrato a que afectará y la identidad, datos de contacto y representantes legales del subcontratista, así como justificar la aptitud de éste por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, salvo si el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, y acreditando que no se encuentra incurso en prohibición de contratar.

Junto con el escrito mediante el que se dé conocimiento a la Administración del subcontrato a celebrar, el contratista deberá acreditar que el subcontratista no se encuentra inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico. Dicha acreditación podrá hacerse efectiva mediante declaración responsable del subcontratista.

Si así se requiere en la *Cláusula 1 Apartado 21*, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En este caso, si los subcontratos difieren de lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que efectúen la notificación y aportación de las justificaciones referidas en el párrafo anterior, salvo autorización expresa con anterioridad por la Administración o situación de emergencia justificada, excepto si la Administración notifica en ese plazo su oposición.

Cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato deberá ser notificada por escrito al Órgano de Contratación, así como toda la información precisa sobre los nuevos subcontratistas.

El conocimiento que tenga la Administración de los subcontratos celebrados en virtud de las comunicaciones o la autorización que se otorgue no alterarán la responsabilidad exclusiva del contratista principal.

El contratista deberá remitir al Órgano de Contratación, cuando éste lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago.

Asimismo, deberán aportar, a solicitud del Órgano de Contratación, justificante de cumplimiento de los pagos a aquéllos, una vez terminada la prestación, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el *Artículo 217 de la LCSP* y en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales*, en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución del contrato y su incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se especifiquen en la *Cláusula 1 Apartado 18*, respondiendo la garantía definitiva de las penalidades que se impongan por este motivo.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen en su ejecución.

Los subcontratistas no podrán renunciar válidamente, antes o después de su adquisición, a los derechos que les reconoce el *Artículo 216 de la LCSP* en relación con los pagos a subcontratistas y suministradores, sin que sea de aplicación a este respecto el *Artículo 1.110 del Código Civil*.

Los subcontratistas no tendrán, en ningún caso, acción directa frente a la Administración contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos, sin perjuicio de lo establecido en la *Disposición Adicional quincuagésima primera de la LCSP*.

CAPÍTULO VI

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS

El contratista tiene derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los trabajos que realmente ejecute con sujeción al contrato, a sus modificaciones aprobadas y a las instrucciones dadas por la Administración, a través del Responsable del Contrato siendo la forma de pago y su periodicidad las especificadas en la Cláusula 1 Apartado 22.

Conforme a lo que establece el Artículo 301 de la LCSP, el contratista tendrá derecho al abono del precio de los bienes efectivamente entregados y formalmente recibidos por la Administración. En la Cláusula 1 Apartado 23 se estipula la forma y condiciones de pago para este contrato.

La demora en el pago por plazo superior a treinta días, desde la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios, devengará a favor del contratista los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales*, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 198.4 de la LCSP*.

Para que se inicie el cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura en el registro del Órgano de Contratación, en los términos establecidos en la normativa vigente sobre factura electrónica, en el plazo de treinta días desde la fecha de la prestación del servicio objeto del contrato. Si el contratista incumpliese este plazo, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de presentación de la factura, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

La Administración deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados dentro de los treinta días siguientes a la prestación del servicio.

El Responsable del Contrato, a la vista de los trabajos realmente ejecutados, y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones. Las valoraciones se efectuarán siempre al origen, concretándose los trabajos realizados en el período de tiempo de que se trate, observándose, en cuanto a la audiencia del contratista, lo dispuesto en el *Artículo 149 del RGLCAP*.

Las certificaciones para el abono de los trabajos efectuados se expedirán tomando como base la valoración correspondiente y se tramitarán por el representante del Órgano de Contratación dentro de los diez días siguientes al período de tiempo a que correspondan, no pudiendo omitirse la redacción de la valoración por el hecho de que, en algún período, la prestación realizada haya sido de escaso volumen e incluso nula, a menos que se hubiese acordado la suspensión del contrato.

El contratista, en la forma indicada en la Cláusula 1 Apartado 22, previa petición escrita, tendrá derecho a percibir a la iniciación del contrato abonos a cuenta para la financiación de las operaciones preparatorias para la ejecución del mismo, como instalaciones y adquisición de equipo y medios auxiliares.

Los referidos pagos serán asegurados mediante la prestación de la garantía que se especifica en la Cláusula 1 Apartado 22. Los criterios y la forma de valoración de las operaciones preparatorias, así como el plan de amortización de los abonos a cuenta se encuentran recogidos en el mencionado apartado.

En el supuesto de valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, a que se refiere el *Artículo 200 del RGLCAP*, se estará a lo dispuesto en la Cláusula 1 Apartado 22.

Conforme a lo dispuesto en el *Artículo 200 de la LCSP*, y en los términos establecidos en el mismo, los contratistas podrán ceder el derecho de cobro que tengan frente a la Administración conforme a Derecho.

CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS

En la revisión de precios se estará a lo especificado en la Cláusula 1 Apartado 23, todo ello de conformidad con los Artículos 103 a 105 de la LCSP, 104 a 106 del RGLCAP y Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española.

CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA

Cuando, en función del objeto del contrato, resulte obligatorio aplicar lo dispuesto en el Artículo 130 de la LCSP, en la Cláusula 1 Apartado 24 se especificará la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad. Asimismo, y a estos efectos, el contratista deberá proporcionar al Órgano de Contratación, a requerimiento de éste y antes de la finalización del contrato, la citada información.

En todo caso, en los citados supuestos, tres meses antes de la finalización del contrato, junto con la certificación del mes que corresponda a dicho período, y con la última certificación que se emita, el contratista deberá presentar certificaciones positivas actualizadas a dichas fechas, acreditativas de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, o acreditar documentalmente que están satisfechas las cuotas a la Seguridad Social correspondientes al personal adscrito a la ejecución del contrato, salvo que el contratista haya autorizado a la Comunidad de Madrid a utilizar medios electrónicos para realizar la consulta electrónica *on-line*, mediante la aplicación ICDA (Intercambio de Datos entre Administraciones), de que se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.

En el supuesto de que, una vez producida la subrogación, los costes laborales fueran superiores a los que se desprendieran de la información facilitada por el antiguo contratista al Órgano de Contratación, el contratista tendrá acción directa contra el antiguo contratista.

En todo caso, el contratista deberá responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que, en ningún caso, dicha obligación corresponda a este último. En este supuesto, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, la Administración procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva, en tanto no se acredite el abono de éstos.

Son de cuenta del contratista los gastos e impuestos, los de formalización del contrato en el supuesto de elevación a escritura pública, así como de cuantas licencias, autorizaciones y permisos procedan en orden a ejecutar y entregar correctamente los servicios objeto del contrato. Asimismo vendrá obligado a satisfacer todos los gastos que la empresa deba realizar para el cumplimiento del contrato, como son los generales, financieros, de seguros, transportes y desplazamientos, materiales, instalaciones, honorarios del personal a su cargo, de comprobación y ensayo, tasas y toda clase de tributos, el IVA, el impuesto que por la realización de la actividad pudiera corresponder y cualesquiera otros que pudieran derivarse de la ejecución del contrato durante la vigencia del mismo, sin que por tanto puedan ser éstos repercutidos como partida independiente.

El contratista tendrá la obligación de presentar la factura o facturas correspondientes a la ejecución del objeto del contrato ante el registro del Órgano de Contratación, en los términos establecidos en la normativa sobre factura electrónica, a efectos de su remisión al órgano administrativo o unidad a quien corresponda su tramitación. En la factura deberá constar la identificación del órgano gestor (Órgano de Contratación), de la unidad tramitadora (centro directivo promotor del contrato) y de la oficina contable (órgano que tiene atribuida la función de contabilidad), con indicación de los correspondientes códigos de acuerdo con el *"Directorio Común de Unidades y Oficinas DIR3"* gestionado por la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, conforme se recoge en la Cláusula 1 Apartado 2.

Asimismo, vendrá obligado a la suscripción, a su cargo, de las pólizas de seguros que estime convenientes el Órgano de Contratación, según lo establecido en la Cláusula 1 Apartado 15.

El contratista deberá respetar, durante el plazo indicado en la *Cláusula 1 Apartado 26*, el carácter confidencial de la información a que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, la cual se especifica, en su caso, en el mismo apartado, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

CLÁUSULA 34.- MEDIDAS DE CONTRATACIÓN CON EMPRESAS QUE ESTÉN OBLIGADAS A TENER EN SU PLANTILLA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

El contratista, conforme a lo dispuesto en el *Decreto 213/1998, de 17 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen medidas en la contratación administrativa de la Comunidad de Madrid para apoyar la estabilidad y calidad del empleo*, durante la vigencia del contrato, asume entre sus obligaciones la de tener trabajadores con discapacidad en un 2%, al menos, de la plantilla de la empresa, si esta alcanza un número de cincuenta o más trabajadores y el contratista esté sujeto a tal obligación, 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 desarrolladas reglamentariamente por el *R.D. 364/2005, de 8 de abril*.

La asunción de la citada obligación se realizará mediante la declaración responsable que se cita en la *Cláusula 12* de este pliego.

El contratista queda obligado igualmente a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el Órgano de Contratación cuando fuese requerido, en cualquier momento de la vigencia del contrato, o en todo caso antes de la devolución de la garantía definitiva. La acreditación de dicho cumplimiento se efectuará mediante la presentación ante el Órgano de Contratación de los siguientes documentos: un certificado de la empresa en el que conste el número de trabajadores de plantilla y copia compulsada de los contratos celebrados con trabajadores con discapacidad.

CLÁUSULA 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

Durante la ejecución del contrato, el contratista ha de cumplir las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el *Anexo V de la LCSP*, así como la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, Real Decreto 171/2004, de 30 enero, por el que se desarrolla el Artículo 24 de dicha Ley en materia de coordinación de actividades empresariales*, en el *Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero*, así como las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

Los licitadores podrán obtener información sobre las obligaciones relativas a las condiciones sobre protección y condiciones de trabajo vigentes en la Comunidad de Madrid para la ejecución del contrato en:

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
Calle Ventura Rodríguez nº 7, Plantas 2ª y 6ª
28008 – Madrid
Teléfonos 900 71 31 23
correo electrónico: irsst@madrid.org

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones relativas a la protección del medio ambiente vigentes en la Comunidad de Madrid en la *“Guía General de Aspectos Ambientales”*, publicada en el apartado de Información General del Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>).

En el modelo de proposición económica que figura como *Anexo I* al presente pliego se hará manifestación expresa de haber tenido en cuenta en sus ofertas tales obligaciones.

El contratista deberá respetar las condiciones laborales previstas en los Convenios Colectivos sectoriales que les sean de aplicación. Igualmente, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el Órgano de Contratación, si es requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

CAPÍTULO VII

EXTINCIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN

El adjudicatario, si procede, queda obligado a presentar los ejemplares completos del trabajo objeto del contrato que se determinan en el pliego de prescripciones técnicas particulares, con el formato y dimensión de los documentos y planos, en su caso, que se determinan en las especificaciones de dicho pliego.

En los contratos cuyo objeto consista en la elaboración de proyectos técnicos, el adjudicatario estará obligado a presentar aquéllos en el formato electrónico que se indique el citado pliego.

CLÁUSULA 37.- ENTREGA Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

El contratista deberá ejecutar el contrato dentro del plazo estipulado, efectuándose por el Responsable del Contrato, en su caso, un examen de la documentación presentada, y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, dará por escrito al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en dicho escrito el plazo que para ello fije y las observaciones que estime oportunas.

Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el Responsable del Contrato, éste la elevará, con su informe, al Órgano de Contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del Responsable del Contrato se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir o remediar los defectos observados.

La forma de constatación de la correcta ejecución de la prestación por parte de la Administración se especifica, en su caso, en la Cláusula 1 Apartado 27.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del organismo contratante, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 308.2 de la LCSP.

CLÁUSULA 38.- CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando, transcurrido el plazo de vigencia total del contrato, aquél haya realizado de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de la Administración la totalidad de su objeto.

Una vez cumplidos los trámites señalados en la cláusula anterior, si se considera que la prestación objeto del contrato reúne las condiciones debidas, se procederá mediante acto formal a su recepción, que tendrá lugar dentro de los dos meses siguientes de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato, levantándose al efecto el acta correspondiente. La forma de recepción del contrato se determina, en su caso, en la Cláusula 1 Apartado 28.

El contratista no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes antes de su entrega a la Administración, salvo que ésta hubiese incurrido en mora al recibirlos. Cuando el acto formal de la recepción de los bienes sea posterior a la entrega a la

Administración, ésta será responsable de la custodia de los mismos durante el tiempo que medie entre uno y otro acto.

Hasta que tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de la prestación objeto del contrato y de los defectos que en ella hubiera, sin que sea eximente ni otorgue derecho alguno la circunstancia de que el Responsable del Contrato los haya examinado o reconocido durante su elaboración, o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si la prestación del contratista no reúne las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán por escrito las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, levantándose entonces el acta o certificado correspondiente. El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de resolución, con los efectos que legalmente procedan.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el Órgano de Contratación podrá rechazar la misma, quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Los contratos de mera actividad o de medios se extinguirán por el cumplimiento del plazo inicialmente previsto o las prórrogas acordadas, sin perjuicio de la prerrogativa de la Administración de depurar la responsabilidad del contratista por cualquier eventual incumplimiento detectado con posterioridad.

CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

Dentro del plazo de treinta días a contar desde la fecha del acta de recepción o conformidad del contrato la Administración deberá acordar en su caso, cuando la naturaleza del contrato lo exija, y notificar al contratista la liquidación del contrato, y abonarle, en su caso, el saldo resultante.

No obstante, si el Órgano de Contratación recibe la factura con posterioridad a la fecha del documento que acredite la recepción o conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados, el plazo de treinta días se contará desde que el contratista presente la citada factura en el registro de dicho órgano, en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de factura electrónica.

Si se produjese demora en el pago del saldo de liquidación, el contratista tendrá derecho a percibir los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales*.

CLÁUSULA 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Todos los informes, estudios y documentos elaborados por el contratista en ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

La empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, éste será cedido por el contratista a esta Agencia.

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que se tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se hubiese dado dicho carácter por el órgano de contratación, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal y estará obligado a guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión de su ejecución, durante el plazo establecido en la Cláusula 1 Apartado 26.

El contratista adquiere el compromiso de custodiar la documentación que se le entregue para la realización del contrato y la obligación de que ni la documentación ni la información en ella contenida o a la que acceda como consecuencia de la ejecución del contrato llegue a poder de terceras personas. En consecuencia, el contratista habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias en la que se desarrollen sus actividades.

La Administración no podrá divulgar la información facilitada por los empresarios designada por ellos como confidencial y acordada así por el Órgano de Contratación.

El contratista está obligado a respetar la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Si el contrato implica el tratamiento de datos personales por parte del contratista, esta obligación será condición especial de ejecución del contrato, con el carácter de obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento será causa de resolución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 211.1.f) de la LCSP*.

El contratista, como sub-encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD)*, en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)*, especialmente en lo indicado en sus *Artículos 5, 28 y 33*, y en el *Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre*, en cuanto no se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el mencionado *Reglamento (UE)* y en la *Ley Orgánica 3/2018*.

Asimismo, son de aplicación las previsiones relativas a la protección de datos de carácter personal contenidas en la disposición adicional vigésima quinta de la LCSP.

Si la ejecución del contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del órgano de contratación como responsable del tratamiento, el contratista deberá presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a ellos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración. En la Cláusula 1 Apartado 30 se indica la finalidad para la cual se cederán los datos. Estas obligaciones tendrán igualmente carácter contractual esencial, cuyo incumplimiento constituirá causa de resolución del contrato, conforme a lo dispuesto en el *Artículo 211.1.f) de la LCSP*.

Si se produjera el incumplimiento de las citadas obligaciones, el contratista responderá de los daños y perjuicios que se causen a la Administración contratante, incluido el importe de las multas o sanciones administrativas que pudieran serle impuestas.

CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía comenzará a contar desde la fecha de recepción y será el establecido en la Cláusula 1 Apartado 29.

En el supuesto de que hubiere recepciones parciales, el plazo de garantía de las partes recibidas comenzará a contarse desde las fechas de las respectivas recepciones parciales.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los bienes o en los trabajos efectuados, el Órgano de Contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado la denuncia a que se refiere el apartado anterior, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo establecido en los *Artículos 314 y 315 de la LCSP*.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA

Aprobada la liquidación del contrato, en su caso, y transcurrido el plazo de garantía que se determina en la *Cláusula 1 Apartado 29*, si no resultasen responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, se dictará acuerdo de devolución de aquélla o de cancelación del aval o seguro de caución, conforme al procedimiento establecido en el *Artículo 24 del RGCPM*.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato, y vencido el plazo de garantía, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá a la devolución o cancelación de la garantía, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el *Artículo 110 de la LCSP* y sin perjuicio de lo dispuesto en el *Artículo 65.3 del RGLCAP*.

Cuando el valor estimado del contrato sea inferior a 100.000 euros, o cuando la empresa reúna los requisitos de pequeña o mediana empresa, definida según lo establecido en el *Reglamento (UE) N° 651/2014, de la Comisión, de 17 de junio de 2014*, por el que se declaran determinadas categorías de ayuda compatibles con el mercado común en aplicación de los *Artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea* y no estén controladas directa o indirectamente por otra empresa que no cumpla tales requisitos, este plazo se reducirá a seis meses.

En el supuesto de que se hubiesen establecido recepciones parciales, se estará a lo indicado en la *Cláusula 1 Apartado 17* respecto de la cancelación parcial de la garantía.

CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de resolución del contrato las recogidas en los *Artículos 98, 211 y 313 de la LCSP*, así como las siguientes:

- El incumplimiento de las limitaciones establecidas en materia de subcontratación, sin perjuicio de las penalidades que, en su caso, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en la *Cláusula 25*.
- El incumplimiento de la obligación del contratista de respetar el carácter confidencial respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo, que se indican en la *Cláusula 1 Apartado 26*.
- La sustitución del 50% de los componentes del Equipo Base adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, facultará a la Agencia para instar la resolución del contrato.

- La falta de disponibilidad a tiempo completo del 30% de los integrantes del Equipo Base, coincidente en el tiempo, facultará a la Agencia para instar la resolución del contrato.
- El incumplimiento por parte del contratista de las obligaciones esenciales del contrato.

La resolución del contrato se acordará por el Órgano de Contratación, de oficio o a instancia del contratista, en su caso, mediante procedimiento tramitado en la forma reglamentariamente establecida por el *Artículo 109 del RGLCAP*.

En los casos de resolución del contrato por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía y deberá, además, indemnizar a la Administración los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada.

Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo dispuesto en los *Artículos 212 de la LCSP y 110 del RGLCAP*, y para sus efectos a lo dispuesto en los *Artículos 213 y 313 de la LCSP*.

De conformidad con lo establecido en el *Apartado 3.9 del Anexo de la Ley 1/2001, de 29 de marzo*, por la que se establece la duración máxima y el régimen de silencio administrativo de determinados procedimientos, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en los expedientes de resolución contractual será de ocho meses. Transcurrido dicho plazo sin que se haya dictado y notificado la resolución expresa, el procedimiento se considerará desestimado si se ha iniciado a instancia del contratista o se producirá su caducidad si ha sido iniciado de oficio.

CLÁUSULA 44.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, REVISIÓN DE DECISIONES Y TRIBUNALES COMPETENTES

De acuerdo con lo establecido en la cláusula segunda del pliego, este contrato tiene carácter administrativo. El Órgano de Contratación tiene la facultad de resolver cuantas cuestiones se susciten durante la vigencia del mismo sobre su interpretación, modificación, efectos y extinción, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos señalados en la ley.

De acuerdo con lo previsto en el *Artículo 44 de la LCSP*, serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación los anuncios de licitación, los pliegos y documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la contratación, la adjudicación y los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos, a estos efectos se consideran actos de trámite los acuerdos de admisión o inadmisión de licitadores o la admisión o exclusión de ofertas. También son susceptibles de recurso especial en materia de contratación los actos dictados en relación con las modificaciones contractuales, en los términos indicados en el artículo citado.

Para los defectos de tramitación que afecten a actos distintos, será de aplicación lo indicado en el *Artículo 44.3 de la LCSP*.

El recurso especial en materia de contratación tiene carácter potestativo, pudiendo presentarse el escrito de interposición en los lugares establecidos en el *Artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, tal y como se indica en el *Artículo 51 de la LCSP*. Asimismo, podrá presentarse en el registro del Órgano de Contratación o del competente para la resolución, en el plazo de quince días hábiles computados conforme a lo dispuesto en el *Artículo 50.1 de la LCSP*.

La resolución dictada será directamente ejecutiva y solo cabrá la interposición del recurso contencioso-administrativo, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 59 de la LCSP*.

Contra los actos del Órgano de Contratación no susceptibles de recurso especial, que pongan fin a la vía administrativa, podrá interponerse potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes, contado a partir del día siguiente al de notificación de la resolución, o ser impugnados directamente ante

la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, de conformidad con lo establecido en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

El Director de Contratación y Compras

Firmado digitalmente por: MIGUEL ÁNGEL JIMÉNEZ PÉREZ - ***1429**
Fecha: 2026.07.22 15:35

Fdo.: Miguel Ángel Jiménez Pérez

ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

LOTE 1

D. / D^a, con DNI/NIE número
actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (*),
con NIF, y domicilio en calle / plaza
número, consultado el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA” y los “SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL” (LOTE 1)”**, Expediente: ECON/00027/2026, publicado en el el día de de

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del medio ambiente y las relativas a las condiciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en la Comunidad de Madrid, contenidas en la normativa en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, 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 **importe máximo** de:

Base Imponible: (**)	37.474.150,00 euros
21 % IVA:	7.869.571,50 euros
Importe Total:	45.343.721,50 euros

Y por un porcentaje general de baja de:%

Fecha y firma del licitador (***)

- (*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (**) El licitador se compromete a la ejecución del contrato hasta el importe máximo de **37.474.150,00 IVA no incluido**, sin que pueda variarse dicho importe máximo en la proposición económica presentada.
- (**) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

LOTE 2

D. / D^a, con DNI/NIE número,
actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (*),
con NIF, y domicilio en calle / plaza,
número, consultado el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA” y los “SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL” (LOTE 2)**”, Expediente: ECON/00027/2026, publicado en el el día de de

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del medio ambiente y las relativas a las condiciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en la Comunidad de Madrid, contenidas en la normativa en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, 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 **importe máximo** de:

Base Imponible: (**)	3.318.564,00 euros
21 % IVA:	696.898,44 euros
Importe Total:	4.015.462,44 euros

Y por un porcentaje general de baja de:%

Fecha y firma del licitador (***)

- (*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (**) El licitador se compromete a la ejecución del contrato hasta el importe máximo de **3.318.564,00 IVA no incluido**, sin que pueda variarse dicho importe máximo en la proposición económica presentada.
- (**) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO II: FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN

FORMULARIO

El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita la Comisión Europea, permite cumplimentar este documento por vía electrónica en la siguiente dirección de Internet:
<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>.

ORIENTACIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO NORMALIZADO DEL DEUC

Cada empresa deberá cumplimentar un formulario normalizado del DEUC. Si la empresa concurre a la licitación en unión temporal con otra u otras, cada empresa integrante de la futura UTE deberá presentar un formulario normalizado del DEUC.

Parte I: Información sobre el procedimiento de contratación y el poder adjudicador o la entidad adjudicadora

Esta parte del documento se completa por el Órgano de Contratación. El resto del formulario se rellenará por el licitador.

La parte I se puede rellenar sin necesidad de haber publicado previamente la licitación o bien una vez publicada la convocatoria en el DOUE, en cuyo caso, al introducir en el servicio DEUC el número de identificación que proporciona la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, se completa automáticamente la información sobre el procedimiento y el poder adjudicador.

Creado el modelo del DEUC para esta licitación, el Órgano de Contratación obtiene un archivo en formato XML, mediante la opción exportar, que debe almacenar localmente en su equipo para publicarlo, junto con los demás documentos de la convocatoria (como documentación complementaria) en el *Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid - Perfil de contratante*.

La empresa licitadora deberá almacenar en su ordenador el modelo en XML creado y publicado previamente por el órgano de contratación, y acceder después al servicio DEUC electrónico, donde deberá importarlo, cumplimentar los datos necesarios, exportarlo y almacenarlo en su equipo en formato electrónico, firmarlo y presentar el DEUC con los demás documentos de la licitación.

Parte II: Información sobre el operador económico

Esta parte recoge información sobre la empresa licitadora.

En la identificación del operador económico, como número de IVA se deberá recoger el NIF si se trata de ciudadanos o empresas españoles; el NIE si se trata de ciudadanos extranjeros residentes en España, y el VIES o DUNS si se trata de empresas extranjeras.

A la pregunta sobre si figura inscrito en una lista oficial de operadores económicos autorizados o tiene un certificado equivalente, la empresa debe contestar:

- **Sí:** si se encuentra clasificada.
- **No:** si no se encuentra clasificada.
- **No procede:** si la clasificación no es exigida para el contrato que se licita.

Para indicar el nombre de la lista o certificado procede contestar si la empresa está clasificada como contratista de servicios. Como número de inscripción o certificación basta con consignar el propio NIF, NIE, VIES o DUNS de la empresa.

Para indicar si el certificado de inscripción o la certificación están disponibles en formato electrónico, la página web del *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* es <https://registrodelicitadores.gob.es>; la autoridad u organismo expedidor es la *Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado*, y la "referencia exacta de la documentación" debe entenderse referida al NIF, NIE, VIES o DUNS de la empresa, según el caso.

Como clasificación obtenida en la lista oficial, la empresa debe indicar el grupo, subgrupo y categoría.

Las empresas que figuren inscritas en una «*lista oficial de operadores económicos autorizados*» solo deberán facilitar en cada parte del formulario aquéllos datos e informaciones que, en su caso concreto, no estén inscritos en estas «*listas oficiales*». Así, las empresas no estarán obligadas a facilitar aquellos datos que ya figuren inscritos de manera actualizada en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* (ROLECE), siempre que se indique en el formulario normalizado del DEUC.

Cuando el licitador se encuentre inscrito, debe asegurarse de qué datos figuran efectivamente inscritos y actualizados en el ROLECE y cuáles no están inscritos o, estándolo, no están actualizados. Cuando algunos de los datos o informaciones requeridos no consten en el Registro o no figuren actualizados, la empresa deberá aportarlos mediante la cumplimentación del citado formulario.

Parte III: Motivos de exclusión

Dado que el formulario normalizado del DEUC no recoge referencia alguna a nuestra legislación, para facilitar la adecuada cumplimentación de esta parte del formulario, a continuación se indica una tabla de equivalencias entre cada una de las preguntas que deben responder las empresas, los artículos de la *Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública* y por la que se deroga la *Directiva 2004/18/CE* (en adelante, la Directiva nueva o “DN”) y, por último, los artículos de la *Ley de Contratos del Sector Público* (LCSP) que han dado transposición al *Artículo 57 de la DN*.

Dado que no todas las prohibiciones para contratar están inscritas en el ROLECE y/o en el RELI, las empresas **deberán responder a todas las preguntas que se formulan en la parte III del formulario** normalizado del DEUC.

Tabla de equivalencias relativa a la parte III del formulario normalizado del DEUC

Parte III, N.º de sección	DN	LCSP
Sección A	Artículo 57.1.	Artículo 71.1.a) (excepto los delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social relativos al pago de tributos y cotizaciones a la Seguridad Social).
Sección B	Artículo 57.2.	Artículo 71.1: Letra a) (cuando se trate de delitos contra la Hacienda Pública o contra la Seguridad Social, relativos al pago de tributos y cotizaciones a la Seguridad Social). Letra d), primer párrafo, primer inciso. Letra f) (cuando se trate de sanciones administrativas firmes impuestas con arreglo a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria).
Sección C		
Primera pregunta	Artículo 57.4.a).	Artículo 71.1.b) (cuando no sea infracción muy grave en materia profesional o en materia de falseamiento de la competencia); Artículo 71.1.d) primer párrafo, segundo inciso (en lo relativo al incumplimiento del requisito del 2 % de empleados con discapacidad).
Segunda pregunta	Artículo 57.4.b).	Artículo 71.1.c).
Tercera pregunta	Artículo 57.4.c).	Artículo 71.1.b) (infracción muy grave en materia profesional).
Cuarta pregunta	Artículo 57.4.d).	Artículo 71.1.b) (infracción muy grave en materia de falseamiento de la competencia).
Quinta pregunta	Artículo 57.4, letra e).	Artículo 71.1.g) y h).

Parte III, N.º de sección	DN	LCSP
Sexta pregunta	Artículo 57.4, letra f).	Artículo 70.
Séptima pregunta	Artículo 57.4.g).	Artículo 71.2, letras c) y d).
Octava pregunta:		
Letras a), b) y c)	Artículo 57.4.h).	Artículo 71.1, letra e) y 71.2, letras a) y b).
Letra d)	Artículo 57.4.i).	Artículo 71.1.e).
Sección D		Artículo 71.1.f) (cuando se trate de sanción administrativa firme con arreglo a lo previsto en la <i>Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones</i>).

Parte IV: Criterios de selección

El Órgano de Contratación podrá limitar la información requerida sobre los criterios de selección a la pregunta de si los licitadores cumplen o no todos los criterios de selección necesarios. En este caso únicamente será necesario que la empresa interesada cumplimente la sección "A: INDICACIÓN GLOBAL RELATIVA A TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN", omitiendo cualquier otra sección de esta parte. Aunque, posteriormente, podrá solicitarles información o documentación adicional.

En caso contrario, el Órgano de Contratación debe determinar los criterios de selección exigibles, y la empresa facilitar la información sobre el cumplimiento de cada uno de los criterios de selección que se hayan indicado, cumplimentando las secciones A a D de esta parte, que procedan.

Parte V: Reducción del número de candidatos cualificados

En el procedimiento abierto el empresario no tiene que cumplimentar esta parte.

Parte VI. Declaraciones finales

Esta parte debe ser cumplimentada y firmada por la empresa interesada en todo caso.

Para más información sobre la cumplimentación del formulario se puede consultar la **Resolución de 6 de abril de 2016, de la Dirección General del Patrimonio del Estado**, por la que se publica la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública (B.O.E. de 8 de abril de 2016).

ANEXO III: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE MÚLTIPLE

En el caso de licitación en **unión temporal de empresarios**, deberá presentarse una declaración responsable por cada una de las empresas componentes de la UTE (Artículo 140.1 e) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público)

Órgano de contratación: AGENCIA PARA LA ADIMINSTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Número de expediente:
Título del contrato:
Lote o lotes:

D./Dña.:, con DNI/NIE nº:, actuando (en nombre propio o en representación del licitador), con NIF:, con domicilio (del licitador) en (calle/plaza/etc.):, nº:, población:, provincia: y código postal:, en calidad de: (esta declaración responsable deberá ser suscrita por persona con capacidad para otorgarla. Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa), teléfono nº:(si fuera posible indicar teléfono móvil), correo electrónico:, en relación con el expediente de contratación arriba referenciado y de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 140 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* y en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) del contrato:

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

(márquese y complétese lo que proceda)

Pertenencia o no a grupo empresarial

- ☐ Que no pertenece a ningún grupo empresarial (*no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en el Artículo 42.1 del Código de Comercio o de los supuestos alternativos establecidos en ese artículo*).
- ☐ Que pertenece al siguiente grupo empresarial:
- ☐ Que no presenta oferta ninguna otra empresa perteneciente al mismo grupo empresarial.
- ☐ Que también presenta/n oferta al/a los lote/s la/s empresa/s siguiente/s perteneciente/s al mismo grupo empresarial (*indicar nombre/s*):

Jurisdicción para las empresas extranjeras

- ☐ Que es una empresa extranjera y se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, al fuero jurisdiccional extranjero que le pudiera corresponder.

Concreción de la solvencia requerida

- ☐ Que, si en la *Cláusula 1 del PCAP* se exige que se especifique en la oferta el personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato, ese personal será el siguiente (*indicar el nombre de cada una de esas personas y su cualificación profesional*):
- ☐ Que, de resultar adjudicatario del contrato, si así se requiere en la *Cláusula 1 del PCAP*, se compromete a dedicar o adscribir a su ejecución los medios personales y/o materiales que se especifican en la citada cláusula, con las características, requisitos y condiciones que se señalan en ella.

Subcontratación

- Si en la *Cláusula 1 del PCAP* se requiere que los licitadores indiquen la parte del contrato que tengan previsto subcontratar:

- ☐ Que no tiene prevista ninguna subcontratación.
- ☐ Que tiene previsto subcontratar:
 - La siguiente parte del contrato (o del lote nº ...):
 - Por importe de:
 - Con (*nombre o perfil empresarial del/de los subcontratista/s*):

(En caso de división en lotes, indiquense esos datos tantas veces como lotes estén afectados por la subcontratación)

- Si la ejecución del contrato conlleva que el contratista trate datos personales por cuenta del centro directivo promotor como responsable del tratamiento:
 - ☐ Que no tiene previsto subcontratar los servidores ni los servicios asociados a ellos.
 - ☐ Que tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a ellos con (*nombre o perfil empresarial del/de los subcontratista/s*):

Empleo de personas con discapacidad e igualdad de mujeres y hombres

- ☐ Que se trata de una empresa de menos de 50 trabajadores.
- ☐ 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.

- ☐ Que se trata de una empresa de 50 o más trabajadores y cuenta 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 efectiva de mujeres y hombres; así como que:
 - ☐ Su plan de igualdad está inscrito en el correspondiente registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, de la autoridad laboral competente.
 - ☐ Ha presentado la solicitud de inscripción de su plan de igualdad en el citado registro junto con la documentación preceptiva para ello y han transcurrido tres meses sin haber recibido notificación de decisión alguna sobre la misma, lo que se compromete a acreditar ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello.

Oposición del licitador a la consulta de sus datos por medios electrónicos (en su caso)

- ☐ Que NO AUTORIZA a la Comunidad de Madrid, en este procedimiento, a utilizar medios electrónicos para recabar los datos del NIF de la empresa y DNI del representante o del empresario individual, y demás datos y documentos que se requieran en el PCAP del contrato referentes a la capacidad y solvencia de las empresas, así como a que realice la consulta de que la empresa se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

No obstante, la mesa y el órgano de contratación podrán consultar en todo caso los datos que figuren en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

Y para que conste a los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en
(*firmar electrónicamente*).

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO IV: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Órgano de contratación: AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Número de expediente:
Título del contrato:
Lote o lotes:

D./Dña.:, con DNI/NIE nº:, actuando (en nombre propio o en representación del licitador), con NIF:, con domicilio (del licitador) en (calle/plaza/etc.):, nº:, población:, provincia: y código postal:, en calidad de: (esta declaración responsable deberá ser suscrita por persona con capacidad para otorgarla. Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa), teléfono nº:, correo electrónico:, en relación con el expediente de contratación arriba referenciado y de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* y en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) del contrato:

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

(márquese y complétese lo que proceda)

Tratamiento de datos personales

- ☐ Que ofrece las garantías suficientes, propias de un encargado de tratamiento, para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas conforme a lo establecido en el *Capítulo IV del Reglamento (UE) 2016/679* y concordantes de la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*.
- ☐ Que se someterá a la normativa vigente de protección de datos personales, respecto al tratamiento de datos objeto del encargo de tratamiento derivados de la ejecución del contrato, así como a las instrucciones del responsable del tratamiento.
- ☐ Que conoce que las obligaciones relativas a la protección de datos tienen el carácter de obligaciones esenciales y los efectos que ello conlleva.

Ubicación de los servidores y/o servicios asociados (*):

- ☐ Los servidores que contengan los datos personales estarán ubicados en:
- ☐ Los servicios asociados (*tránsito, call center, ...*) que se realicen con los datos personales se prestarán desde:
- ☐ Otros (*especificar cuáles*):

Asimismo, durante toda la vida del contrato, asume la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca respecto a la información facilitada en la presente declaración.

Y para que conste a los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en (*firmar electrónicamente*).

(*) Para las categorías especiales de datos [artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679] los servidores deberán estar ubicados en la Unión Europea. Para aquellos servidores fuera del territorio de la Unión Europea (véase nulidad del *Privacy Shield USA*, STJUE de 16 de julio 2020) se deberá verificar que el país destinatario/de tránsito haya sido declarado de nivel de protección adecuado por la Comisión Europea (<https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>).

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO V: PENALIDADES

LOTE 1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el adjudicatario, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

1.1 Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, y sea por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes Penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- i. Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- ii. En la prestación de los servicios y en las Penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.
- iii. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - o Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
 - o Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
 - o Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 28 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso. Se requiere el cumplimiento al **100% de la adscripción de recursos mínima requerida** en el horario indicado y durante la duración del contrato, incluidos permisos y/o, bajas laborales. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con iguales o superiores perfiles y conocimientos a los solicitados en el presente Pliego, para cubrir dichas ausencias.
 - o Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.
 - o Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades (**THP**), IVA no incluido:
 - Tarifa Hora Penalidades (**THP**): **51,00 euros/h**, que se verá minorada en el % de bajada que realice el adjudicatario en su oferta económica.

iv. Cálculo de la Penalidad Total del Periodo medido.

Las Penalidades se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

Madrid Digital podrá determinar que, para determinadas peticiones, en atención a su especial naturaleza y contexto de ejecución, queden excluidas de la medición en ciertos indicadores.

El Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC), en virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el PPT, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan, al objeto de aplicar la correspondiente penalización. Si en el seno del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC), o en su caso el Comité de Dirección Estratégico, se logra conformidad sobre el grado de incumplimiento y las penalidades aplicables, se seguirán los trámites y procedimientos que se determine en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de no acuerdo en los comités, será ejecutiva la valoración de penalidades realizada por Madrid Digital de la forma que establece el Pliego de Cláusulas Administrativas

El **Responsable del Servicio** de Madrid Digital certificará los incumplimientos que se produzcan a efectos de trasladar el grado de incumplimiento y producido, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

Las Penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el Anexo.

La fórmula general para el cálculo de cada una de las Penalidades, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:

$$Penalidad = CF \times \sum_a (W_a \times F_a)$$

Donde:

CF	Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.
W_a	Peso del indicador a .
F_a	Factor de corrección para el indicador a .
a	cada uno de los Indicadores analizados.

Si la Penalidad se produce por problemas ocurridos en la fase de transición, el importe correspondiente se descontará de la primera factura de la fase de pleno servicio.

- v. La aplicación y el pago de estas Penalidades no excluyen la indemnización a la que Madrid Digital pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El contratista informará a Madrid Digital de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

A continuación, se desglosan las Penalidades a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario. Se distinguen los siguientes conceptos medidos por acuerdos de niveles de servicio:

1.2 Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de **incidentes**, (i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas de los usuarios) en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

Clasificación de los incidentes

La **Agencia** clasifica cualquier **incidente (IPCQ)** que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes **niveles de criticidad**:

PRIORIDAD	DESCRIPCION
CRÍTICA	Se cumplen las siguientes condiciones: - El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del servicio. (y) El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad): - Ventanilla / Acceso ciudadano, o - Impacto económico, o - Impacto político / social - Las quejas serán consideradas como críticas.
NORMAL	Resto de situaciones de los IPCQ

Servicio catalogado como crítico: aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre **teniendo en cuenta su estacionalidad**:

- Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal Madrid.org, ...
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos o cobros, teniendo en cuenta su estacionalidad. Ejemplos: servicios de pago de nóminas, ...
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid, ...

Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del adjudicatario dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde la Agencia.

Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta interna de gestión de actividades planificadas, que el adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de regulación de las mismas, detallado en la **“CLÁUSULA 3 - LOTE 1 - ÁMBITO DE ACTUACIÓN”** y en la **“CLÁUSULA 14 - LOTE 2 - ÁMBITO DE ACTUACIÓN”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El tiempo de resolución a medir será el plazo transcurrido desde la creación de la actividad planificada para la atención y solución del incidente hasta la entrega de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de la Agencia.

Los tiempos máximos de resolución de incidentes se detallan en la tabla siguiente:

Tipo incidentes	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencias Consultas Quejas	CRÍTICA	≤ 4 horas naturales
	NORMAL	≤ 5 días laborables
Peticiones/Encargos		Fecha Estimada de Solución, aceptada por MD

Se considerará como comienzo del cómputo del tiempo de resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si esta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 h a 20:00 h), o
- Las 8:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si esta ha sido notificada fuera del horario laborable.

Para el cálculo del tiempo de resolución de los Servicios No Planificables con nivel de criticidad “Normal”, se considerará el calendario laboral de Madrid Digital, mientras que para los de nivel de criticidad “Alta”, se considerará tiempo natural.

Tiempo de personación en las instalaciones que la Agencia indique

El adjudicatario deberá garantizar el soporte presencial de un recurso en las instalaciones de la C.M., en el tiempo que se especifique a continuación, cuando así lo demande la Agencia. El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el soporte, tanto presencial como telefónico, a fin de cumplir con los niveles de servicio exigidos.

En el precio del contrato **quedan incluidos**, en todo caso, todos los gastos ocasionados para solucionar los **incidentes**, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, coste de infraestructura necesaria para dar el servicio, etc.

Los incidentes deberán ser atendidos por el adjudicatario según los niveles de servicio definidos, durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana, los 365 días del año.

El **tiempo máximo** en el cual un recurso del adjudicatario se debe presentar en las instalaciones de la Comunidad de Madrid que la Agencia indique para la resolución de un **incidente** es de:

- una hora natural**, para **incidentes críticos**,

- **doce horas naturales, resto de incidentes.**

Notificación de incidentes

Al notificar un **incidente**, la Agencia tendrá **el contacto de los recursos** del adjudicatario. Los recursos designados por la Agencia, dispondrán de un **número de teléfono móvil del adjudicatario** por el que contactarán directamente con el adjudicatario, para comunicar los **incidentes** para aquellos casos que no hubiese ningún recurso del adjudicatario en las instalaciones de la Agencia. Esta comunicación se producirá durante las **24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**.

Los **incidentes** también se podrán notificar electrónicamente por correo.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un **incidente**, la Agencia y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un **incidente** puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- **Diagnóstico Remoto.** A petición de la Agencia, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de la Agencia remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará exclusivamente con el consentimiento de la Agencia, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por la Agencia. El adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.
- **Coordinación entre diversos fabricantes.** El adjudicatario trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre productos SAP impliquen interacciones con productos de terceros, y la Agencia tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el adjudicatario compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.

En el caso de que el **incidente** deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del **incidente** desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

1.3 ANS sobre el Servicio de “Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios”, y el Servicio de “Mantenimiento y Evolución de los sistemas de Información”

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes, aplicables a todos los servicios y sub-servicios del lote 1:

1.3.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en esta cláusula y en el *Pliego de Cláusulas Técnicas* (tiempo máximo de resolución de incidentes).

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS01	IRS01 = IS = Número de incidentes críticos abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,02	IS = 0	n/a	$1 \leq IS < 2$	$2 \leq IS$
IRS02	IRS02 = IS = Número de incidentes normales abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,04	IS < 4	$4 \leq IS < 6$	$7 \leq IS < 9$	$9 \leq IS$
IRS03	IRS03 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes críticos.	0,02	IS = 0	$0\% < IS < 50\%$	$50\% \leq IS < 75\%$	$75\% \leq IS$
IRS04	IRS04 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes normales.	0,04	IS = 0	$0\% < IS < 50\%$	$50\% \leq IS < 75\%$	$75\% \leq IS$

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Crítico**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a la Agencia.
 - A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio.
- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Normal, y peticiones.**
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en el presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.

- La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución, esté o no dentro del horario de servicio establecido en este pliego.
- **Para todos los incidentes en caso de rechazo de solución**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera notificación del incidente.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique a Madrid Digital la solución (validada y aceptada por parte de la Agencia).
- **Para todas las incidencias y consultas en caso de reapertura**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera apertura de la incidencia.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a Madrid Digital de la incidencia correspondiente a la última reapertura.

1.3.2 Indicadores sobre Respuesta de quejas (IRQ)

Con estos indicadores se quiere medir las quejas a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en el ***Pliego de Prescripciones Técnicas***.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRQ01	IRQ01= IS = Número de quejas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de respuesta)	0,02	IS = 0	n/a	$1 \leq IS < 2$	$2 \leq IS$
IIRQ02	IIRQ02 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de respuesta de quejas.	0,02	IS = 0	$0\% < IS < 50\%$	$50\% \leq IS < 75\%$	$75\% \leq IS$

Estarán sujetas a las mismas condiciones que las incidencias, de prioridad Crítica.

1.3.3 Indicadores sobre Reclamaciones de incidentes (IRI)

Por cada tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas, se medirá los incidentes reclamados frente al total de cada tipo que hayan estado abiertas en el periodo evaluado y no hayan tenido respuesta. Se evaluará mensualmente.

Por cada tipo de incidente, se considera incidentes reclamados aquellas que son requeridas su resolución por el usuario de nuevo tras ser reportadas la primera vez y no ser solucionada dentro del tiempo máximo de resolución, en función de su criticidad.

Indicador	Descripción	Valores	FactorIRI por incumplimiento
IRI(i)	Porcentaje de reclamaciones	$IRI < 5\%$	Sin penalidad
		$5\% \leq IRI < 10\%$	1%
		$10\% \leq IRI < 15\%$	2%
		$15\% \leq IRI < 20\%$	3%
		$20\% \leq IRI$	4%

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización = \sum_i CF * FactorIRI(i)$$

Donde

CF

Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.

i

cada uno de los tipos de incidentes, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas.

1.3.4 Indicadores sobre el Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (NRS)

Se considera soluciones a incidentes de tipo incidencias y consultas que son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido o subsana el error; no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva solución al adjudicatario.

Existirán dos indicadores uno por cada uno de los tipos incidencias y consultas, cada indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo frente al total de soluciones del tipo. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

Para cada uno de los tipos de incidente **t** (incidencia, consulta, etc. se obtiene el porcentaje de incidentes del tipo que han sido rechazados 1, 2 y 3 o más veces:

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

NRS (i, t) Número total de soluciones del tipo **t** con **i** rechazos.

NS(t) Número total de soluciones del tipo **t**.

El **FactorREZ (n (i, t)) de cada tipo de incidente** se obtiene a partir de la siguiente tabla a partir del valor de **n (i, t)**:

$n(t,i)$	$0\% \leq n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 25\%$	$25\% \leq n$
Con 1 rechazos ($i=1$)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 2 rechazos ($i=2$)	0,10	0,15	0,20	0,30
Con 3 rechazos o más ($i=3+$)	0,15	0,20	0,30	0,40

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i FactorREZ(n(i,t))$$

Donde:

CF Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
t tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas.

1.3.5 Indicadores sobre el Nivel de reapertura de incidentes (NRI)

Se considera incidentes de tipo incidencias y consultas que son reabiertos cuando el usuario que origina el incidente y tras la Agencia informarle de la solución a su incidente está pendiente de su conformidad, considera que la solución dada no cumple lo requerido y/o no subsana el error; y no da su conformidad. El usuario devuelve la solución del incidente para una nueva solución, reabriéndose el caso y escalándola de nuevo responsable de ejecutar la solución (No conformidades con la solución).

Existirán dos indicadores uno por cada uno de los tipos incidencias y consultas, cada indicador mide el grado de reapertura de ese tipo incidentes, i.e. los incidentes que han sido devueltos frente al total de incidentes solucionados del tipo. La reapertura podrá ocurrir en los 3 meses posteriores a la resolución inicial de la misma.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

Para cada uno de los tipos de incidente **t** (incidencia, consulta, etc. se obtiene el porcentaje de incidentes del tipo que han sido rechazados 1, 2, 3 y 4 o más veces.

$$\forall i \in (1, 2, 3, 4+) \Rightarrow n(i,t) = \frac{NRI(i,t)}{NI(t)} * 100$$

Donde:

NRI (i, t) Número total de soluciones del tipo **t** con **i** reaperturas.
NI(t) Número total de incidentes del tipo **t**. pendientes de conformidad

El **FactorREA (i, t) de cada tipo de incidente** se obtiene a partir de la siguiente tabla y depende de **n(i,t)**:

n(i,t)	0% ≤ n ≤ 5%	5% < n ≤ 15%	15% < n ≤ 25%	25% ≤ n
Con 1 rechazos (i=1)	0	0,05	0,10	0,15
Con 2 rechazos (i=2)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 3 rechazos (i=3)	0,10	0,15	0,20	0,25
Con 4 rechazos o más (i=4+)	0,15	0,20	0,30	0,40

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i FactorREA(n(i,t))$$

Donde:

CF Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
t tipo de incidente, i.e. incidencias, consulta, etc. (no planificable).

1.3.6 Indicador sobre el Nivel de Resolución Mínimo de los encargos No Planificable (IRM))

Con estos indicadores se quiere asegurar un nivel de resolución mínimo en tiempo y forma de los incidentes de tipo incidencias y consultas.

El objetivo a cumplir es que el ratio entre el promedio de incidentes entregados por el Adjudicatario en los últimos en el mes de medición y los dos meses anteriores y los incidentes asignados al Adjudicatario pendientes de resolución en el último día hábil del mes de aplicación de este indicador no puede ser menor de un 95%.

Para ello se tomará como universo de medida:

- el promedio mensual de incidentes entregados por el Adjudicatario considerando el mes de medición y los dos anteriores.
- el total de incidentes pendientes de resolución por parte del Adjudicatario el último día de mes del periodo de medición.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El nivel de resolución (**nr**) se calcula de la siguiente forma:

$$nr = \frac{(Promedio Entregados - Total Pendientes)}{Promedio Entregados} * 100$$

Donde:

Promedio Entregados Promedio mensual de incidentes entregados por el Adjudicatario en el mes de medición y los dos meses anteriores.

Total Pendientes Total de incidentes que están pendientes de entrega por parte del Adjudicatario al final del Periodo de Medición.

Se excluyen del Total de Pendientes los incidentes cuya resolución se ha pausado a expensas de algún requisito que no depende del adjudicatario y cuya condición de pausado ha sido aprobada por Madrid Digital.

El **Factor** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Tramo (Ft)			
			0	0,5	0,75	1
IRM(01)	IRM01= nr = nivel de resolución mínimo en tiempo y forma de los incidentes de tipo incidencias y consultas	0,03	$100 \geq nr > 95$	$95 \geq nr > 90$	$90 \geq nr > 85$	$85 \geq nr$

Con el siguiente indicador, el objetivo a cumplir es que la ratio entre los incidentes asignados al adjudicatario y los que éste acaba entregando, en un período de medición semanal, debe ser menor o igual a 1.

La semana comprenderá del primer al último día hábil de servicio de la semana, con independencia del día de comienzo de la semana laboral, sea lunes o cualquier otro día de la semana.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El nivel de resolución semanal (**nrsem**) se calcula de la siguiente forma:

$$nrsem = \frac{(NPLs \text{ asignados en la semana} - NPLs \text{ asignados en la semana y Pausados en misma semana})}{NPLs \text{ entregados}}$$

Donde:

NPLs asignados número de incidentes asignados al adjudicatario en la semana de medición

NPLs asignados en la semana

y pausados en misma semana número de incidentes asignados al adjudicatario en la semana de medición y cuya resolución **se ha pausado en la misma semana en que han sido asignadas** a expensas de algún requisito que no depende del adjudicatario y cuya condición de pausado ha sido aprobada por Madrid Digital

NPLs entregados número de incidentes entregados por el adjudicatario en la semana de medición

Este indicador se calculará cada semana para verificar el número de semanas en el mes (nrsem_mes) en los que el nrsem resulta mayor a 1 (hay incidentes asignados que no han sido entregados) y el **Factor** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Tramo (Ft)			
			0,25	0,75	1,5	2
IRM(02)	IRM02= nrsem_mes = número de semanas con nrsem > 1	0,02	Nrsem_mes = 1	Nrsem_mes = 2	Nrsem_mes = 3	Nrsem_mes ≥ 4

En el primer mes de medición no se tendrán en cuenta como asignados los incidentes que puedan venir migrados del anterior contrato por encontrarse pendientes de resolución.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * Peso * \sum_i Factor\ de\ Tramo$$

Donde:

CF	Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
Peso	El establecido para el indicador en la tabla. ANS sobre el Servicio de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información

Los ANS contemplados en este apartado, son complementarios a los ya definidos en particular para los sub-servicios de “Resolución de Consultas: Atención a Usuarios” y de “Resolución de Incidencias/Problemas: Mantenimiento correctivo de los sistemas de información” y aplican a todos los sub-servicios del Servicio de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información.

1.3.7 Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE)

Con estos indicadores se quiere asegurar que la degradación del conocimiento del equipo prestador del servicio por falta de formación, transmisión del conocimiento, rotaciones excesivas u otros factores, no afecta al tiempo medio de dedicación de esfuerzo a la resolución de incidentes de tipo incidencias y consultas.

El objetivo a cumplir es que la ratio entre el promedio de esfuerzo neto de referencia invertido en la resolución de los incidentes, por tipo de incidente y el esfuerzo medio invertido en el mes de aplicación de este indicador, no puede ser mayor de los valores fijados en este apartado.

Para ello se tomará como universo de medida:

- El tiempo de esfuerzo neto se considera el tiempo incurrido en solucionar un trabajo por todos los intervinientes en el mismo, solo y exclusivamente a la resolución del incidente. Este tiempo se corresponde con la suma del esfuerzo dedicado, en horario de prestación de servicio, en los trabajos mientras se encuentran en ejecución.

No se corresponde con el plazo o periodo en el que el trabajo se encuentra en ejecución, pues este suele ser más amplio y comprende tiempos del equipo entre escalados y otras tareas de gestión o tiempos a la espera de obtención de respuesta a consultas de más información del incidente.

- En los casos de no conformidades del usuario con la solución, admitidas estas no conformidades por MD, el tiempo de esfuerzo neto invertido será la suma del tiempo de esfuerzo del primer trabajo y del trabajo correspondiente a la admisión de la no conformidad hasta su completa resolución. El tiempo necesario para la evaluación de si aplica o no la admisión de la no conformidad entrará en este cómputo en el caso de ser admitida la reapertura.

Por cada tipo de incidente se calculará el promedio mensual de esfuerzo neto invertido por el Adjudicatario, considerando todos los trabajos cerrados en el mes de medición. Para la

contabilización del esfuerzo, se tendrá en cuenta el punto anterior en el caso del trabajo de reapertura.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El promedio de tiempo de esfuerzo (**pte**) se calcula de la siguiente forma:

$$pte(i) = \frac{(\sum \text{Tiempo de esfuerzo neto}(i))}{N^{\circ} \text{ total de incidentes}(i)}$$

Los tipos de incidentes a medir y el promedio de tiempo máximo de esfuerzo (**pte**) de referencia por tipo de incidente serán los siguientes:

TIPO DE SERVICIO	Pte referencial Tiempo medio de esfuerzo inicial (horas)
Incidencias de Seguridad lógica y Asignación de permisos/roles	0,50
Actualización de datos	2,00
Mantenimiento correctivo	3,40
Consultas funcionales y/o técnicas/ consultas de datos	1,00

En el caso de surgir durante la ejecución del contrato, alguna otra tipología de incidente, se acordará en el Comité Operativo su medición y valores de referencia.

El Comité Estratégico revisará anualmente la ejecución de este indicador y ajustará a la baja el **Pte referencial** en función de la aplicación de medidas de mejora del servicio resultantes de los trabajos del Lote 2.

Para cada uno de los tipos de incidente (**t**) se obtiene el porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo

$$ITE(t) = \frac{(Pte \text{ mes medición} - Pte \text{ referencial})}{Pte \text{ referencial}} * 100$$

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Tramo (Ft)			
			0	0,5	0,75	1
ITE(t)	ITE(t)= Porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo	0,01	0 % < nr ≤ 15 %	15% < nr ≤ 25%	25% < nr ≤ 40%	nr > 40%

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * Peso(W) * \sum_t \text{Factor de Tramo}$$

Donde:

- CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
- Peso (W)** El establecido para el indicador en la tabla. ANS sobre el Servicio de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información
- t** Cada tipología de incidente/servicio

1.3.8 Indicadores sobre Documentación: realización – ubicación (MDO).

Con estos indicadores se quiere medir el grado de desactualización y la no disposición en el lugar establecido, de la documentación funcional, de usuario, técnico, informes o cualquier otro de los entregables que se han

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MDO01	MDO01 = IS = % de desactualización de los documentos durante el periodo correspondiente. Medible a través del número de documentos afectados por el durante el periodo y que no han sido actualizados y entregados por el adjudicatario, sin ningún tipo de no conformidades y/o estén ubicados en su lugar.	0,01	IS < 05%	05% ≤ IS < 15%	15% ≤ IS < 20%	20% ≤ IS
MDO02	MDO02 = IS = Sí o No. Este indicador mide si durante el periodo de cálculo se ha pasado a producción o se ha cambiado la configuración de un interfaz o una actualización del mismo y no se ha actualizado la documentación que contiene su documentación funcional y técnica, así como el catálogo de interfaces.	0,01				IS = No

1.3.9 Indicadores sobre el Plano Empresarial: creación – actualización (MPE).

Con estos indicadores se quiere medir la desactualización de la información incorporada en el plano empresarial de SAP Solution Manager, como es la propia definición del plano, la detección de transacciones no ubicadas o ejecutadas en otro proceso, la información tabulada desactualizada, la no incorporación de la información de TBOM.

➤ Indicador	➤ Descripción	➤ Peso (W)	➤ Factor de Corrección (F)			
			➤ 0	➤ 0,5	➤ 0,75	➤ 1
➤ MPE01	-MPE01 = IS = % de Transacciones usables por el usuario final están en el plano empresarial y no ubicada en una carpeta comodín.	0,01	-IS < 01%	-01% ≤ IS < 05%	➤	-05% ≤ IS

1.3.10 Indicadores sobre Pruebas de Rendimiento (MREN).

Con estos indicadores se quiere medir la respuesta del adjudicatario a peticiones por parte de la Agencia relacionadas con problemas de rendimiento, por un mal diseño o configuración del sistema.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MREN01	MREN01= IS = Número de transacciones, durante el periodo que se mide, que la Agencia haya solicitado realizar pruebas de rendimiento y que no se ha realizado.	0,01				1 ≤ IS

1.3.11 Indicadores sobre Auditoría de Código (MAC).

Con estos indicadores se quiere medir el cumplimiento de la normativa de codificación y documentación de los programas desarrollados.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MAC01	MAC01 = IS = Número de objetos transportados a producción, durante el periodo que se mide, que no cumple alguna regla de obligado cumplimiento según normativa de codificación o documentación de objetos, sin haber sido autorizados. En el caso de ser objetos ya existentes (línea base de los sistemas de información), se considerará el diferencial (por si tuviese ya alguno autorizado).	0,01		IS < 3		3 ≤ IS

1.3.12 Indicadores sobre Transportes y Sincronización de entornos (MTR).

Con estos indicadores se quiere controlar que todas las órdenes de transportes han sido notificadas previamente a la Agencia y están relacionadas con acciones de Incidencias y/o mejoras programadas, así como que la ejecución de los transportes no provoca en sí incidentes en el sistema.

A su vez se quiere medir la coherencia/consistencia de los diferentes entornos, estando ellos operativos en todo momento.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MTR01	MTR01 = IS = % de Ordenes de transportes ejecutadas durante el periodo que se mide y que no han sido notificadas a la Agencia o autorizadas por la Agencia.	0,01	IS < 02%	02% ≤ IS < 03%	03% ≤ IS < 05%	05% ≤ IS
MTR02	MTR02 = IS = Número de órdenes de transporte, durante el periodo que se mide, transportadas como urgentes y que no lleve una incidencia crítica asociada o no tiene justificación/autorización por la Agencia	0,01	IS = 0	IS = 1	IS = 2	3 ≤ IS
MTR03	MTR03 = IS = Sí o No. Con este indicador se quiere medir que cualquier entorno tenga el número de objetos modificados menor o igual que el previo en la cadena de transporte, sin autorización previa.	0,01				IS = No
MTR04	MTR02 = IS = Número de ventanas de transporte ordinarias o extraordinarias, durante el periodo que se mide, en las que las órdenes transportadas han propiciado incidentes/errores en el sistema como consecuencia de un error en el propio transporte/órdenes realizadas.	0,01	IS = 0	IS = 1	IS = 2	3 ≤ IS

1.3.13 Indicadores sobre la Política de acceso a los sistemas de información (MSEG).

Con estos indicadores se quiere controlar la consistencia y estabilidad de la política de acceso al sistema.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MSEG01	MSEG01 = IS = Número roles con incumplimientos, durante el periodo que se mide, de la normativa que regula la definición de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información.	0,01	IS < 3	3 ≤ IS < 6	6 ≤ IS < 10	10 ≤ IS
MSEG02	MSEG02 = IS = Número de roles que se transporta a producción, durante el periodo que se mide este indicador, sin haber realizado la medición de impacto correspondiente.	0,01	IS = 0	1 ≤ IS < 2	2 ≤ IS < 4	4 ≤ IS
MSEG03	MSEG03 = IS = Número de roles que se transporta a producción, durante el periodo que se mide este indicador, sin haber realizado la auditoría de objetos críticos o habiéndola realizado, transportar los roles a producción sin haber hecho las correcciones correspondientes.	0,01	IS = 0	1 ≤ IS < 2	2 ≤ IS < 4	4 ≤ IS
MSEG04	MSEG04 = IS = Número de requisitos incumplidos, del procedimiento que regula la asignación de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información, durante el periodo que se mide.	0,01	IS < 3	3 ≤ IS < 6	6 ≤ IS < 10	10 ≤ IS

1.4 ANS sobre el Servicio de Administración y Monitorización de Sistemas, Seguridad y Comunicaciones de la infraestructura técnica.

1.4.1 Indicadores sobre el Tiempo de ejecución de Parada planificada (ITPP)

Con carácter general las paradas planificadas, serán aprobadas por la Agencia, sean o no dentro del horario de Producción establecido.

Con estos indicadores se quiere medir el incumplimiento del tiempo estimado para ejecutar una parada o intervención planificada. A estos efectos se considerará lo establecido en **“CLÁUSULA 12 - LOTE 1 - REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cuanto a intervenciones planificadas y horario habitual de prestación de servicio.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0,5	0,75	1
ITPP01	% Tiempo sobrepasado por parada, sobre el estimado y aprobado por la Agencia, (IS) de sistemas de información <u>en horario habitual de prestación de servicio.</u>	0,02	$IS \leq 25\%$	$25\% < IS \leq 50\%$	$50\% < IS$
ITPP02	% Tiempo sobrepasado por parada, sobre el estimado y aprobado por la Agencia, (IS) de sistemas de información <u>fuera de horario habitual de prestación de servicio.</u>	0,01	$IS \leq 50\%$	$50\% < IS \leq 75\%$	$75\% < IS$

1.4.2 Indicadores sobre la Disponibilidad de Sistemas de Información (ITDS)

Con estos indicadores se quiere medir las paradas de sistemas en producción. La medición se realizará al menos una vez cada diez minutos. Se considera parada si cualquiera de los sistemas (aplicaciones, módulos, componentes técnicos) que componen el ámbito de actuación del presente lote, no está disponible durante 5 minutos y no está planificado.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
ITDS02	Número de paradas (IS) de sistemas de información	0,02	$IS \leq 2$	$2 < IS \leq 5$	$5 < IS \leq 10$	$10 < IS$
ITDS03	Tiempo acumulado por parada, en horas (IS) de sistemas de información	0,02	$IS \leq 0,5$	$0,5 < IS \leq 2$	$2 < IS \leq 6$	$6 < IS$

1.4.3 Indicadores sobre la Gestión de la técnica de sistemas (IGM)

Con estos indicadores se quiere medir la calidad en las labores de la administración de sistemas.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0	0,5	1
IGM01	IS = Número de alertas (rojas, fijado por normativa) no tratadas en menos de 24h	0,02	$IS < 5$	$5 \leq IS < 10$	$10 \leq IS$

1.4.4 Indicadores sobre la Verificación de la continuidad (IVC)

Con este indicador se medirá la respuesta para garantizar la continuidad del servicio. El indicador medirá el número de las distintas tipologías de restauraciones, balanceos de alta disponibilidad y contingencia que no han sido probados en un periodo de tiempo.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0	0,5	1
IVC01	IS = Número de pruebas distintas no ejecutadas en el periodo	0,01	IS < 5	5 ≤ IS < 10	10 ≤ IS

1.4.5 Indicadores sobre la Generación de documentación e informes (SDOC)

Con estos indicadores se quiere medir la generación de la documentación básica en la administración y monitorización de sistemas.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0	0,5	1
SDOCS01	SDOCS01= IS = Sí o No. Con este indicador se quiere medir si se ha generado o no, durante el periodo que se mide este indicador, el informe de capacidad actual, tendencias y dimensionamiento.	0,01			IS = No
SDOCS02	SDOCS02= IS = Sí o No. Con este indicador se quiere medir si no se ha generado o se ha generado sin ajustarse a normativa, el informe de administración y monitorización, el de cambios realizados al sistema, así como cualquier otro que se haya solicitado para el periodo de cálculo.	0,01			IS = No
SDOCS03	SDOCS03= IS = Número de sistemas y/o componentes no mantenidos durante el periodo que se mide este indicador, tanto en el LANDSCAPE de SAP Solution Manager como en el sistema IVTI de la Comunidad de Madrid	0,01			1 ≤ IS

1.5 ANS sobre el servicio de Transferencia del Conocimiento

El ANS definido para este apartado aplica para el servicio de Transferencia del conocimiento de todos los servicios del presente lote.

1.5.1 Indicador sobre cumplimiento de la Transferencia de Conocimiento (ITC)

Con estos indicadores se quiere medir la calidad de la Transferencia del Conocimiento en los diferentes servicios del presente lote. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio con la periodicidad del Plan, i.e. trimestralmente

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
ITC05	ITC05= IS = % de cumplimiento del Plan Trimestral de Traspaso de Conocimiento del Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información (número de acciones realizadas frente al número total de acciones previstas)	0,01	$95\% \leq IS$	$85\% \leq IS < 95$	$80\% \leq IS < 85\%$	$IS < 80\%$

1.6 ANS sobre el servicio de Localización y Disponibilidad

Los ANS definidos en este apartado aplican para el servicio de “Localización y Disponibilidad” de todos los servicios del presente pliego.

1.6.1 Indicadores sobre Atención de incidentes (IAT)

Con estos indicadores se quiere medir la respuesta del servicio de localización por parte del adjudicatario, cuando la Agencia se pone en contacto para comunicarle un **incidente**. Aplica por cada uno de los incidentes que se comunican dentro de este sub-servicio.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IAT01	IAT01 = IS = Tiempo (en minutos) que se tardó en responder desde la primera vez que se intentó contactar con el adjudicatario, para comunicar el incidente crítico. Medible a través de la relación de llamadas del teléfono, correo electrónico o incidencia.	0,02	$IS < 10$	$10 \leq IS < 30$	$30 \leq IS < 60$	$60 \leq IS$
IAT02	IAT02 = IS = Tiempo (en minutos) que se tardó en responder desde la primera vez que se intentó contactar con el adjudicatario, para comunicar el incidente normal. Medible a través de la relación de llamadas del teléfono, correo electrónico o incidencia.	0,02	$IS < 60$	$60 \leq IS < 120$	$120 \leq IS < 180$	$180 \leq IS$

1.6.2 Indicadores sobre Disponibilidad (IDI)

Con estos indicadores se quiere medir la respuesta del servicio de disponibilidad por parte del adjudicatario, cuando la Agencia tras comunicar el incidente al adjudicatario le solicita la

personación en las instalaciones. Aplica por cada uno de los incidentes que se requiere la personación en las instalaciones que la Agencia determina.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			1	1.25	1.5	2
IDI01	IDI01= IS = Número de peticiones, durante el periodo que se mide, que la Agencia haya solicitado la personación en las instalaciones que la Agencia determina	0,02	1 = IS	2 ≤ IS ≤ 3	4 ≤ IS ≤ 5	5 < IS

1.7 ANS sobre el Servicio de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios

Los indicadores indicados a continuación aplican sobre los diferentes sub-servicios del servicio.

1.7.1 Indicador sobre Respuesta al seguimiento y control global del proyecto (GES01)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en la **“CLÁUSULA 5 - LOTE 1 – CARTERA DE SERVICIOS”**, como en las todas las diferentes fases de la **“CLÁUSULA 4 - LOTE 1 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectara que alguna de las tareas incluidas en los servicios y/o las reflejadas y acordadas en los planes de cualquiera de las fases, no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma con el plazo tope para su realización a través de la herramienta que determine: correo electrónico, Service Desk, sistema de gestión de incidencias y peticiones, sistema de gestión de actividades, etc. El adjudicatario deberá responder en el plazo máximo de 5 días laborables con su propuesta de ejecución y si procede, incluyendo una planificación de la tarea y el detalle del equipo que se va dedicar a hacerlo.

En el caso de que la Agencia no esté de acuerdo con dicha respuesta, podrá rechazarla y pedir una nueva respuesta al adjudicatario tantas veces como la Agencia considere. Se entenderá que hay incumplimiento de respuesta cuando transcurridos 5 días laborables desde la primera solicitud formal, no haya habido respuesta o ninguna respuesta/s propuesta por el adjudicatario haya sido aceptada por la Agencia.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que se realiza el requerimiento por la Agencia, independientemente de la hora en que este se haya requerido.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización = \sum_i DR_i * 8 * THP$$

Donde:

DR_i	nº de días laborables de incumplimiento de respuesta en la tarea <i>i</i> .
THP	Tarifa Hora de Penalización
i	Cada una de las tareas y/o encargos para los que hay incumplimiento

1.7.2 Indicador sobre la Ejecución en el seguimiento y control global del proyecto (GES02)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en la “**CLÁUSULA 5 - LOTE 1 – CARTERA DE SERVICIOS**”, como en las todas las diferentes fases de la “**CLÁUSULA 4 - LOTE 1 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma en un plazo determinado al responsable de la empresa adjudicataria a través de la herramienta que determine: correo electrónico, Service Desk, etc. Tras respuesta positiva por parte de adjudicatario y aceptación por parte de la Agencia, se iniciará la ejecución ajustándose al plazo establecido y con el detalle del equipo previsto.

Se entenderá que hay incumplimiento de la ejecución y realización de una labor, si ésta no tiene la conformidad y aceptación por la Agencia en el plazo establecido, bien porque no se ha realizado la labor, bien porque no se ha entregado en el plazo o porque ha sido rechazada por no cumplir las condiciones de obligado cumplimiento, por ej. Normativa, metodología, calidad, etc.

Se considerará como primer día del cómputo de incumplimiento de ejecución y realización de una labor, el siguiente día laborable al día en el que finaliza el plazo.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización = \sum_i DR_i * 8 * THP * 2$$

Donde:

DR_i	nº de días laborables de incumplimiento de plazo de ejecución en la tarea <i>i</i> .
THP	Tarifa Hora de Penalización
i	Cada una de las tareas y/o encargos para los que hay incumplimiento

1.7.3 Indicador sobre Iniciativas de Innovación (INV01)

Este indicador medirá la definición de iniciativas de innovación descritas en el sub-servicio de Innovación, indicados en la “**CLÁUSULA 5. LOTE1- CARTERA DE SERVICIOS**” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se aplicará semestralmente, contando desde el inicio de la fase de pleno servicio.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
INV01	INV01= IS = Número de iniciativas de innovación definidas al semestre (medición en 2 iniciativas)	0,01	IS>=2	IS=1		IS<1

1.7.4 Indicador sobre Implantación de Iniciativas de Innovación (INV02)

Este indicador medirá la implantación de iniciativas de innovación descritas en el sub-servicio de Innovación en la “**CLÁUSULA 5. LOTE1- CARTERA DE SERVICIOS**” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se aplicará semestralmente, contando desde el inicio de la fase de pleno servicio.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
INV02	INV02= IS = Número de iniciativas de innovación implantadas al semestre (medición en 1 iniciativas)	0,01	IS>=1		IS<1	

1.8 ANS sobre el Equipo de Transición

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo durante la fase de Transición del servicio y se aplican durante la Fase de Transición. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

- **FET:** Factor Equipo Transición

Recurso de Equipo Transición	FET - Factor Equipo Transición
Crítico	4
Normal	2

1.8.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base en Transición del Servicio (EFT01)

Este indicador se aplica durante la Fase de Transición. En dicha fase, el adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del equipo disponibles según lo establecido en el apartado correspondiente de la “**CLÁUSULA 4 - LOTE 1 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**”, del Pliego de Prescripciones Técnicas incluidos los recursos requeridos para la ejecución del Plan intensivo de la Fase de Transición del conocimiento, si procede.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos durante la fase de Transición.

Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada recurso.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$Penalización = \sum_i (FET_i * HRI_i * THP)$$

Donde:

FET_i	Factor Equipo Transición para el recurso <i>i</i> .
HRI_i	Horas de servicio por recurso incumplidas en el recurso <i>i</i> .
THP	Tarifa Hora de Penalización
i	Cada uno de los recursos del Equipo Base durante la fase de Transición

1.8.2 Indicador sobre la Ejecución de Transición Intensiva (EFT02)

Este indicador se aplica a la finalización de la Fase de Transición. En este caso, el adjudicatario tiene obligación de cumplir los objetivos planificados y esperados establecidos en el apartado correspondiente de la Fase de Transición.

En concreto el adjudicatario tiene la obligación de la realización y ejecución del Plan intensivo de la Fase de Transición del conocimiento con la calidad establecida. Este indicador mide el grado de cumplimiento de dicha ejecución y calidad requerida.

La penalización será:

$$Penalización = CPIT * FTI(n)$$

Donde:

CPIT Coste del Plan Intensivo de la Fase de Transición del conocimiento después de la adjudicación.

n	% Grado de cumplimiento de ejecución y calidad del Plan Intensivo de la Fase de Transición del conocimiento.
FTI(n)	Factor de Transición Intensiva: $FTI(n) = (100 - n)$

1.9 ANS sobre el Equipo prestador del Servicio

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo prestador del servicio y se aplican durante la Fase de Pleno Servicio. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

- **FEB:** Factor Equipo Base

Recurso de Equipo Base	FEB - Factor Equipo Base
Crítico	4
Normal	2

1.9.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo Base disponibles a tiempo completo, como se indica en la **“CLÁUSULA 6 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en **“CLÁUSULA 6 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada uno de los puestos de cuota fija (esto es 74, independientemente del número de recursos que lo ocupen en el periodo medido). Se valorará con periodicidad anual.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$\text{Penalización} = \sum_i (FEB_i * HRI_i * THP)$$

Donde:

<i>FEB_i</i>	Factor Equipo Base para el recurso <i>i</i> .
<i>HRI_i</i>	Horas de servicio incumplidas en el puesto <i>i</i> .
<i>THP</i>	Tarifa Hora de Penalización.
<i>i</i>	Cada uno de los puestos del Equipo Base.

1.9.2 Indicador sobre las Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base (EPS02)

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo Base incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la **“CLÁUSULA 6 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.

La fórmula para el cálculo de la penalización por cada incumplimiento de recurso es:

$$\text{Penalización} = \sum_i (FEB_i * HSI_i * THP)$$

Donde:

<i>FEB_i</i>	Factor Equipo Base para el recurso <i>i</i> .
<i>HSI_i</i>	Horas de solapamiento incumplidas en el puesto <i>i</i> .
<i>THP</i>	Tarifa Hora de Penalización.
<i>i</i>	Cada de las sustituciones en el periodo.

1.9.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la **“CLÁUSULA 6 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador se aplica:

- una vez al final de la fase de transición. A estos efectos se considera que el equipo ofertado por el adjudicatario en su propuesta es el equipo que se incorporará durante la fase de transición. Cualquier cambio que se produzca será considerado una rotación.

- desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculará sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido).

El **Factor de Rotación EBM (FREBM)** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Número de rotaciones EBM Crítico/Normal en el periodo (NR)	FREBM / Factor Rotación EBM	
	Crítico- FREBM _C	Normal- FREBM _N
$0 \leq n \leq 1$	1	0
$1 < n \leq 2$	2	0
$2 < n \leq 5$	2	1
$6 < n \leq 9$	2	1,5
$9 < n \leq 18$	3	2
$n > 18$	4	3

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Crítico:

$$Penalidad = FREBM_C * \sum_p (NR_C(p) * 160 * THP)$$

Donde:

NR_C es el nº de rotaciones de recursos del puesto **p** de EBM **Crítico en el periodo de cálculo**.

THP Tarifa Hora de Penalización

p Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Crítico (en total 35 puestos)

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Normal:

$$Penalidad = FREBM_N * \sum_p (NR_N(p) * 160 * THP_p)$$

Donde:

$NR_N(p)$ es el nº de rotaciones de recursos del puesto **p** de EBM Normal en el **periodo de cálculo**.

THP Tarifa Hora de Penalización

p Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Normal (en total 34 puestos)

1.10 ANS sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Planificables

A continuación se describen los ANS y penalidades aplicables a los encargos Planificables con cargo tanto a la Cuota Fija como la Cuota Variable descritos en la **“CLÁUSULA 8- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Aplican a todos los encargos planificables de todos los Servicios del presente lote, tanto de criticidad normal, como crítica y/o especial.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de valoración con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen una fecha de inicio y una fecha de entrega acordadas. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la valoración, el inicio y el fin de la ejecución, así como la calidad de las valoraciones y de las entregas.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la **“CLÁUSULA 8- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las penalizaciones se calcularán para cada uno de los encargos cerrados en el mes, sumando el total de penalizaciones por cada uno de ellos y aplicándose en el mismo periodo de facturación.

1.10.1 Indicador de retraso en la Valoración/planificación de Encargo Planificable (ENC01)

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la valoración. Este indicador se calcula cada mes para cada uno de los encargos cerrados en ese mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **“CLÁUSULA 8- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones Técnicas para la valoración del encargo.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalidad = DR * 8 * 2 * THP$$

Donde:

DR nº de días laborables de incumplimiento de respuesta.

THP Tarifa Hora de Penalización.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

1.10.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables con cargo a Cuota Variable. Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la **“CLÁUSULA 8 - LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma Porcentaje de desviación de tiempo:

$$n (\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

DR nº de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada.
E Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

% Desviación de tiempo (n)	Prioridad de Encargo		
	Crítica	Normal	Especial
$n \leq 5\%$	10 %	2 %	No aplica
$5\% < n \leq 15\%$	15 %	5 %	
$15\% < n \leq 25\%$	20 %	10 %	
$25\% < n \leq 50\%$	40 %	20 %	
$50\% < n \leq 75\%$	60 %	30 %	
$75\% < n \leq 100\%$	80 %	40 %	

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} = H * THP * FAE(n)$$

Donde:

H es el número de horas estimadas del encargo.
THP es la Tarifa Hora en Penalidades.

1.10.3 Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03)

Se considera que los encargos planificables son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido, no cumple los requerimientos, no se considera válida la documentación entregada, etc. Es decir, la Agencia no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva resolución al adjudicatario.

El indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo de encargos del total de encargos cerrados en el mes. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El rango se calcula de la siguiente forma, para todos los servicios que se gestionan mediante encargos planificables se obtiene el % de soluciones con *i* rechazos (1, 2, 3 o más):

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

NRS(i,t) Número total de soluciones de tipo *t* con *i* rechazos.
NS(t) Número total de soluciones de tipo *t*.

El **Factor REZ** se obtiene a partir de la siguiente tabla y depende de **n(i,t)**:

n(i,t)	0% ≤ n ≤ 5%	5% < n ≤ 15%	15% < n ≤ 25%	25% ≤ n
Con 1 rechazos (i=1)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 2 rechazos (i=2)	0,10	0,15	0,20	0,30
Con 3 rechazos o más (i=3+)	0,15	0,20	0,30	0,40

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización}(t) = CF * 0,02 * \sum_i \text{Factor REZ}(n(i, t))$$

Donde:

CF Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
t cada uno de los tipos de encargo planificables de todos los servicios (Servicio de Mantenimiento y Evolución, Servicio de Implantación de los módulos funcionales, etc.).

1.10.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos Planificables (ENC04)

Este indicador se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

% de encargos aceptados en primera instancia	Factor TEN
95% < n	0
90% < n ≤ 95%	0,2
85% < n ≤ 90%	0,3
n ≤ 85%	0,4

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización (t)} = H * THP * 0,20 * \text{Factor TEN}$$

Donde:

H número total de horas de todos los encargos entregados y aceptados por Madrid Digital en el mes de medición.

THPC Tarifa hora en Penalidades Consultor

1.10.5 Indicadores sobre la “salud” del pendiente (ISP)

Con este indicador se quiere asegurar que los incidentes se resuelven en tiempo y forma y no se quedan en cartera sin atenderse, mide el % de los incidentes pendientes de resolver a la hora de finalización del servicio correspondiente al último día laborable del mes de medición que están en plazo de resolución, frente a los que ya están incumplidos.

$$\text{ISP} = \frac{\text{Incidentes pendientes} - \text{Incidentes pendientes incumplidos}}{\text{Incidentes Pendientes}}$$

El Factor se obtiene a partir de la siguiente tabla:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE CORRECCIÓN (F)			
			0	0,5	0,75	1
ISP01	ISP = % de incidentes pendientes que este en tiempo de resolución	0,03	100 ≥ sp > 95	95 ≥ sp > 90	90 ≥ sp > 85	85 ≥ sp

Este grupo de ANS se medirá mensualmente. El cálculo de la penalización se realizará de acuerdo con la fórmula que figura en el apartado de condiciones generales para el cálculo de ANS y penalidad.

LOTE 2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVIO Y PENALIZACIONES

de este lote, que debe cumplir el adjudicatario, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta a Madrid Digital. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier problema, riesgo o incidencia que se produzca.

1.11 Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, y sea por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes Penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- i. Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- ii. En la prestación de los servicios y en las Penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las peticiones, si así se contemplase en la definición del ANS.
- iii. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
 - Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
 - Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 28 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso. Se requiere el cumplimiento al **100% de la adscripción de recursos mínima requerida** en el horario indicado y durante la duración del contrato, incluidos permisos y/o bajas laborales. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con iguales o superiores perfiles y conocimientos a los solicitados en el presente Pliego, para cubrir dichas ausencias.
 - Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.
 - Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades (**THP**), IVA no incluido:
 - Tarifa Hora Penalidades Consultor (**THPC**): **58,00 euros/h**, que se verá minorada en el % de bajada que realice el adjudicatario en su oferta económica.

- Tarifa Hora Penalidades Técnico (**THPT**): **30, 00 euros/h**, que se verá minorada en el % de bajada que realice el adjudicatario en su oferta económica.

iv. Cálculo de la Penalidad Total del Periodo medido.

Las Penalidades se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

Madrid Digital podrá determinar que, para determinadas peticiones, en atención a su especial naturaleza y contexto de ejecución, queden excluidas de la medición en ciertos indicadores.

El Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y contrato (COSC), en virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el presente pliego, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan, al objeto de aplicar la correspondiente penalización. Si en el seno del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC), o en su caso el Comité de Dirección Estratégico, se logra conformidad sobre el grado de incumplimiento y las penalidades aplicables, se seguirán los trámites y procedimientos que se determine en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de no acuerdo en los comités, será ejecutiva la valoración de penalidades realizada por Madrid Digital de la forma que establece el Pliego de Cláusulas Administrativas

El **Responsable del Servicio** de Madrid Digital certificará los incumplimientos que se produzcan a efectos de trasladar el grado de incumplimiento y producido, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

Las Penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el presente Anexo.

La fórmula general para el cálculo de cada una de las Penalidades, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:

$$Penalidad = CF \times \sum_a (W_a \times F_a)$$

Donde:

CF	Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.
W_a	Peso del indicador a .
F_a	Factor de corrección para el indicador a .
a	cada uno de los Indicadores analizados.

Si la Penalidad se produce por problemas ocurridos en la fase de transición, el importe correspondiente se descontará de la primera factura de la fase de pleno servicio.

- i. La aplicación y el pago de estas Penalidades no excluyen la indemnización a la que Madrid Digital pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El contratista informará a Madrid Digital de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

A continuación, se desglosan las Penalidades a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario. Se distinguen los siguientes conceptos medidos por acuerdos de niveles de servicio:

1.12 Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de las peticiones en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

1.13 Indicadores sobre Documentación (MDO).

Con este indicador se quiere medir el grado de desactualización y la no disposición en el lugar establecido, de la documentación generada, estudios, informes, documentación funcional, de usuario, técnica o cualquier otro tipo de los entregables que se han estipulado en este pliego de cláusulas técnicas para cada una de las líneas de servicio.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MDO01	MDO01 = IS = % de desactualización de los documentos durante el periodo correspondiente. Medible a través del número de documentos afectados durante el periodo y que no han sido actualizados y entregados por el adjudicatario, sin ningún tipo de no conformidades y/o estén ubicados en su lugar.	0,01	IS < 05%	05% ≤ IS < 15%	15% ≤ IS < 20%	20% ≤ IS

1.14 Indicadores sobre el servicio de Transferencia del Conocimiento (ITC)

Con este indicador se quiere medir la calidad de la Transferencia del Conocimiento en los diferentes servicios del presente lote. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio con la periodicidad del Plan, i.e. trimestralmente

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
ITC01	ITC0= IS = % de cumplimiento del Plan Trimestral de Traspaso de Conocimiento (número de acciones realizadas frente al número total de acciones previstas)	0,01	$95\% \leq IS$	$85\% \leq IS < 95$	$80\% \leq IS < 85\%$	$IS < 80\%$

1.15 Indicadores sobre la Gestión y Coordinación del Servicio Respuesta al seguimiento y control global del proyecto

1.15.1 Indicador de Respuesta al seguimiento y control global del proyecto (GES01)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en **“CLÁUSULA 16- LOTE 2 – CARTERA DE SERVICIOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma con el plazo tope para su realización a través de la herramienta que determine: correo electrónico, sistema de gestión de incidencias y peticiones, sistema de gestión de actividades, etc. El adjudicatario deberá responder en el plazo máximo de 5 días laborables con su propuesta de ejecución y si procede, incluyendo una planificación de la tarea y el detalle del equipo que se va dedicar a hacerlo.

En el caso de que la Agencia no esté de acuerdo con dicha respuesta, podrá rechazarla y pedir una nueva respuesta al adjudicatario tantas veces como la Agencia considere. Se entenderá que hay incumplimiento de respuesta cuando transcurridos 5 días laborables desde la primera solicitud formal, no haya habido respuesta o ninguna respuesta/s propuesta por el adjudicatario haya sido aceptada por la Agencia.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que se realiza el requerimiento por la Agencia, independientemente de la hora en que este se haya requerido.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalizacion = \sum_i DR_i * 8 * THPC$$

Donde:

DR_i	nº de días laborables de incumplimiento de respuesta a la tarea <i>i</i> .
THPC	Tarifa Hora de Penalización Consultor.
i	Cada una de las tareas y/o encargos en que se produce incumplimiento.

1.15.2 Indicador de Ejecución en el seguimiento y control global del proyecto (GES02)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en **“CLÁUSULA 16- LOTE 2 – CARTERA DE SERVICIOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma en un plazo determinado al responsable de la empresa adjudicataria a través de la herramienta que determine: correo electrónico, Service Desk, sistema de gestión de actividades, etc. Tras respuesta positiva por parte de adjudicatario y aceptación por parte de la Agencia, se iniciará la ejecución ajustándose al plazo establecido y con el detalle del equipo previsto.

Se entenderá que hay incumplimiento de la ejecución y realización de una labor, si ésta no tiene la conformidad y aceptación por la Agencia en el plazo establecido, bien porque no se ha realizado la labor, bien porque no se ha entregado en el plazo o porque ha sido rechazada por no cumplir las condiciones de obligado cumplimiento, por ej. Normativa, metodología, calidad, etc.

Se considerará como primer día del cómputo de incumplimiento de ejecución y realización de una labor, el siguiente día laborable al día en el que finaliza el plazo.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalizacion = \sum_i DR_i * 8 * THPC * 2$$

Donde:

DR_i	nº de días laborables de retraso de respuesta a la tarea <i>i</i> .
THPC	Tarifa Hora de Penalización Consultor.
i	Cada una de las tareas y/o encargos en que se produce incumplimiento.

1.16 Indicadores sobre la prestación del servicio por el Equipo de Base

1.16.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo Base disponibles a tiempo completo, como se indica en la **“CLÁUSULA 17 - LOTE 2 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en la **“CLÁUSULA 17 - LOTE 2 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada uno de los puestos de cuota fija (esto es 69, independientemente del número de recursos que lo ocupen en el periodo medido). Se valorará con periodicidad anual, siendo

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$\text{Penalidad} = \sum_I (\text{HRI}_p \times \text{THP}_p)$$

Donde:

HRI_p	Horas de servicio por puesto incumplidas.
THP_p	Tarifa Hora de Penalización para el perfil p (THPC si el perfil es Consultor, - THPT si el perfil es Técnico)
I	Todos los puestos del Equipo Base

1.16.2 Indicador sobre las Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base (EPS02)

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo Base incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la “**CLÁUSULA 17 - LOTE 2 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.

La fórmula para el cálculo de la penalización por cada incumplimiento de recurso es:

$$\text{Penalidad} = \sum_i (\text{FEB} * \text{HSI}_i * \text{THP}_p)$$

Donde:

HSI_i	Horas de solapamiento incumplidas en la sustitución i .
THP_p	Tarifa Hora de Penalización para el perfil p (THPC si el perfil es Consultor, - THPT si el perfil es Técnico)
FEB	Factor Equipo Base
i	Todas las sustituciones del periodo.

1.16.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la “**CLÁUSULA 17 - LOTE 2 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculara sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido). Esto es, si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido.

El **Factor de Rotación EBM (FREBM)** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Número de rotaciones EBM Crítico/Normal (NR) en el periodo	FREBM	
	Crítico- FREBM _C	Normal- FREBM _N
$n \leq 1$	0,5	0
$1 < n \leq 2$	1	0,5
$n > 2$	2	1

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Crítico:

$$Penalidad = FREBM_C * \sum_p (NR_C(p) * 160 * THP_p)$$

Donde:

- NR_C** es el nº de rotaciones de recursos del puesto **p** de EBM **Crítico en el periodo de cálculo**.
- THP_p** Tarifa Hora de Penalización para el perfil **p** (**THPC** si el perfil es Consultor, **-THPT** si el perfil es Técnico)
- p** Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Crítico (en total, 3 puestos)

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Normal:

$$Penalidad = FREBM_N * \sum_p (NR_N(p) * 160 * THP_p)$$

Donde:

- NR_N** es el nº de rotaciones de recursos del puesto **p** de EBM **Normal en el periodo de cálculo**.
- THP_p** Tarifa Hora de Penalización para el perfil **p** (**THPC** si el perfil es Consultor, **-THPT** si el perfil es Técnico)
- p** Cada uno de los perfiles en el Equipo Base Mínimo (en total 2 puestos)

1.17 Indicadores sobre el Equipo de Transición

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo durante la fase de Transición del servicio y se aplican durante la Fase de Transición. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

1.17.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base en Transición del Servicio (EFT01)

FET: Factor Equipo Transición

Recurso de Equipo Transición	FET - Factor Equipo Transición
Crítico	4
Normal	2

Este indicador se aplica durante la Fase de Transición. En dicha fase, el adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del equipo disponibles según lo establecido en el apartado correspondiente de la **“CLÁUSULA 15 - LOTE 2 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos durante la fase de Transición.

Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada recurso.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$Penalización = \sum_i (FET_i * HRI_i * THP)$$

Donde:

FET_i	Factor Equipo Transición para el recurso <i>i</i> .
HRI_i	Horas de servicio por recurso incumplidas en el recurso <i>i</i> .
THP	Tarifa Hora de Penalización
i	Cada uno de los recursos del Equipo Base durante la fase de Transición

1.18 Indicadores sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Planificables

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la **“CLÁUSULA 8- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

A continuación se describen los ANS y penalidades aplicables a los encargos Planificables con cargo tanto a la Cuota Fija como la Cuota Variable descritos en el **“Apartado 8.2 Prestación de los Servicios Planificables. Procedimiento de trabajo”**, de la cláusula anteriormente citada durante la fase de Pleno Servicio. Aplican a todos los encargos planificables de todos los Servicios del presente lote, tanto de criticidad normal como crítica.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de valoración con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen unas fechas de inicio y de entrega, acordadas en la aceptación. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la valoración, el inicio y el fin de la ejecución, así como la calidad de las valoraciones y de las entregas.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la **“CLÁUSULA 19 - LOTE 2 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las penalizaciones se calcularán para cada uno de los encargos cerrados en el mes, sumando el total de penalizaciones por cada uno de ellos y aplicándose en el mismo periodo de facturación.

1.18.1 Indicador de retraso en la Valoración de Encargo Planificable (ENC01)

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la valoración. Este indicador se calcula cada mes para cada uno de los encargos cerrados en ese mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **“CLÁUSULA 19 - LOTE 2 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas para la valoración del encargo.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalidad} = DR * 8 * 2 * THPC$$

Donde:

DR nº de días laborables de incumplimiento de respuesta.
THPC Tarifa Hora de Penalización para el perfil Consultor.

1.18.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables con cargo a Cuota Variable. Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la **“CLÁUSULA 19 - LOTE 2 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma. Porcentaje de desviación de tiempo:

$$n (\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

DR nº de días laborables de incumplimiento de respuesta.
E Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

% Desviación de tiempo (n)	Prioridad de Encargo		
	Crítica	Normal	Especial
$n \leq 5\%$	10 %	2 %	No aplica
$5\% < n \leq 15\%$	15 %	5 %	
$15\% < n \leq 25\%$	20 %	10 %	
$25\% < n$	25 %	15 %	

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} = H * THPC * FAE(n)$$

Donde:

H es el número de horas estimadas del encargo.
THPC es la Tarifa Hora en Penalidades de Consultor.

1.18.3 Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03)

Se considera que los encargos planificables son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido, no cumple los requerimientos, no se considera válida la documentación entregada, etc. Es decir, la Agencia no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva resolución al adjudicatario.

El indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo de encargos del total de encargos cerrados en el mes. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El rango se calcula de la siguiente forma, para todos los servicios que se gestionan mediante encargos planificables se obtiene el % de soluciones con *i* rechazos (1, 2, 3 o más):

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

NRS(i,t) Número total de soluciones con *i* rechazos del tipo *t* de encargo
NS Número total de soluciones de los encargos planificables de tipo *t* del mes de medición

El **Factor REZ** se obtiene a partir de la siguiente tabla y depende de *n(i)*:

<i>n(i)</i>	$0\% < n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% \leq n$
-------------	--------------------	---------------------	---------------

Con 1 rechazos (i=1)	0,2	0,4	0,6
Con 2 rechazos (i=2)	0,4	0,6	0,8
Con 3 rechazos o más (i=3+)	0,6	0,8	1

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i Factor REZ(n(i,t))$$

Donde:

- CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
- t** cada uno de los tipos de encargo planificables de todos los servicios (asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio, asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio, Asistencia a Madrid Digital en la Transformación del Servicio y Mejora en la Gestión del Conocimiento, etc.).

1.18.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos (ENC04)

Este indicador se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

% de encargos aceptados en primera instancia	Factor TEN
95% < n	0
85% < n ≤ 95%	0,10
75% < n ≤ 85%	0,20
n ≤ 75%	0,30

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = H * THPC * 0,20 * Factor TEN$$

Donde:

H número total de horas de todos los encargos entregados y aceptados por Madrid Digital en el mes de medición.

THPC Tarifa hora en Penalidades Consultor

***** FIN DEL V *****

ANEXO VI: LOTE 1. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS

(Documento a aportar en el Sobre N° 3, en relación con el Criterio de adjudicación número 2)

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 DE ADJUDICACIÓN NÚMERO 2 - CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE

PERFIL		Nº Certificaciones Valorables Aportadas	PERFIL		Nº Certificaciones Valorables Aportadas	PERFIL		Nº Certificaciones Valorables Aportadas
Consultor SAP Senior	1		Consultor SAP Junior	1		Técnico Especialista	1	
Consultor SAP Senior	2		Consultor SAP Junior	2		Técnico Especialista	2	
Consultor SAP Senior	3		Consultor SAP Junior	3		Técnico Especialista	3	
Consultor SAP Senior	4		Consultor SAP Junior	4		Técnico Especialista	4	
Consultor SAP Senior	5		Consultor SAP Junior	5		Técnico Especialista	5	
Consultor SAP Senior	6		Consultor SAP Junior	6		Técnico Especialista	6	
Consultor SAP Senior	7		Consultor SAP Junior	7				
Consultor SAP Senior	8		Consultor SAP Junior	8				
Consultor SAP Senior	9		Consultor SAP Junior	9				
Consultor SAP Senior	10		Consultor SAP Junior	10				
Consultor SAP Senior	11		Consultor SAP Junior	11				
Consultor SAP Senior	12		Consultor SAP Junior	12				
Consultor SAP Senior	13		Consultor SAP Junior	13				
Consultor SAP Senior	14		Consultor SAP Junior	14				
Consultor SAP Senior	15		Consultor SAP Junior	15				
Consultor SAP Senior	16		Consultor SAP Junior	16				
Consultor SAP Senior	17		Consultor SAP Junior	17				
Consultor SAP Senior	18		Consultor SAP Junior	18				
Consultor SAP Senior	19							
Consultor SAP Senior	20							
Consultor SAP Senior	21							
Consultor SAP Senior	22							
Consultor SAP Senior	23							
Consultor SAP Senior	24							
Consultor SAP Senior	25							
Consultor SAP Senior	26							
Consultor SAP Senior	27							
Consultor SAP Senior	28							
Consultor SAP Senior	29							
Consultor SAP Senior	30							
Consultor SAP Senior	31							

Consultor SAP Senior	32	
Consultor SAP Senior	33	
Consultor SAP Senior	34	
Consultor SAP Senior	35	
Consultor SAP Senior	36	
Consultor SAP Senior	37	
Consultor SAP Senior	38	
Consultor SAP Senior	39	
Consultor SAP Senior	40	
Consultor SAP Senior	41	
Consultor SAP Senior	42	
Consultor SAP Senior	43	
Consultor SAP Senior	44	
Consultor SAP Senior	45	
Consultor SAP Senior	46	
Consultor SAP Senior	47	
Consultor SAP Senior	48	
Consultor SAP Senior	49	
Consultor SAP Senior	50	

Fecha y firma del licitador

Nota: La información que se solicita en este documento, única y exclusivamente ha de estar incluida en el Sobre nº 3

***SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID***

**ANEXO VII: LOTE 2. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE
ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE
FÓRMULAS**

(Documento a aportar en el Sobre N° 3, en relación con el Criterio de adjudicación número 2)

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 DE ADJUDICACIÓN NÚMERO 2 - CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE

PERFIL		Nº Certificaciones Valorables Aportadas	PERFIL		Nº Certificaciones Valorables Aportadas
Consultor SAP Senior	1		Técnico Especialista	1	
Consultor SAP Senior	2				
Consultor SAP Senior	3				
Consultor SAP Senior	4				

Fecha y firma del licitador

Nota: La información que se solicita en este documento, única y exclusivamente ha de estar incluida en el Sobre nº 3

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO VIII: DETALLES DE LAS ACTIVIDADES DEL TRATAMIENTO

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo	Dirección General de Política Financiera y Tesorería (E.H.y E.)	Acreedores y deudores de la CM - TERCEROS NEXUS (antes SIEFTER)	Efectuar pagos y cobros de los deudores y acreedores de la CM	Ciudadanos, Otros, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Datos económicos (embargos, concurso acreedores, etc)
Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local	Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid	GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y ECONÓMICA DEL ORGANISMO AUTÓNOMO BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID	Gestión económica y financiera, relaciones comerciales y facturación a clientes por venta de publicaciones, cobro de tasas por inserción de anuncios en el Boletín Oficial y las derivadas de la actividad de la Imprenta	Clientes, personas físicas y jurídicas, proveedores, empresas, organismos públicos y administrativos	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Datos bancarios, Tarjetas de débito / crédito, Cualquier otro relativo a la actividad comercial
Consejería de Sanidad	Gerencia Asistencial de Atención Primaria (Sermas)	GESTIÓN ECONÓMICA	Gestión económica realizada en la gerencia de atención primaria, excluyendo la facturación a terceros	Proveedores	Datos de carácter identificativo	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Teléfono / fax
Consejería de Sanidad	Gerencia SUMMA 112 (Sermas)	FACTURACIÓN	Facturación de la asistencia sanitaria de accidentes de tráfico en los que se debe existir un tercero obligado a pago.	Particulares a los que se les presta asistencia sanitaria en accidentes de tráfico	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Firma manuscrita y/o electrónica, Teléfono / fax, Datos económicos, financieros y de seguros

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Central Cruz Roja San José y Sta Adela	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Proveedores, Clientes, usuarios	Datos de carácter identificativo, Detalles del empleo, Datos económicos, financieros y de seguros	Nombre y apellidos , DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal , Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.) , Firma manuscrita y/o electrónica , Huella , Teléfono / fax , Número de registro personal , Datos económicos, financieros y de seguros
Consejería de Sanidad	Hospital Psiquiátrico Dr. Rodríguez Lafora	FACTURACIÓN A TERCEROS	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación de pacientes o terceros a los cuales el Hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios, pacientes y solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº de historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Psiquiátrico Dr. Rodríguez Lafora	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Contiene los datos necesarios para llevar a cabo la gestión de facturación y administración para el normal funcionamiento del Hospital	Clientes y usuarios, Proveedores	Transacciones de bienes y servicios, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Nº de registro personal, Datos económicos, financieros y de seguros

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Infanta Sofía	FACTURACIÓN A TERCEROS	Facturación de pacientes o terceros a los que el hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios, pacientes, solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Salud, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Voz, Teléfono / fax, Número de historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Infanta Sofía	GESTION ECONOMICA, FINANCIERA Y LOG	Gestion Administrativa, Financiera, contable, Facturación, Compras, cobro a clientes y pagos a proveedores. Logística y gestión y control de Almacenes	Pacientes, Proveedores	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Circunstancias sociales, Datos académicos y profesionales, Detalles del empleo	Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Afiliación sindical, Salud e infracciones administrativas, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Tarjeta sanitaria, Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Voz, Teléfono / fax, Número de historia clínica, Circunstancias sociales, Datos académicos o profesionales, Detalles del empleo

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Centro Regional de Transfusión (Sermas)	GESTIÓN ECONÓMICA, COMPRAS Y ALMACÉN	La gestión económica, compras, logística, almacén y contratación pública. Ingresos y facturación a terceros.	Empleados, Personal de facturación e ingresos. Personal de almacén y compras, Proveedores, Representantes de personas jurídicas	Datos de carácter identificativo	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Teléfonos de las empresas de facturación a terceros. DNI del personal del Centro.
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Clínico San Carlos	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Clientes, usuarios, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios, Detalles del empleo	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios, Número de registro personal
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario 12 de Octubre	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la gestión, facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Clientes y usuarios, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios, Detalles del empleo	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Otros datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios, Número de registro personal

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital de El Escorial	FACTURACIÓN A TERCEROS	Fichero que contiene todos los para llevar a cabo la facturación a pacientes o terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Pacientes del hospital, Proveedores	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Datos asistenciales de salud, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Infanta Cristina	FACTURACIÓN A TERCEROS	Facturación de pacientes o terceros a los que el hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios. Pacientes. Solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Voz, Teléfono / fax, N° historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Infanta Cristina	GESTION ECONOMICA, FINANCIERA Y LOGÍSTICA	Gestion Admnsitrativa, financiera, contable, facturacion, compras, cobro a clientes y pagos a proveedores. Logística y gestión y control de almacenes	Pacientes del hospital, Proveedores	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario del Tajo	FACTURACIÓN A TERCEROS	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a pacientes o a terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Clientesy usuarios, pacientes, solicitante	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Otros datos especialmente protegidos, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº de Historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario del Tajo	GESTIÓN ECONÓMICA, FINANCIERA Y LOGÍSTICA	Gestión Administrativa, Financiera, contable, Facturación, Compras, pagos a proveedores. Logística y gestión y control de Almacenes	Pacientes del hospital, Proveedores	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Hacienda pública y Administración Tributaria, otros órganos de la administración del estado, bancos, cajas de ahorro y cajas rurales, otras entidades financieras, interesados legítimos, órganos competentes en materia económico financiera
Consejería de Sanidad	Hospital de Emergencias Enfermera Isabel Zendal (Seramas)	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Gestión facturación y administración para el normal funcionamiento del hospital	Clientes y usuarios, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Económicos, financieros y de seguros. Transacciones de bienes y servicios, Teléfono / fax, Nº registro personal, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Fundación Alcorcón	FACTURACIÓN	Gestión de facturación de los procesos asistenciales por los servicios prestados al paciente por el Hospital Universitario Fundación Alcorcón	Pacientes atendidos en el Hospital Universitario Fundación Alcorcón	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Características personales, Datos de los pacientes y actividad asistencial para realizar la facturación del hospital, fecha de ingreso, fecha de alta, diagnóstico y proceso asistencial, coste del proceso asistencial, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Tarjeta sanitaria, Datos económicos, financieros y de seguros, Otros datos de carácter identificativo

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Fundación Alcorcón	CONTABILIDAD-PROVEEDORES	Gestión contable y de compras a proveedores, así como la gestión de su facturación	Proveedores	Información comercial, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Información comercial, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Teléfono / fax, Otros datos de carácter identificativo
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario del Henares	FACTURACIÓN A TERCEROS	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a terceros a los que el hospital ha prestado un servicio sanitario	Clientes y usuarios. Pacientes. Solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario del Henares	GESTION ECONOMICA, FINANCIERA Y LOGÍSTICA	Gestion de facturación y cobro a clientes y proveedores. Logística	Pacientes, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos especialmente protegidos, Detalles del empleo	Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Teléfono / fax, Detalles del empleo, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario del Sureste	FACTURACIÓN A TERCEROS	Facturación de pacientes o terceros a los que el hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios, pacientes y solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº de historia clínica. Nº de registro personal, Datos sobre transacciones de bienes y servicios

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario del Sureste	GESTIÓN ECONÓMICA, FINANCIERA Y LOGÍSTICA	Gestión Administrativa, Financiera, contable, Facturación, Compras, cobro a clientes y pagos a proveedores. Logística y gestión y control de Almacenes	Pacientes del hospital, Proveedores	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Infanta Leonor	FACTURACIÓN A TERCEROS	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a pacientes o terceros, a los cuales el hospital ha prestado un servicio sanitario	Clientes y usuarios, pacientes y solicitantes	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios, Características personales, Circunstancias sociales, Detalles del empleo	Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Datos biométricos, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Tarjeta sanitaria, Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Huella, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº de historia clínica. Nº de registro personal, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios, Características personales, Circunstancias sociales, Detalles del empleo

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Infanta Leonor	GESTIÓN ECONÓMICA, FINANCIERA Y LOGÍSTICA	Contiene los datos necesarios para llevar a cabo la gestión de la facturación, administración, cobro a clientes y proveedores y logística para el adecuado funcionamiento del hospital	Clientes y usuarios, pacientes y solicitantes	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario de Móstoles	FACTURACIÓN A TERCEROS	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a pacientes o a terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios, solicitantes, Proveedores	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Salud, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Número de historia clínica, Datos sobre transacciones de bienes y servicios

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario de Móstoles	ADMINISTRACIÓN GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la gestión logística (gestión de compras, almacenes). Facturación a proveedores (Contabilidad) y administración para el normal funcionamiento del Hospital	Clientes y usuarios y solicitantes, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios, Detalles del empleo	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios, Número de registro personal
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario de Getafe	FACTURACIÓN A TERCEROS	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a pacientes o a terceros a los cuales, el hospital ha prestado un servicio	Clientes, usuarios, pacientes, solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Salud, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario de Getafe	ADMINISTRACIÓN GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Clientes, usuarios, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Detalles del empleo, Datos económicos, financieros y de seguros	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Número de registro personal, Datos económicos, financieros y de seguros

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Santa Cristina	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la gestión, facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Clientes y usuarios, Proveedores	Transacciones de bienes y servicios, Datos de carácter identificativo, Detalles del empleo, Datos económicos, financieros y de seguros	Transacciones de bienes y servicios, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Número de registro personal, Datos económicos, financieros y de seguros
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda	FACTURACIÓN A TERCEROS	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a pacientes o terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios, pacientes y solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº de historia clínica, Datos sobre transacciones de bienes y servicios

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda	GESTIÓN ECONÓMICA, FINANCIERA Y LOGÍSTICA	Gestión de facturación y cobro a clientes y proveedores. Logística	Pacientes del hospital, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital General Universitario Gregorio Marañón	FACTURACIÓN A TERCEROS	Facturación a pacientes o terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios, pacientes, solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Salud, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Número de historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital General Universitario Gregorio Marañón	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Gestión facturación y administración para el normal funcionamiento del hospital	Clientes y usuarios, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios, Detalles del empleo	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios, Número de registro personal

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario La Paz	FACTURACIÓN A TERCEROS	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a pacientes o a terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos especialmente protegidos, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Imagen, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº de Historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario La Paz	ADMINISTRACIÓN GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la gestión, facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Clientes y usuarios, Proveedores	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios, Detalles del empleo	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios, Número de registro personal

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	FACTURACIÓN A TERCEROS	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a pacientes o terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Clientes, usuarios, pacientes, solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Salud, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Número de historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Empleados, Clientes y usuarios, Proveedores	Transacciones de bienes y servicios, Datos de carácter identificativo, Detalles del empleo, Datos económicos, financieros y de seguros	Datos sobre transacciones de bienes y servicios, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Matrícula, Número de registro personal, Datos económicos, financieros y de seguros
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Príncipe de Asturias	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la gestión, facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Clientes y usuarios, Proveedores	Transacciones de bienes y servicios, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Transacciones de bienes y servicios, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Ramón y Cajal	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Contabilidad y suministros. Gestión económica. Facturación por asistencia sanitaria a terceros responsables del pago y seguimiento de expedientes hasta el cobro de deuda	Empleados, Proveedores, Clientes y usuarios	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Información comercial, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	infracciones administrativas, Nombre y apellidos , DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad , Dirección postal , Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.) , Teléfono / fax , Información comercial, Datos económicos, financieros y de seguros, Datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Severo Ochoa	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Fichero que contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la gestión, facturación y administración necesarios para el normal funcionamiento del hospital.	Clientes y usuarios, Proveedores	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Firma manuscrita y/o electrónica, Huella, Teléfono / fax, Nº de registro personal, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario Severo Ochoa	CARGOS	Facturación de la asistencia sanitaria de accidentes de tráfico en los que debe existir un tercero obligado a pago, pacientes particulares que nos poseen seguridad social, control del cobro de facturas pendientes y seguimiento de la facturación pendiente.	Usuarios del sistema sanitario de la Comunidad de Madrid	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Características personales	Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Nº de registro personal, Características personales

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital La Fuenfría	FACTURACIÓN A TERCEROS	Fichero que contiene todos los para llevar a cabo la facturación a pacientes o terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Clientes, usuarios, pacientes, solicitantes	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Salud, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Marcas físicas, Teléfono / fax, Número de historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital La Fuenfría	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Empleados, Clientes y usuarios, Proveedores	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Datos económicos, financieros y de seguros, Teléfono / fax, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios, Número de registro personal

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario La Princesa	FACTURACIÓN A TERCEROS	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a terceros que se lleva a cabo en el hospital	Clientes y usuarios. Solicitantes, Proveedores	Características personales, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros, Transacciones de bienes y servicios	Características personales, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Circunstancias sociales, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Tarjeta sanitaria, Datos económicos, financieros y de seguros, Firma manuscrita y/o electrónica, Huella, Teléfono / fax, Nº de historia clínica, Otros datos sobre transacciones de bienes y servicios
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario de Fuenlabrada	FACTURACIÓN A TERCEROS	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la facturación a pacientes o terceros a los cuales el hospital ha prestado un servicio	Clientes y usuarios, pacientes y solicitantes	Transacciones de bienes y servicios, Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros	Transacciones de bienes y servicios, Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Firma manuscrita y/o electrónica, Huella, Marcas físicas, Teléfono / fax, Nº de historia clínica, Circunstancias sociales, Datos económicos, financieros y de seguros

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Sanidad	Hospital Universitario de Fuenlabrada	ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y FACTURACIÓN	Contiene todos los datos necesarios para llevar a cabo la gestión, facturación y administración, para el adecuado funcionamiento del hospital	Clientes y usuarios, Proveedores	Transacciones de bienes y servicios, Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Transacciones de bienes y servicios, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Nº de registro personal, Datos económicos, financieros y de seguros
Consejería de Sanidad	Unidad Central de Radiodiagnóstico (Sermas)	GESTIÓN ECONÓMICA, FINANCIERA Y LOGÍSTICA	Gestión de facturación y cobro a clientes y proveedores. Logística	Proveedores, Pacientes de la Unidad	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Características personales, Datos económicos, financieros y de seguros	Datos relativos a salud (bajas por enfermedad, accidentes laborales y discapacidades), Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Número de la Seguridad Social / mutualidad, Dirección postal, Dirección electrónica (e-mail, IP, etc.), Teléfono / fax, Características personales, Datos económicos, financieros y de seguros
Consejería de Digitalización	Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (MadridDigital)	GESTIÓN DE LA TESORERÍA Y PAGOS DE MADRID DIGITAL	Gestión de pagos, gestionar las relaciones con las Entidades Financieras y emisión de informes a las Entidades públicas demandantes. Todos los pagos vinculados a la actividad interna y pagos de los contratos de Madrid Digital a proveedores.	Proveedores, Empleados de Madrid Digital	Datos de carácter identificativo, Datos económicos, financieros y de seguros	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Dirección postal, Teléfono / fax, Dirección electrónica (e-mail), Datos bancarios

CONSEJERÍA	CENTRO DIRECTIVO	ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO	FINES DEL TRATAMIENTO	COLECTIVO DE INTERESADOS	CATEGORÍA DE DATOS PERSONALES	CONJUNTO DE DATOS POR CATEGORÍA
Consejería de Digitalización	Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (MadridDigital)	GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN	Gestión administrativa de los expedientes de contratación de Madrid Digital. Fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos.	Licitadores, Adjudicatarios de contratos, Subcontratistas	Datos especialmente protegidos, Datos de carácter identificativo, Datos académicos y profesionales, Detalles del empleo	Datos sobre discapacidad, Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Teléfono / fax, Currículo, Dirección electrónica (e-mail), responsable, firma de apoderado.
Consejería de Digitalización	Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (MadridDigital)	GESTIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS	Gestión de partes de instalación/recepción para la recepción física del equipamiento tecnológico de puesto de trabajo (PCs y tabletas) y su distribución en la Comunidad de Madrid. Gestión y mantenimiento del inventario e inmovilizado de Madrid Digital.	Empleados de Madrid Digital, Empleados de la CM	Datos de carácter identificativo	Nombre y apellidos, DNI / NIF / NIE / pasaporte / documento identificativo, Teléfono / fax, Dirección electrónica (e-mail), Dirección física de envío y recepción de equipos, Login o usuario.