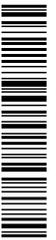


PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS EN EL MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS DE GESTION DE RRHH (SIRIUS) Y AUXILIARES, GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE TRIBUTARIO (3 LOTES)”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655805493485950502**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS EN EL MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS DE GESTIÓN DE RRHH (SIRIUS) Y AUXILIARES, GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE TRIBUTARIO (3 LOTES)”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

INDICE

CLÁUSULA 1.	INTRODUCCIÓN	5
CLÁUSULA 2.	OBJETO DEL CONTRATO	7
CLÁUSULA 3.	AMBITO DE ACTUACIÓN POR LOTES.....	7
3.1	<i>LOTE 1: SERVICIOS INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS EN EL MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (SIRIUS) Y AUXILIARES.</i>	9
3.2	<i>LOTE 2: SERVICIOS INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS EN EL MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE TRIBUTARIA.....</i>	11
3.3	<i>LOTE 3: SERVICIOS INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS EN EL MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE TRIBUTARIO.</i>	12
CLÁUSULA 4.	SERVICIOS REQUERIDOS.....	14
CLÁUSULA 5.	EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	17
5.1	<i>PERFILES Y CATEGORÍAS DEL EQUIPO DE TRABAJO.....</i>	17
5.1.1	Director del Servicio.	17
5.1.2	Responsable del Servicio.....	17
5.1.3	Consultor - Arquitecto de Sistemas.....	21
5.1.4	Analista.....	24
5.1.5	Analista-Programador.	27
5.2	<i>CONFIGURACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO</i>	28
5.3	<i>CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS</i>	29
5.4	<i>FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</i>	30
5.5	<i>CONSTITUCIÓN Y MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....</i>	30
CLÁUSULA 6.	CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	31
	Horario de la prestación del servicio.	32
	Localización de la prestación del servicio	32
	Medios de producción:	33
	Software:.....	33
	Seguridad:	33
	Comunicaciones:	34
CLÁUSULA 7.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....	35
7.1	<i>NIVEL OPERATIVO.</i>	36



7.2	NIVEL ESTRATÉGICO.....	38
7.3	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO	38
CLÁUSULA 8.	FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	39
8.1	FASE DE TRANSICIÓN.....	39
	Sub-fase 1: incorporación del equipo crítico para el servicio	40
	Sub-fase 2: incorporación del equipo esencial para la prestación del servicio.....	41
	Sub-fase 3: incorporación del 100% del equipo de trabajo requerido para la prestación del servicio	41
	Adjudicatario entrante y saliente diferentes.	42
	Adjudicatario entrante y saliente iguales.	43
8.2	FASE DE PLENO SERVICIO	43
8.3	FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	43
CLÁUSULA 9.	ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD	44
CLÁUSULA 10.	PLAZO DE GARANTÍA	44
CLÁUSULA 11.	CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.	44
CLÁUSULA 12.	PLAZO DE EJECUCIÓN	45
CLÁUSULA 13.	DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	45
CLÁUSULA 14.	CONSULTAS.....	46
ANEXO 1.	- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES	47
1.1	CONDICIONES GENERALES PARA EL CÁLCULO DE ANS Y PENALIDADES.....	47
1.2	NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES APLICABLES POR SU INCUMPLIMIENTO.	48
1.2.1	ANS y Penalidades sobre la resolución de incidentes.....	48
1.2.2	ANS y Penalidades sobre el Equipo prestador del Servicio.	52
ANEXO 2.	- DOCUMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	55
ANEXO 3.	- MODELO DE CURRICULUM VITAE.....	61
3.1	VALORACIÓN DE CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR.....	61
3.2	VALORACIÓN DE MEJORA DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	67
ANEXO 4.	- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	70
4.1	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD	70
	Normativa	70
	Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento	70
	Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio	73
	Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	73
	Deber de Información	74
4.2	SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS	75
	Normativa	75
	Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad	75

4.3	MEDIDAS DE SEGURIDAD	75
	Documentación de seguridad.....	75
	Confidencialidad y deber de secreto	76



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655805493485950502**

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la Madrid Digital), según se establece en la **Ley 7/2005**, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la **Ley 9/2015**, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones (Artículo 10. Tres) la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Asimismo, la **Ley 7/2005**, en su **Disposición Adicional Primera apartado 4** establece que *“Las funciones de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no se extienden a las competencias sobre los sistemas de informática médica, gestión sanitaria y a aquéllas relativas a las relaciones del sistema sanitario con los ciudadanos, profesionales sanitarios, oficinas de farmacia, sanidad privada y cualesquiera otras personas físicas o jurídicas distintas de la Administración de la Comunidad de Madrid, sus organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos”*.

Continúa exponiendo en su **apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre**, de Medidas Fiscales y Administrativas, que, *“No obstante lo anterior, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid desarrollará en todo caso sobre el ámbito expuesto en el párrafo anterior las siguientes competencias:*

- a) *Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.*
- b) *Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid. Están comprendidos en esta categoría, en particular los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.”*

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, Madrid Digital desarrolló en los años 90, y en la actualidad mantiene en servicio, un amplio conjunto de Sistemas de Información Corporativos para la Gestión de Recursos Humanos y para la Gestión Tributaria. Estos Sistemas de Información Corporativos son un elemento clave para la buena gestión de Comunidad de Madrid, y por ello es necesario mantenerlos y evolucionarlos conforme a las nuevas necesidades requeridas por las Direcciones Generales competentes y por la normativa vigente.

Así mismo, se requiere dar continuidad a los servicios informáticos especializados en lucha contra el Fraude Tributario que se han venido ejecutando estos últimos años. Para cumplir el objetivo de la lucha contra el Fraude Tributario se demandan continuamente nuevos servicios informáticos necesarios para analizar, diseñar, construir e implementar herramientas y procedimientos informáticos, así como ejecutar procesos de explotación y cruce de información de forma iterativa.

Por todo lo anterior, la Dirección de Sistemas de Información Corporativos precisa proceder a la contratación de los servicios informáticos especializados en el mantenimiento y evolución de los Sistemas de Información Corporativos de Gestión de RRHH (Sirius) y auxiliares, Gestión Tributaria y de Lucha Contra el Fraude Tributario.

En paralelo a la ejecución de los trabajos de mantenimiento y evolución objeto de este pliego, se ejecutarán progresivamente otros contratos diferentes que tendrán como objetivo la renovación tecnológica y modernización de los Sistemas de Información Corporativos de Gestión de RRHH (Sirius) y auxiliares, Gestión Tributaria y Lucha contra el Fraude Tributario. Estos contratos adicionales son necesarios debido a que con el paso del tiempo, la tecnología base en la que están desarrollados estos Sistemas de Información ha devenido en clara obsolescencia, estando ya fuera de soporte y evolución por parte de sus fabricantes, dificultando cada vez más la prestación del servicio.

Independientemente de la actividad de los contratos de renovación tecnología referidos en el párrafo anterior, que trabajarán sobre una rama-versión diferente de los sistemas, la responsabilidad de los trabajos de mantenimiento y evolución de los Sistemas de Información de Gestión de RRHH (Sirius) y auxiliares, Gestión Tributaria y Lucha contra el Fraude Tributario que estén en producción, será responsabilidad del adjudicatario de este pliego, durante la vigencia del contrato. Es decir, cuando se inicie la renovación tecnológica habrá dos ramas-versiones distintas de los sistemas, una para la renovación tecnológica y otra para dar servicio en producción, responsabilizándose cada contratista de la que le corresponde. De esta forma:

- Cuando un Sistema de Información de Gestión de RRHH (Sirius) y auxiliares o Gestión Tributaria o Lucha contra el Fraude Tributario o parte del mismo no haya sido aún objeto de los trabajos de renovación tecnológica, solo existirá una rama-versión del sistema, la de producción, y los trabajos de mantenimiento y evolución de esta rama-versión de producción serán responsabilidad del adjudicatario de este pliego.
- Mientras un Sistema de Información de Gestión de RRHH (Sirius) y auxiliares o Gestión Tributaria o Lucha contra el Fraude Tributario o parte del mismo este siendo objeto de trabajos de renovación tecnológica, pero aún no hayan finalizado, existirán dos ramas-versiones del sistema, de forma que:
 - La rama-versión que está siendo renovada tecnológicamente, es responsabilidad del adjudicatario de la renovación tecnológica.
 - La rama-versión que está en producción, es responsabilidad del adjudicatario de este pliego.
- Cuando un Sistema de Información de Gestión de RRHH (Sirius) y auxiliares o Gestión Tributaria o Lucha contra el Fraude Tributario o parte del mismo haya sido objeto de trabajos de renovación tecnológica y, finalmente se pase a producción, la rama-versión renovada tecnológicamente sustituirá a la rama-versión hasta ese momento en producción, pasando a ser la rama-versión renovada tecnológicamente la nueva versión en producción, y por tanto los trabajos de mantenimiento y evolución posterior de esa rama-versión en producción, ya renovada, serán responsabilidad del adjudicatario de este pliego.

Por todo ello, es necesario que el adjudicatario de este pliego sea experto tanto en las tecnologías base previas a la renovación tecnológica como en las tecnologías base posteriores a la renovación tecnológica.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los **Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información Corporativos de Gestión de RRHH (Sirius y auxiliares), Gestión Tributaria y de Lucha Contra el Fraude Tributario**, todo ello de conformidad con lo establecido en el clausulado y anexos del presente pliego de prescripciones técnicas.

La prestación de estos servicios se configura en tres lotes:

- Lote1: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Recursos Humanos (SIRIUS) y Auxiliares.
- Lote2: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Gestión Tributaria.
- Lote3: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas para la Lucha Contra el Fraude Tributario.

Madrid Digital dispone de las licencias software necesarias para realizar estos trabajos.

Queda excluido del objeto del presente contrato el coste de las licencias de los productos de software y del hardware necesario para los diferentes Centros de Proceso de Datos (en adelante CPD's) y entornos en los que está instalada la solución en la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 3. AMBITO DE ACTUACIÓN POR LOTES

Por razones de tipo organizativo y a efectos de evitar situaciones de dependencia con un solo adjudicatario, los licitadores sólo podrán presentarse a un lote.

Todas las definiciones, requerimientos y consideraciones de cualquier tipo expresadas en este documento se entenderán como referidas a todos los Lotes, salvo que expresamente se refieran a un Lote en particular.

La tecnología en que se basan actualmente los Sistemas de Información Corporativos de gestión de Recursos Humanos (Sirius) y auxiliares, de gestión Tributaria y Lucha contra el Fraude Tributario, es decir, en la situación previa a la renovación tecnológica, son principalmente las siguientes:

- Oracle Base de Datos en versión 9 y 11 (incluyendo tablas, vistas, índices, triggers, PL/SQL avanzado, etc.)
- Oracle Forms y Reports en versiones 4.5, 6, 10 y 11.
- Oracle BI-Publisher.
- Oracle Pro-C con SQL embebido para programas Batch.
- S.O: Windows varias versiones, Alpha/True-64, Digital Unix v4.0G, Linux Red Hat
- HTML y XML
- Java con framework Atlas, JSP, Struts, JDBC, Hibernate, Spring, XML, JAXB, web services (Axis 1.x / 2.x), JSF (MyFaces / Facelets / RichFaces)

- Framework Mova basado en Apache Cordova y JavaScript
- SAP BO, varias versiones de X en adelante
- Crystal Reports, varias versiones de 2008 en adelante
- PHP
- Microsoft Office, Access, VBA, Visual C++, ActiveX, C#, .NET
- Delphi v3, Delphi v5 o superior
- Informes Quick Report
- Diseño de bases de datos relacionales mediante la herramienta ERWIN
- Herramienta de gestión de versiones StarTeam / Subversion
- Entorno desarrollo Eclipse
- Tests de aplicaciones (JUnit, JMeter COVER, QSRV, ...)
- Maven
- Apache web server
- App Server – Tomcat
- App Server – Weblogic 9.2/ 11 o superiores
- App. Server – Oracle IAS 9.0.4/ 10.1.3

Una vez realizada la renovación tecnológica, las tecnologías base de los sistemas objeto de este pliego serán fundamentalmente las siguientes:

- **Para su uso vía Intranet:**
 - Oracle Base de Datos, últimas versiones (incluyendo tablas, vistas, índices, triggers, PL/SQL avanzado, etc.).
 - Oracle Forms y Reports, últimas versiones.
 - Oracle BI-Publisher, últimas versiones.
 - Oracle Pro-C con SQL embebido para programas Batch, sobre Sistemas Operativos modernos como: Linux, etc.
 - Tecnologías de BI y Reporting SAP.
 - Diseño de bases de datos relacionales mediante la herramienta ERWIN
 - Herramienta de gestión de versiones StarTeam / Subversion
- **Para su uso vía Internet:**
 - Oracle Base de Datos, últimas versiones (incluyendo tablas, vistas, índices, triggers, PL/SQL avanzado, etc.).
 - Framework Atlas, basado en Java, de uso habitual en Madrid Digital, cuya documentación se puede encontrar en este enlace:
 - http://www.madrid.org/inicio_arquitecturasw.html
 - Frameworks multiplataforma de desarrollo de App para movilidad, sobre tecnologías modernas. En particular el framework MOVA, basado en Cordova, de uso habitual en Madrid Digital, cuya documentación se puede encontrar en este enlace:

- http://www.madrid.org/inicio_arquitecturasw.html
 - App Server – Tomcat, últimas versiones
 - App Server – Weblogic, últimas versiones
 - Apache
 - Maven
 - Entorno desarrollo Eclipse
 - Tests de aplicaciones (JUnit, JMeter COVER, QSRV, ...)
 - Diseño de bases de datos relacionales mediante la herramienta ERWIN
 - Herramienta de gestión de versiones StarTeam / Subversion

En algunos casos tras la renovación tecnológica los sistemas objeto de este pliego podrán estar basados en las siguientes tecnologías:

- Java, JavaScript, Angular, HTML, HTML5/CSS con uso de versiones, librerías y frameworks modernos.
- Tecnologías SAP.
- Entornos de desarrollo nativos de Apps/movilidad para dispositivos iOS.
- Entornos de desarrollo nativos de Apps/movilidad para dispositivos Android.
- PHP y Python, últimas versiones.
- Microsoft Office, Access, VBA, Visual C++, Visual Basic, C#, .Net, SQL Server y Sharepoint versiones modernas.
- Inteligencia Artificial
- Asistentes Virtuales y Procesamiento de Voz y de Lenguaje Natural.
- Identificación de personas y documentos mediante reconocimiento de imágenes y videos.
- Tecnologías Bigdata

A continuación se detalla el ámbito de actuación funcional de cada uno de los lotes.

3.1 Lote 1: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de gestión de Recursos Humanos (SIRIUS) y Auxiliares.

Las funcionalidades que soportan actualmente los Sistemas de Información Corporativos de gestión de Recursos Humanos y sus sistemas auxiliares son principalmente las siguientes:

- Parametrización de la contratación, situaciones, incidencias, retribuciones...
- Gestión de Personal. Contratación, licencias, permisos, excedencias, incapacidad temporal, asignación de CECOS, paso a nómina...
- Nómina e IRPF. Cálculo de nómina con retroactividad, cálculo de IRPF, control presupuestario, transferencia, envío de los recibos al autoservicio, contabilidad analítica, modelo 190...
- Seguridad Social. Afiliación, FDI, Nivelación trabajadores y tramos, gestión Sistema de Liquidación Directa, generación y recepción de ficheros de la TGSS...

- Estructura Orgánica. Mantenimiento de la estructura orgánica de la Comunidad de Madrid y de su relación de puestos de trabajo.
- Elaboración del Presupuesto de Capítulo I. Carga de escenarios, generación de bolsas automáticas, ejecución de simulación, ejecución de ajustes, plantilla presupuestaria, incorporación de Enmiendas, envío a Nexus...
- Proyecciones de Gasto. Carga de datos de nómina, creación de fórmulas, generación de proyección mensual y anual del gasto en nómina, contra gastos contabilizados y nominas en tramitación...
- Registro de Personal. Inscripción del personal, anotación de actos administrativos, certificado de registro de personal, conexión con gestión de personal...
- Situaciones administrativas, reconocimiento de trienios y de grado de personal funcionario. Expedientes de adquisición de la condición de funcionario y de situaciones administrativas, con los trámites y oficios asociados...
- Provisión, movilidad administrativa y cobertura interina. Concursos de méritos, libre designación, comisiones de servicio, listas de espera para personal funcionario temporal...
- Gestión de Ofertas Públicas de Empleo y selección de personal. Vinculación de puestos a OPE, tramitación de las convocatorias de los procesos selectivos de personal laboral y personal funcionario...
- Gestión de procesos selectivos. Solicitudes telemáticas, listados de admitidos y baremación...
- Gestión de Turnos. Generación de planillas, cálculo de vacaciones, días libres, traspaso de información bidireccional con Gestión de Personal y nómina...
- Guardias. Mecanización de los módulos de guardia realizados, generación de remesas, incorporación a nómina...
- Bolsas de Trabajo (del SERMAS y de Función Pública). Solicitudes telemáticas, incorporación a la bolsa, llamamientos, ofertas y precontratos, Consulta del aspirante desde internet....
- Censos Sindicales. Gestión de circunscripciones, secciones, colegios, mesas, representantes, listados de censo electoral...
- Prestaciones Asistenciales. Historial clínico, generación ficheros para Delt@, gestión económica y asistencia sanitaria.
- Gestión telemática de procedimientos administrativos (Atlantix DG).
- Concurso de traslados de personal laboral, estatutario y de atención primaria. Solicitud telemática, gestión de admitidos, baremación...
- Expediente electrónico del empleado público.
- Autoservicio del empleado en intranet e internet en entorno web y apps en movilidad. APIs para carga de recibos y documentos desde distintos sistemas, consulta desde web y desde APP del recibo de nómina, modelo 190, certificados....
- Integración con otros sistemas de información: SAP (Económico –Financiero), Gestión de Identidades, sistemas de AEAT, Seguridad Social, sistemas de bancos, Editran, Sistemas comunes de administración electrónica (notificaciones, firma, cifrado, etc.), etc.
- Procesos masivos y periódicos que afectan a al Sistema como cambios de Estructura de la Comunidad de Madrid, aplicación del convenio, cierres y apertura del ejercicio, etc.

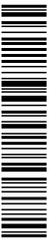


- Sistema de Gestión de roles de aplicaciones corporativas.
- Gestión de expedientes.
- Antiguos Sistemas de Contratación Administrativa.
- Gestión económica y patrimonial.
- Gestión de Formación.
- Gestión de Selección y Promoción (Bolsa de trabajo, Oferta Pública de Empleo, Gestión de Tribunales, Concurso de traslados, Concurso de Méritos).
- Carrera Profesional.
- Gestión de Perfiles.
- Registro de Personal: Funcionarios, Estatutarios, Laborales, etc.
- Gestión UPAM. Empresa Colaboradora del INSS para accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (UPAM).
- Gestión elecciones sindicales.
- Reporting.
- Generador de cartas y envíos.
- Business Intelligence: cuadros de mandos y análisis de datos.

3.2 Lote 2: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de Gestión de Tributaria

Las funcionalidades que soportan actualmente los Sistemas de Información Corporativos de gestión Tributaria son principalmente las siguientes:

- Oficina Virtual del Contribuyente: servicios y aplicaciones que posibilitan, entre otras acciones, la elaboración, pago y presentación de impuestos, la consulta de la situación de los procedimientos tributarios, el pago de deudas, la consulta de la valoración de bienes inmuebles, consulta de diligencias de presentación telemática, el pago de tasas, precios públicos y otros ingresos.
- Sistemas para el pago de Tasas y Precios Públicos.
- Sistemas de Gestión Tributaria:
 - Parametrización de los sistemas de gestión y administración de catálogos.
 - Presentación de declaraciones tributarias.
 - Grabación de declaraciones y su asignación.
 - Revisión individual y masiva de las declaraciones tributarias.
 - Procesos de liquidación en los impuestos competentes.
 - Generación de documentación y notificaciones: requerimientos, trámites, liquidaciones provisionales.
 - Gestión de alegaciones.
 - Gestión de deuda y sus situaciones.
 - Aplazamientos y Fraccionamientos.



- Devoluciones de ingresos indebidos.
 - Emisión de certificados de ingresos.
 - Gestión de reclamaciones con Tribunales.
 - Archivo Tributario.
 - Generación de cartas y envíos.
 - Reporting.
 - Sistemas para el análisis de datos.
- **Sistemas de Seguimiento y Control de Ingresos:**
 - Parametrización de los sistemas del control de ingreso y administración de catálogos
 - Procesos de integración con el sistema económico financiero institucional de la Comunidad de Madrid.
 - Gestión del ingreso: carga, cuadro, depuración y tratamiento de los ingresos diarios de la Comunidad de Madrid.
 - Imputación de los ingresos al presupuesto de la Comunidad de Madrid.
 - Situaciones de seguimiento en la evolución del ingreso y de los deudores: gestión de incobrables, prescripciones, etc.
 - Gestión de tasas, precios públicos y otros ingresos.
 - **Procesos de Depuración de Datos:** analizar y construir procesos de control en la calidad de la información de partida para el análisis de situaciones o patrones. Los datos deben pasar por los filtros y criterios que marque la Dirección general para, en consecuencia, obtener datos homogéneos que eliminen distorsiones en su análisis posterior.
 - **Análisis de Datos de gestión tributaria.**
 - **JSHA:** Reclamaciones económico administrativas de la Junta Superior de Hacienda
 - **Integración con otros sistemas de información:** SAP (Económico –Financiero), SAP CENO, Gestión de Identidades, sistemas de Bancos, Editran, sistemas de AEAT, Seguridad Social, sistemas del Colegio de Notarios, Registradores, Sistemas de Justicia, Pasarelas de Pago, Sistemas comunes de administración electrónica (notificaciones, firma, cifrado, etc.), etc.

3.3 Lote 3: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información para la Lucha Contra el Fraude Tributario.

Las funcionalidades que soportan actualmente los Sistemas de Información Corporativos y herramientas de lucha contra el Fraude Tributario son principalmente las siguientes:

- Procesos individuales y masivos de revisión de datos, de liquidación paralelas, de comprobación, de sanción, de valoración tributaria que detecten la falta de declaración o las declaraciones discrepantes de forma ágil y que permita a la Administración tributaria autonómica anticiparse a estas prácticas en todos los impuestos de su competencia.

Servicios continuos para el cruce de datos masivos de diversas fuentes con el objetivo de aflorar bolsas de Fraude Tributario.

- **Sistemas de Valoración Tributaria:**
 - Parametrización de los sistemas de valoración y administración de catálogos.

- Base de datos de Bienes inmuebles a partir de la carga anualizada del fichero de intercambio con la Dirección general de Catastro: carga, depuración, adecuación de datos al ámbito tributaria y explotaciones de información.
- Gestión de carga, depuración y gestión y calificación de testigos tributarios.
- Sistemas de valoración previa y de comprobación de valor de los bienes inmuebles objetos de transacciones tributarias tanto de orígenes internos como externos.
- Sistemas de gestión de procedimientos Sancionadores.
- Sistemas de gestión de Inspección Tributaria, todos los servicios y aplicativos del sistema inspector tributario autonómico desde su fase inicial de propuesta, hasta la fase final de generación del acta del resultado, pasando por todas las fases del procedimiento inspector y su comunicación con el sujeto inspeccionado.
- Sistemas de Recaudación Ejecutiva:
 - Parametrización de los sistemas de Ejecutiva y administración de catálogos.
 - Gestión del procedimiento de recaudación ejecutiva teniendo en cuenta la gestión del recargo de apremio en todas las deudas de la Comunidad de Madrid y otros entes externos, entre otros:
 - Providencias de apremio
 - Diligencias de Embargo
 - Gestión de subastas
 - Gestión de devoluciones
 - Gestión de aplazamientos y fraccionamiento
 - Consultas y listados estadísticos y de seguimiento
 - Gestión del cuaderno 63 con los bancos
 - Integración con los sistemas de seguimiento y control de ingresos
 - Integración del procedimiento inspector con los procesos de liquidación de gestión tributaria.
 - Parametrización de los sistemas de inspección y administración de catálogos
 - Gestión de la propuesta inspectora
 - Gestión del procedimiento inspector
 - Consultas y listados de seguimiento
- Integrar la gestión del ingreso en la vía voluntaria y ejecutiva; coordinar y realizar un seguimiento horizontal de las deudas y su recaudación en ambas fases. Construir los servicios necesarios para integrarse con las medidas y herramientas que dicta la Administración central en materia de recaudación.
- Procesos de Seguimiento y Control de Situaciones Tributarias que provocan situaciones como la suspensión de los efectos del hecho imponible tributario, o bien la pérdida de beneficios fiscales aplicados y que requieren cruces seguros para proponer los nuevos plazos de ejecución y el cálculo de la pérdida de beneficios que debe ser repuesta.
- Servicios de Notificación de los Procedimientos Tributarios detectados en el análisis de las medidas para el Fraude Tributario.

CLÁUSULA 4. SERVICIOS REQUERIDOS

Los objetivos de los servicios especializados de mantenimiento y evolución de los sistemas de información objeto de este pliego, son, bajo la supervisión y control de Madrid Digital:

- Asegurar que los sistemas se mantienen en producción, disponibles y operativos, dando pleno servicio a los usuarios de la Comunidad de Madrid, incluyendo todas sus funcionalidades, sin merma alguna de las mismas.
- Garantizar la subsanación de errores en dichos sistemas en cualquier momento.
- Prestar atención y soporte a los usuarios de la Comunidad de Madrid de estos sistemas.
- Evolucionar los sistemas para dar cobertura a los cambios normativos que frecuentemente aparecen a nivel de la Unión Europea, Estatal y de Comunidad de Madrid.
- Evolucionar los sistemas para dar cobertura a las nuevas necesidades requeridas por los usuarios del sistema y Madrid Digital.

Los servicios especializados que el Adjudicatario deberá realizar y garantizar, ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por Madrid Digital, serán los siguientes:

1. **Servicio de Atención y Soporte a usuarios:** Atender las consultas sobre los sistemas que realicen los usuarios de la Comunidad de Madrid, y darles soporte cuando así sea requerido por Madrid Digital.
2. **Servicio de Mantenimiento Correctivo:** Agrupa las acciones a realizar sobre el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin modificación de funcionalidad, sobre todos los ámbitos objeto de este Contrato. Las actividades de este tipo de mantenimiento no están sujetas a planificación, sino que se deben atender conforme se detectan. Este mantenimiento podrá requerir tanto actuaciones sobre el software (programas, bases de datos, parámetros, documentación, etc.) como sobre la plataforma tecnológica (sistemas, Bases de Datos, comunicaciones) de cara a corregir o mejorar un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto. También podrá requerir interacciones con los usuarios implicados para asegurar la correcta resolución de la incidencia.
3. **Servicio de gestión de actualizaciones/incidentes/peticiones/consultas con el Fabricante de los productos software base:** Se incluye escalado a niveles de soporte especializados del Fabricante a través de su canal de soporte, y conforme al acuerdo con el mismo. Se entenderá por actualización cualquier mejora realizada sobre la tecnología y funcionalidad que el fabricante incorpore a sus productos licenciados objeto del servicio (habitualmente mediante Service Packs, Notas o Hot Fixes) así como los desarrollos específicos solicitados por la Comunidad de Madrid al fabricante, tanto se traten de parches como de versiones nuevas completas.
4. **Servicio de gestión de incidentes/peticiones/consultas de interoperación con organismos de otras AAPP, entidades/proveedores o aplicaciones de Madrid Digital:** hasta su resolución. Es frecuente la relación electrónica de los organismos de la Comunidad de Madrid con otras Instituciones y Entes públicos y privados. El adjudicatario bajo autorización de Madrid Digital deberá ponerse en contacto con estas Instituciones y Entes para la adecuada resolución de incidencias/peticiones/consultas que se puedan producir en relación a los sistemas en el alcance de estos pliegos.
5. **Servicio de actualizaciones de datos:** son aquellas que no se pueden realizar por los usuarios de las aplicaciones, y aquellas que por su masividad no sea eficiente que la realicen los usuarios, y por tanto se requiere un tratamiento informático automatizado.

6. **Servicio de actualización de valores legales asociados:** aquellas tareas relacionadas con las modificaciones de precios, porcentajes, bases u otros valores de catálogos maestros, que tienen ya fijado un valor y que el organismo competente modifica.
7. **Servicio de Mantenimiento de certificados de seguridad** instalados y renovación de los mismos.
8. **Servicio de Mantenimiento Adaptativo:** Actividades motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar.
9. **Servicio de Mantenimiento Perfectivo:** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o facilidad de mantenimiento.
10. **Servicio de Mantenimiento Preventivo:** Son las actividades realizadas en el software con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.
11. **Servicio de Evolución de los Sistemas de Información:** concebido como ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer los requerimientos de los usuarios de la Comunidad de Madrid y de Madrid Digital, lo que puede implicar nuevas versiones de las aplicaciones, e incluso, la generación de un nuevo módulo funcional o aplicación. Estos trabajos incluyen todas las actividades relacionadas con el desarrollo de software: toma de requisitos, análisis, diseño, preparación de entornos de trabajo, maquetas y prototipos, parametrizaciones y configuraciones, programación, pruebas, documentación, estabilización, gestión de usuarios, perfiles de seguridad y accesos.
12. **Servicio de Documentación:** todos los servicios que se describen en este apartado incluyen todas las actividades relacionadas con la adecuada generación y actualización de la documentación técnica y funcional de las aplicaciones afectadas, según las necesidades de los usuarios de la Comunidad de Madrid y de Madrid Digital.
13. **Servicio de Soporte técnico especializado** en los ámbitos funcionales a los que aplica este contrato: consiste en la resolución de tareas que requieran un alto grado de especialización, mediante la realización de labores técnicas o de soporte, análisis de soluciones, así como, tareas de integración entre aplicaciones.
14. **Servicio de Calidad y Rendimiento del Software:** según los criterios e instrucciones de Madrid Digital, mediante la ejecución continua de los siguientes procesos:
 - Elaboración de planes de pruebas y casos de uso de los sistemas de información, y probar su buen funcionamiento. Estos casos de uso deberán poder ejecutarse por medios automáticos y masivos, así como por medios manuales.
 - Análisis de usabilidad de interface de usuario y generación de recomendaciones para su mejora.
 - Análisis de código estático y revisión técnica de código: con objeto de mejorar y optimizar el código fuente. Consiste en comprobar la implementación de buenas prácticas, así como el obligado cumplimiento y verificación de las normativas que dicta Madrid Digital.
 - Pruebas de rendimiento: tienen por objetivo determinar la escalabilidad, fiabilidad y uso adecuado de los recursos técnicos por parte de la aplicación. Incluye también las pruebas de carga de las aplicaciones bajo el uso esperado, para asegurar el comportamiento adecuado.

15. Servicio de prevención y análisis de seguridad de los Sistemas de Información: este servicio incluye:

- Ejecución de medidas preventivas para evitar la generación de código fuente no seguro.
- Análisis de seguridad del código fuente existente y nuevo.
- Análisis de seguridad de caja negra de los sistemas de información existentes o nuevos.
- Hacking Ético de los sistemas de información, cuando así lo requiera Madrid Digital.
- Asegurar el cumplimiento de las leyes de seguridad y protección de datos vigentes.
- Realización de las tareas de ofuscación de datos para los diferentes entornos según necesidades de Madrid Digital y realización de trasposos y/o copias de entornos tanto completas como parciales y tareas de sincronización de entornos.

16. Servicio de Soporte al Traslado de CPD (principal y/o respaldo): Si durante la vigencia del contrato se produjeran traslados de los CPD's (del principal y/o del respaldo) de la Comunidad de Madrid, deberá realizar las siguientes acciones:

- Colaborar en la elaboración y el diseño del Plan de Traslado de CPD's a nivel de software, de servidores, equipos de comunicaciones y demás elementos necesarios para el funcionamiento de las aplicaciones objeto de este pliego.
- Reforzar si fuese necesario, las tareas de administración y operación del sistema, para garantizar la continuidad del servicio.
- Seguimiento del desarrollo de estos trabajos, reporte a demanda de la situación a Madrid Digital.
- Realización de pruebas para asegurar el correcto funcionamiento del sistema.

17. Servicio de Transferencia de Conocimiento: En este servicio se incluirán todas las actividades necesarias para ir realizando una transferencia del conocimiento continua a la Madrid Digital o a quien Madrid Digital designe.

18. Servicio de Mejora Continua del Servicio: Será necesario realizar auditorías periódicas de los servicios objeto de este pliego, a demanda de Madrid Digital, con el objetivo de realizar una mejora continua que optimice la calidad de los servicios y que minimice el número de tickets generados por los usuarios. Estas auditorías tienen que estar acompañadas por un análisis de situación donde se refleje una propuesta de acciones focalizadas en mejorar la satisfacción del usuario con medios objetivos tales como reducción de número de tickets, automatización de procesos de cada uno de los sistemas, mejora en el rendimiento de los procesos, mejora en la comunicación al cliente, gestión documental completa y cualquier aspecto que se considere impacto en la mejora y calidad del servicio.

19. Servicio de Coordinación y Gestión: Engloba todas las tareas necesarias para la gestión, coordinación y planificación de todos los servicios requeridos en este pliego. Incluye:

- Control, coordinación y seguimiento de cada uno de los servicios.
- Acciones encaminadas a garantizar la calidad del servicio.
- Elaboración de actas y documentación de gestión.



CLÁUSULA 5. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

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

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

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador de los trabajos a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicios señalados en el presente pliego, cumpliendo en todo caso las especificaciones que más adelante se detallan.

Todos los miembros de los equipos deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües.

5.1 Perfiles y Categorías del Equipo de Trabajo.

El equipo de trabajo de cada lote, estará formado por los siguientes perfiles y categorías profesionales.

5.1.1 **Director del Servicio.**

El adjudicatario de cada lote debe designar un Director del Servicio para ese lote.

Es el responsable a nivel estratégico del Servicio ante Madrid Digital, participa en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico en el ámbito del Comité de Estratégico que periódicamente se convoque. Es una persona adicional y distinta al resto del Equipo de Trabajo.

Tiene entre otras las siguientes actuaciones:

- **Facilitar la capacitación** y guía en materia contractual al Responsable del Servicio y a los Consultores.
- **Apoyar al Responsable del Servicio** para mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- **Asegurar el correcto seguimiento del Contrato**, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de Madrid Digital con respecto al servicio.
- **Dotar al Responsable del Servicio de los medios necesarios** para que mantenga la completitud, estabilidad y motivación del equipo de trabajo, evitando la existencia de rotación no deseada.
- **Dar soporte al Equipo de Trabajo** en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- **Identificar posibilidades de mejora** en el servicio y en su caso asegurar la implantación de dichas mejoras.
- **Participación en los Comités de Dirección definidos por Madrid Digital.**

Si a lo largo de la ejecución del contrato el Director del Servicio no realiza las funciones anteriormente requeridas, Madrid Digital podrá requerir la sustitución del mismo.

5.1.2 **Responsable del Servicio.**

El adjudicatario de cada lote debe designar un Responsable del Servicio para ese lote.

Es el responsable operativo del Servicio ante Madrid Digital, con la categoría de **Jefe de Proyecto**.

Será el **interlocutor único** con el Jefe Global del Proyecto de Madrid Digital y se encontrará en permanente contacto con el personal de Madrid Digital designado por la Dirección de Madrid Digital, realizando las siguientes funciones:

- **Ejercer el mando, la coordinación y organización** sobre los profesionales del Equipo de Trabajo. Los miembros del Equipo de Trabajo estarán siempre a todos los efectos bajo la disciplina laboral y la dirección del contratista.
- **Gestión, coordinación y seguimiento** de todos los servicios y sub-servicios objeto del contrato.
- **Proporcionar a Madrid Digital las evaluaciones de trabajos que se le soliciten.**
- **Propuesta de planificación general de los trabajos y de las tareas** objetos del contrato.
- Realizar el **análisis y gestión de riesgos**, proponiendo a Madrid Digital las medidas necesarias para evitarlos e implementar tales medidas si fueran necesarias.
- **Impartir con exclusividad instrucciones específicas** sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- **Supervisar y controlar** el trabajo realizado por los miembros de todos los equipos y las actividades realizadas e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Velar por la correcta coordinación entre todo el equipo de trabajo**, estableciendo las prioridades adecuadas para garantizar la calidad del servicio en el caso de solapes en los equipos de trabajo asignados a cada coordinador.
- **Asegurar** que el Equipo de Trabajo conoce el modelo de servicio de Madrid Digital y los procedimientos y normativas establecidos.
- **Coordinación Funcional y Técnica** con los responsables que Madrid Digital designe.
- **Coordinación** del análisis de requerimientos técnicos, funcionales y de gestión del sistema de forma global, velando por su completitud así como la coherencia entre las partes, **garantizando que las valoraciones de trabajos** ante cualquier petición de servicio de Madrid Digital se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por Madrid Digital.
- **Proponer a Madrid Digital la planificación**, y una vez autorizada, gestionar la **planificación** de la puesta en producción de nuevas funcionalidades o módulos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de puesta en producción, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas en producción.
- **Identificación de problemas** que puedan causar insatisfacción de los usuarios, proponer medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fueran aprobadas por Madrid Digital.
- **Identificación de problemas de estabilidad, rendimiento y escalabilidad del sistema**, proponiendo medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fueran aprobadas por Madrid Digital.



- **Recibir, gestionar y resolver** en su caso, las incidencias que se produzcan y que sean emitidas por el personal prestador del servicio.
- **Dar soporte al equipo de trabajo** en cuanto a la formación, la provisión de medios y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- **Mantener con los responsables de Madrid Digital que corresponda**, con la periodicidad que Madrid Digital determine, las reuniones necesarias para informar a Madrid Digital sobre el estado de ejecución del contrato, las incidencias producidas y su resolución, así como proponerla configuración del trabajo pendiente a realizar a corto y medio plazo. Entrega de los informes periódicos de la Gestión de Soporte y Mantenimiento, así como de los diferentes trabajos objeto del contrato.
- **Seguimiento y supervisión** del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con Madrid Digital.
- **Participación** en los Comités de Seguimiento definidos por Madrid Digital, proporcionar los informes de seguimiento, realización de las actas de los mismos y seguimiento de los acuerdos alcanzados.
- **Asistencia y participación** a los Comités Estratégicos que se convoquen.
- **Coordinar y asegurar el cumplimiento** de las actividades de Gestión del Cambio.
- **Velar por el cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos y Seguridad.**
- **Elaboración de las actas de reunión:** será responsabilidad del adjudicatario la elaboración de las actas de los comités y de todas las reuniones tanto de trabajo como de seguimiento mantenidas, recogiendo acuerdos, etc. adoptados en tales reuniones y/o comités y el seguimiento de los mismos. En un plazo no superior a 2 días laborables, el acta será remitida para su aprobación a Madrid Digital.
- **Organización y gestión del proyecto.**
 - Análisis y gestión de riesgos.
 - Gestión del cambio.
 - Propuesta de medidas preventivas/correctivas de gestión.
 - Programación de los Comités de Seguimiento, junto con sus informes y documentación, cumpliendo con la normativa del proyecto, realización de las actas de los mismos recogiendo los acuerdos alcanzados y seguimiento de los mismos, haciendo uso de las herramientas establecidas.
 - Gestión administrativa: realización y gestión de convocatorias de reuniones, elaboración y publicación de Actas, informes y documentación asociada, organización y clasificación de la documentación, etc.
- **Elaborar o coordinar la elaboración de todos los informes requeridos por Madrid Digital**, de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis, de periodicidad indicada por Madrid Digital o a demanda. Entre otros, por ejemplo, incluye los siguientes:
 - Informe de Seguimiento Global del Servicio, y de los Servicios prestados.
 - Informe de Organización del equipo de trabajo.
 - Informe de Seguimiento de las I/P/Cs: por cada incidente se aportará información del estado, horas consumidas en la solución, desglose por perfil y equipo de trabajo dedicado.



- Informe de Seguimiento de trabajos encargados por Madrid Digital por situación (valoración, ejecución, rechazo, finalización) con la información de detalle requerida,
- Informe de Cumplimiento de ANS de los servicios prestados.
- **Supervisión y control del trabajo** continuo y/o a demanda realizado por los miembros del equipo, y las actividades realizadas.
 - Reporte a Madrid Digital de las posibles incidencias o desviaciones de plazos,
 - Seguimiento diario proactivo de las mismas.
- **Aseguramiento de la calidad** del servicio:
 - Seguimiento del cumplimiento metodológico y estándares de trabajo dentro del equipo del adjudicatario, respondiendo ante Madrid Digital sobre el cumplimiento de los mismos en entregables, procedimientos, productos, etc.
 - Aseguramiento del Traspaso de Conocimiento al equipo de Madrid Digital, realizando la formación establecida.
 - Garantizar los niveles de servicio requeridos por Madrid Digital. Realización de los informes periódicos de la Gestión del Servicio, a demanda de Madrid Digital.

Si a lo largo de la ejecución del contrato el Responsable del Servicio no realiza las funciones anteriormente requeridas, Madrid Digital podrá requerir la **sustitución del mismo**.

Los requisitos en cuanto perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655805493485950502**

Denominación Perfil:	Responsable del Servicio	PERFIL/ CATEGORIA	Jefe de Proyecto
Titulación:	Titulación Universitaria de Informática, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado en ciencias con al menos 240 ECTS.		
Actividad Profesional mínima requerida para todos los lotes:			
<p>Se requiere que el Responsable del Servicio propuesto haya desempeñado las funciones de Responsable de Servicio, anteriormente descritas, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de grandes Sistemas de Información, con equipos de trabajo con un mínimo de 10 personas, durante al menos los últimos 6 años, y con algunas de las siguientes tecnologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms & Reports y PL/SQL. • Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate. • Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript. <p>Esta experiencia deberá estar acreditada con la firma de la persona que ostente la representación del licitador.</p> <p>Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea "Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura en ciencias con al menos 180 ECTS", siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.</p> <p>Adicionalmente se requiere para el Lote1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haber realizado durante al menos 4 años (en los últimos 8 años) tareas de jefatura en la dirección de proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión del área de Recursos Humanos en proyectos del ámbito público. <p>Adicionalmente se requiere para el Lote2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haber realizado durante al menos 4 años (en los últimos 8 años) tareas de jefatura en la dirección de proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión tributaria. <p>Adicionalmente se requiere para el Lote3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haber realizado durante al menos 4 años (en los últimos 8 años) tareas de jefatura en la dirección de proyectos de implantación de Sistemas de Información o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión tributaria o de lucha contra el fraude. 			

5.1.3 Consultor - Arquitecto de Sistemas.

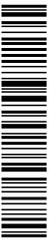
Cada uno de Consultores- Arquitectos de Sistemas deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Consultoría técnica y funcional.
- Arquitectura de sistemas de información.
- Apoyo funcional y técnico necesario al Responsable del Servicio.
- Orientación al cliente en la implantación de su modelo de gestión.
- Toma de requerimientos funcionales y técnicos del sistema de información.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.

- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo funcional y técnico.
- Análisis, diseño y configuración de modelos de datos en bases de datos relacionales.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de interfaces de usuario: transacciones, informes, etc.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de procesos, componentes software, migraciones de datos y de los interfaces con otros sistemas.
- Altas/bajas/modificaciones de datos masivos o particulares, cuando lo autorice Madrid Digital.
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Elaboración de documentación funcional y técnica.
- Diseño y ejecución de pruebas unitarias y de integración.
- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Diseño y ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Análisis de seguridad y hacking Ético de los sistemas de información, y asegurar que los Sistemas de Información cumplen con las normativas de seguridad y protección de datos vigentes en cada momento del tiempo.
- Realizar el material de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Gestión del cambio y del Conocimiento, Comunicación y Transferencia de Conocimiento.
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de consultoría y apoyo a los usuarios en las ocasiones que Madrid Digital determine como necesarias, como por ejemplo en procesos críticos para la Comunidad de Madrid.
- Diseño y dimensionamiento hardware y software de la arquitectura del sistema.
- Diseño de la arquitectura, planes de contingencia, planes de seguridad, diseñar/analizar pruebas de volumen, restaurar sistemas.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con la plataforma técnica de su competencia y objeto de este pliego.
- Gestión y Administración de servidores de aplicaciones.
- Gestión y Administración de Bases de Datos.
- Gestión y ejecución de los pasos a producción.
- Gestión de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.
- Escaldo de incidencias a los fabricantes de los productos cuando así lo autorice Madrid Digital.
- Interacción con otros Agentes o Entes cuando así lo autorice Madrid Digital y sea necesario para resolver un problema o para realizar un desarrollo o interface.

Los requisitos en cuanto a titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación Perfil:	Consultor – Arquitecto de Sistemas	CATEGORIA	Arquitecto de Sistemas
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Actividad Profesional mínima requerida			
<p>Se requiere que los consultores arquitectos de sistemas propuestos hayan desempeñado las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, anteriormente descritas, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, durante los últimos años, con algunas de las siguientes tecnologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C. • Oracle Forms & Reports y PL/SQL • Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate. • Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript <p>Adicionalmente se requiere para el Lote1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 de los consultores deben tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C • 2 de los consultores, distintos de los anteriores, deben tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms & Reports y PL/SQL • 3 de los consultores, distintos de todos los anteriores, deben tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate. • 1 de los consultores, distintos de todos los anteriores, deben tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javasript <p>Adicionalmente se requiere para el Lote2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 de los consultores deben tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C • 1 de los consultores, distintos de los anteriores, deben tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oracle Forms & Reports y PL/SQL • 1 de los consultores, distintos de todos los anteriores, debe tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate. 			



- 1 de los consultores, distintos de todos los anteriores, debe tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años:
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript

Adicionalmente se requiere para el Lote3, que:

- 2 de los consultores deben tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años:
 - Oracle Forms & Reports y PL/SQL
- 1 de los consultores, distintos de todos los anteriores, debe tener 4 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando alguna de las siguientes tecnologías, durante los últimos 6 años:
 - Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javasript

Para todos los lotes, se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.

Esta experiencia deberá estar acreditada con la firma de la persona que ostente la representación del licitador.

5.1.4 Analista.

Cada uno de los Analistas deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Análisis técnico y funcional.
- Análisis de sistemas de información.
- Orientación al cliente en la implantación de su modelo de gestión.
- Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- Análisis de impacto de los desarrollos requeridos en el modelo funcional y técnico.
- Análisis, diseño y configuración de modelos de datos en bases de datos relacionales.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de interfaces de usuario: transacciones, informes, etc.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de procesos, componentes software, migraciones de datos y de los interfaces con otros sistemas.
- Altas/bajas/modificaciones de datos masivos o particulares, cuando lo autorice Madrid Digital.
- Definición de la política de accesos a los sistemas de información según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Elaboración de documentación funcional y técnica.
- Diseño y ejecución de pruebas unitarias y de integración.

- Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Diseño y ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Análisis de seguridad y hacking Ético de los sistemas de información, y asegurar que los Sistemas de Información cumplen con las normativas de seguridad y protección de datos vigentes en cada momento del tiempo.
- Realizar materiales de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Gestión del cambio y del Conocimiento, Comunicación y Transferencia de Conocimiento.
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de apoyo a los usuarios en las ocasiones que Madrid Digital determine como necesarias, como por ejemplo en procesos críticos para la Comunidad de Madrid.
- Gestión y Administración de Sistemas en relación con la plataforma técnica de su competencia y objeto de este pliego.
- Gestión y Administración de servidores de aplicaciones.
- Gestión y Administración de Bases de Datos.
- Gestión y ejecución de los pasos a producción.
- Gestión y elaboración de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.
- Escalado de incidencias a los fabricantes de los productos cuando así lo autorice Madrid Digital.
- Interacción con otros Agentes o Entes cuando así lo autorice Madrid Digital y sea necesario para resolver un problema o para realizar un desarrollo o interface.

Los requisitos en cuanto a titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación Perfil:	Analista	CATEGORIA	Analista
Titulación:	Técnico Superior de 120 ECTS, Ciclo Formativo de Grado Superior, o equivalente.		
Actividad Profesional mínima requerida			
<p>Se requiere que los Analistas propuestos hayan desempeñado las funciones de analistas, anteriormente descritas, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, durante los últimos años, con alguna de las siguientes tecnologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C. • Oracle Forms & Reports y PL/SQL. • Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate. • Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript <p>Adicionalmente se requiere para el Lote1:</p>			

- 3 de los analistas deben tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C
- 3 de los analistas, distintos de los anteriores, deben tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Oracle Forms & Reports y PL/SQL
- 2 de los analistas, distintos de todos los anteriores, deben tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
- 1 de los analistas, distintos de todos los anteriores, debe tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript
- 2 de los analistas deben tener adicionalmente 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Delphi v3, Delphi v5 o superior

Adicionalmente se requiere para el Lote2:

- 1 de los analistas debe tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C
- 1 de los analistas, distintos de todos los anteriores, debe tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
- 1 de los analistas, distintos de todos los anteriores, debe tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript

Adicionalmente se requiere para el Lote3:

- 1 de los analistas debe tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Oracle Forms & Reports y PL/SQL
- 2 de los analistas, distintos de todos los anteriores, deben tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando alguna de las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javasript.

Esta experiencia deberá estar acreditada con la firma de la persona que ostente la representación del licitador.



5.1.5 Analista-Programador.

Cada uno de los Analistas-Programadores deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Orientación al cliente en la implantación de su modelo de gestión. Detección de necesidades del cliente. Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- Análisis técnico y funcional. Análisis de impacto de los desarrollos en el modelo funcional y técnico.
- Análisis, diseño y configuración de modelos de datos en bases de datos relacionales.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de interfaces de usuario: transacciones, informes, etc.
- Análisis, diseño programación avanzada, parametrización y configuración de procesos, componentes software, migraciones de datos y de los interfaces con otros sistemas.
- Altas/bajas/modificaciones de datos masivos o particulares, cuando lo autorice Madrid Digital.
- Elaboración de accesos a los SSII según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- Elaboración de documentación funcional y técnica.
- Diseño y ejecución de pruebas unitarias y de integración. Elaboración, ejecución y documentación de las pruebas funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Diseño y ejecución de pruebas de rendimiento y seguridad.
- Realizar materiales de usuario (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Realizar tutorías y sesiones de transferencia de conocimiento y comunicación.
- Realizar labores de apoyo a los usuarios en las ocasiones que Madrid Digital determine como necesarias, como por ejemplo en procesos críticos para la Comunidad de Madrid.
- Gestión y elaboración de entornos de trabajo: desarrollo, validación, pre-producción, formación, producción, etc. Gestión y ejecución de los pasos a producción.
- Gestión y resolución de incidencias, consultas, peticiones y quejas, y su registro y actualización donde Madrid Digital disponga.

Los requisitos en cuanto a titulación mínima y actividad profesional mínima son los siguientes:

Denominación Perfil:	Analista - Programador	CATEGORIA	Analista-Programador
Titulación:	Titulación de FP de Grado Superior en Desarrollo de Aplicaciones informáticas o equivalente		
Actividad Profesional mínima requerida			
<p>Se requiere que los Analistas-Programadores propuestos hayan desempeñado las funciones de analistas-programadores, anteriormente descritas, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, durante los últimos años, con alguna de las siguientes tecnologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms & Reports, PL/SQL. 			

- **Microsoft VC++**
- **Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.**
- **Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript**

Adicionalmente se requiere para el Lote1:

- 5 de los analistas-programadores deben tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Oracle Forms & Reports y PL/SQL

Adicionalmente se requiere para el Lote2:

- 1 de los analistas-programadores debe tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Microsoft VC++

Adicionalmente se requiere para el Lote3:

- 1 de los analistas-programadores debe tener 2 años de experiencia en análisis, diseño y programación avanzada utilizando alguna de las siguientes tecnologías, durante los últimos 4 años:
 - Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript

Esta experiencia deberá estar acreditada con la firma de la persona que ostente la representación el licitador.

5.2 Configuración del Equipo de Trabajo

A efectos de la prestación del servicio y la organización del Equipo de Trabajo de cada lote, se definen las siguientes agrupaciones:

- **Equipo Crítico.** Se trata del conjunto de recursos fundamentales para la correcta prestación del servicio, que deben incorporarse desde el primer momento para organizar el servicio, recoger el conocimiento, establecer con Madrid Digital los procesos operativos del contrato.
- **Equipo Esencial.** Incluye al Equipo Crítico y a aquellos recursos que Madrid Digital considera que aportan capacidad de ejecución mínima para la prestación de los servicios.
- **Equipo Base.** Contempla a todos los recursos requeridos en este pliego a excepción de los **Recursos Adicionales** que se describen a continuación.
- **Recursos Adicionales.** Son aquellos miembros del Equipo de Trabajo que son aportados por el proveedor en su oferta y por cuyas horas no se puede facturar. Están sujetos en cualquier caso a todos los requisitos establecidos para el Equipo Base.

La incorporación de los miembros del equipo durante las distintas fases del contrato se rige por lo establecido en la CLÁUSULA 8FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En las siguientes tablas se especifican el número máximo de horas a facturar por los adjudicatarios de cada lote en cada uno de los perfiles objeto del contrato.

Se considera inicialmente que la distribución de horas entre anualidades y perfiles tendrá una distribución uniforme mensual a lo largo de la fase de Pleno Servicio. Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de cada lote de consumir la totalidad de las horas especificadas.

Madrid Digital podrá variar durante la ejecución del contrato la distribución de horas entre anualidades y/o entre perfiles para ajustarlo a las necesidades del servicio siempre que el coste total del lote no sea superado. Esta variación será aprobada por el Comité de Seguimiento Estratégico y tendrá carácter temporal.

Lote 1: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de gestión de Recursos Humanos (SIRIUS) y Auxiliares:

PERFIL	Total horas
Jefe de Proyecto	3.600
Consultor – Arquitecto Sistemas	43.200
Analista	32.400
Analista Programador	18.000
TOTAL horas	97.200

Lote 2: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de Gestión de Tributaria:

PERFIL	Total horas
Jefe de Proyecto	3.600
Consultor – Arquitecto Sistemas	18.000
Analista	10.800
Analista Programador	3.600
TOTAL horas	36.000

Lote 3: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información para la Lucha Contra el Fraude Tributario.

PERFIL	Total horas
Jefe de Proyecto	3.600
Consultor – Arquitecto Sistemas	10.800
Analista	10.800
Analista Programador	5.400
TOTAL horas	30.600

5.3 Certificación de los servicios

Los recursos invertidos por el adjudicatario en la Fase de Transición (las fases del contrato se describen más adelante en la cláusula 8) no tendrán coste para Madrid Digital y por tanto no serán facturables.

Tampoco tendrán coste para Madrid Digital las mejoras al servicio, de cualquier tipo, que proponga el Adjudicatario sobre los requerimientos mínimos que establece este pliego y por tanto no serán facturables

A la finalización de la Fase de Transición, Madrid Digital certificará la elaboración, entrega y ejecución por el adjudicatario del Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento según lo establecido en la CLÁUSULA 8 FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655805493485950502**

Una vez finalizada la Fase de Transición, y durante la Fase de Pleno Servicio, Madrid Digital certificará mensualmente, para su facturación, el número de horas realizado por el Equipo Base finalmente incorporado de forma efectiva y operativa para la prestación de los servicios requeridos en este pliego, según los perfiles y los precios por hora resultantes de la adjudicación. Dicha certificación diferenciará el número de horas realizado por el Equipo Base de las realizadas por los recursos adicionales ofertados por el adjudicatario.

Para la certificación de horas, Madrid Digital revisará y aprobará, en su caso, el Reporte Mensual de Horas proporcionado por el Adjudicatario, donde se desglosa el número de horas de trabajo efectivo y operativo efectuado en cada mes, según los distintos perfiles. La certificación de cada mes será variable de acuerdo a lo indicado en el apartado anterior, por ejemplo, como consecuencia de una incorporación de recursos efectiva y operativa menor a la prevista en el presente Pliego o una reordenación de los esfuerzos por parte de Madrid Digital.

En cada certificación se dejará constancia de los posibles incumplimientos de los Acuerdos de Nivel de Servicio que sean imputables al contratista. Los incumplimientos se desglosarán por ANS y corresponderán periodo de cierre de evaluación del ANS incumplido.

Esta certificación, en lo que al Equipo Base se refiere, será la base para la facturación mensual de los servicios, que se realizará conforme a los términos indicados en siguiente apartado.

5.4 Facturación de los servicios

En la factura se desglosarán las horas facturadas por perfil del Equipo Base. Junto con la factura y la certificación de los servicios, se proporcionará a Madrid Digital un informe detallando la actividad desarrollada durante el mes, firmada electrónicamente por la persona que ostente la representación del licitador. Este informe en particular detallará la actividad sobre todos los trabajos en curso y sobre los finalizados en el mes. El informe deberá ajustarse al formato que Madrid Digital defina.

5.5 Constitución y Modificaciones en la composición del Equipo de trabajo.

El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este pliego se señalan y a las mejoras que, sobre dichos requisitos mínimos, haya ofertado el licitador.

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

Constitución del equipo de trabajo.

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los recursos relacionados en la oferta del adjudicatario y aceptados por Madrid Digital, incluidas las posibles mejoras que proponga.

La autorización por Madrid Digital de cambios en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación del Adjudicatario escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de candidato/s, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del recurso que se pretende sustituir, acreditando el Curriculum Vitae con la información requerida en el Anexo 3.- MODELO DE CURRICULUM VITAE.
- Comprobación por Madrid Digital del cumplimiento del perfil de cualificación.

Durante todo el plazo de ejecución, el contratista deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia



o refuerzo que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

Sustitución de los miembros integrantes del equipo de trabajo.

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

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

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

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

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a Madrid Digital, siendo potestad suya acordar con el Responsable del Servicio del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por Madrid Digital: Madrid Digital informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 30 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego. Madrid Digital informará al adjudicatario del periodo de solapamiento necesario entre ambos recursos.

CLÁUSULA 6. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Certificaciones de Empresa Requeridas

A efectos de determinar la selección de las empresas que podrán acceder a la adjudicación del contrato se requiere que **todos los licitadores** aporten, en los términos indicados en el Pliego

de Cláusulas Administrativas, documentación que acredite estar en posesión de, al menos, uno de los siguientes certificados:

- **Certificado de calidad ISO 9001:2008 o equivalente**, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.
- **Certificado CMMI (Nivel 3 o superior)**, relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.

Así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato.

Horario de la prestación del servicio.

El **horario habitual o presencial de la prestación del servicio** será de lunes a viernes laborables en el municipio de Madrid de **8:00 a 18:00 h.**

Las intervenciones planificadas de Administración de Sistemas o por necesidades de mantenimiento que puedan interferir en la operativa habitual del usuario y/o ejecución de procesos críticos o que no sean compatibles con el horario de servicio, deberán realizarse, salvo autorización de Madrid Digital, fuera del horario habitual de prestación del servicio (a partir de las 20:00 h), incluyendo sábados, domingos y festivos. En cualquier caso estas intervenciones se realizarán con autorización previa de Madrid Digital.

Las intervenciones planificadas de Administración de sistemas o por necesidades de mantenimiento, que no afecten a la operativa habitual ni procesos críticos, podrán realizarse dentro del horario habitual de prestación del servicio, salvo petición de Madrid Digital de realizar fuera de este horario.

El ámbito de actuación de todos los servicios objeto del contrato, abarca a todos los centros de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Para **actuaciones específicas** o necesidades del servicio, se contempla la posibilidad de prestar el **servicio de forma remota**, siempre previa autorización de Madrid Digital, siendo los costes de infraestructura o cualquier otro coste adicional, por cuenta del adjudicatario.

En caso de que, **por necesidades del servicio debidamente justificadas** por parte de **Madrid Digital** (Por ejemplo, en el caso de incidencias críticas o momentos de proceso crítico del Sistema de Información, desarrollos urgentes, pagos de facturas a proveedores, cambios en infraestructuras y en general cualquier actuación que pudiera interrumpir el servicio), los servicios contratados requirieran la ejecución de los mismos en sábados, domingos o días no laborables en la Comunidad de Madrid, o fuera de la franja horaria establecida anteriormente, Madrid Digital no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista. El adjudicatario, de acuerdo con lo establecido en la ANEXO 1, deberá dar respuesta a esta necesidad de horario extendido antes de que transcurran 4 horas desde la notificación de su necesidad por parte de **Madrid Digital**

El adjudicatario a lo largo de toda la duración del contrato deberá cumplir el procedimiento que Madrid Digital le comunique para el control de acceso y permanencia en las instalaciones y edificios de la Comunidad de Madrid donde realice sus servicios, incluyendo el uso de las herramientas que Madrid Digital ponga a su disposición para este fin.

Localización de la prestación del servicio

Inicialmente el lugar de la prestación de los servicios será las instalaciones de Madrid Digital y/o alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid.



No obstante, Madrid Digital puede requerir el desempeño de estos servicios de forma parcial o total desde las instalaciones del Adjudicatario. Para ello, se dará un pre-aviso de un mínimo de 60 días naturales y se establecerán los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

En caso de que la prestación de los servicios se realice desde las instalaciones del Adjudicatario todos los costes asociados al desempeño de los trabajos desde esa localización serán por cuenta del Adjudicatario, incluyendo las líneas de comunicaciones de un mínimo de 1Gb de ancho de banda con los CPDs de Madrid Digital y la provisión de equipos, software y medidas de seguridad necesarios para garantizar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de la prestación del servicio.

El coste de cualquier desplazamiento y estancia que pudiese ser necesario, estará incluido en el precio del contrato; por tanto, Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

Medios de producción:

El personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, **utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista**, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, Madrid Digital proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

El adjudicatario deberá equipar a su personal con PCs, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otras: mobiliario, impresoras y teléfono.

El Hardware de servidores y los equipos de almacenamiento y comunicaciones, las redes de área local y las líneas de comunicaciones de la red propia de la Comunidad de Madrid serán dispuestos por Madrid Digital.

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital.

Software:

El software base en puesto cliente (SO, aplicaciones ofimáticas...) será proporcionado por el adjudicatario. Las herramientas de desarrollo y el software servidor serán proporcionados por Madrid Digital.

Seguridad:

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar los siguientes aspectos:

- **Acceso a los Sistemas de Información.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que **Madrid Digital** facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizados únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de **Madrid Digital** deberán hacerlo con el identificador facilitado por **Madrid Digital**, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **Madrid Digital**.
- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de Madrid Digital y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la

prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de Madrid Digital. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.

- **Seguridad del Puesto de Trabajo. Madrid Digital** marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a **Madrid Digital**, se les aplicará la política de seguridad perimetral que **Madrid Digital** convenga para garantizar que la sesión de trabajo con **Madrid Digital** es confiable.

Comunicaciones:

En el caso de que el equipo de trabajo o parte del mismo desempeñe sus funciones fuera de las instalaciones de Madrid Digital o de las dependencias de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **Acceso remoto a las instalaciones del proyecto.**

Sin coste adicional para Madrid Digital, el adjudicatario será el responsable de gestionar y contratar por su cuenta las comunicaciones y acceso remoto desde sus instalaciones hasta las instalaciones del proyecto.

El adjudicatario conectará su factoría software mediante un enlace de transmisión de datos privado entre sus oficinas y el CPD Central de la Comunidad de Madrid.

La seguridad y la arquitectura de la conexión y comunicaciones serán decididas por Madrid Digital. El ancho de banda mínimo de estas comunicaciones será de 1000 Megabits/segundo, y será costeado por el adjudicatario sin coste adicional para Madrid Digital. El no cumplimiento de este requisito faculta a Madrid Digital para resolver el contrato, sin que el adjudicatario pueda reclamar indemnización de ningún tipo.

A excepción de la infraestructura propia que Madrid Digital tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.

En el caso de acceso a las instalaciones de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario del presente pliego establecerá los mecanismos necesarios para restringir el acceso a los distintos entornos, con la granularidad suficiente y necesaria para ajustarlo según las necesidades de cada tipo de administrador, equipamiento y entorno, atendiendo en cualquier caso a la normativa de seguridad que Madrid Digital tenga en cualquier momento o que decida para el proyecto. Además, este acceso deberá ser siempre independiente para el entorno de producción, de modo que en caso de caída de los elementos de comunicación del servicio, tenga capacidad de acceso independiente a los equipos.

- **Información a suministrar a Madrid Digital en el ámbito de las Comunicaciones.**

Para asegurar el seguimiento de los estándares de calidad de Madrid Digital así como la visión desde Madrid Digital del nivel de servicio ofrecido, el adjudicatario del presente pliego facilitará:



- Documentación de la solución tecnológica lógica y física de comunicaciones y seguridad, configuraciones de los equipos, velocidades de interfaces utilizadas.
- Procedimientos de control y gestión del cambio. Madrid Digital deberá autorizar cualquier modificación que se realice sobre la plataforma. Si bien es posible que durante la ejecución del contrato se establezca de mutuo acuerdo una clasificación de cambios que incluya categorías pre-autorizadas por Madrid Digital en los que solo se requerirá su notificación.
- Datos sobre tipos de tráfico cursados y ancho de banda máximo consumido en los puntos de interconexión de los sistemas con el exterior.
- Acceso de lectura en todo momento a las configuraciones aplicadas en los equipos, así como a los parámetros de los equipos que le permitan obtener estadísticas de rendimiento (normalmente mediante protocolo SNMP) de los distintos equipamientos de comunicaciones dedicados a este servicio (todos los ubicados en los CPD's de la Comunidad de Madrid).
- Acceso de lectura a las configuraciones de seguridad implantadas en los cortafuegos o equipos que realicen funciones de seguridad perimetral.

Todos los medios y/o infraestructuras puestos a disposición del adjudicatario, i.e. medios de producción, comunicaciones, software, hardware, etc. serán para uso exclusivo en la prestación de los servicios objeto de este contrato.

Madrid Digital no aceptará costes adicionales por posibles impactos en cambios tecnológicos, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario. En el caso de que el adjudicatario para acometer estos requerimientos necesitara la adaptación de las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software de sus instalaciones, dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.

CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por Madrid Digital.

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

Madrid Digital podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento y las herramientas que lo soportan en cualquier momento durante la vida del contrato. El adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones al modelo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la ejecución de los trabajos.

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

Madrid Digital distingue los siguientes niveles en el modelo de seguimiento:

NIVELES DE SEGUIMIENTO
Nivel Operativo , en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar al amparo del objeto del contrato, en su día a día.

NIVELES DE SEGUIMIENTO

Nivel Estratégico, en este comité se tratarán aspectos estratégicos y de orientación de las actividades, también se realizará el seguimiento y control de los aspectos que no hayan podido encauzarse en el nivel operativo.

Cada uno de estos niveles de seguimiento, se articula con un Comité.

Los Comités del Modelo de Seguimiento estarán compuestos por los siguientes integrantes:

- **Responsable/s del Contrato** de Madrid Digital.
- **Director del Servicio** del adjudicatario.
- **Responsable del Servicio** del adjudicatario
- **Jefe Global de Proyecto** de Madrid Digital y personal del Servicio de Madrid Digital si así se estima necesario.

Estos Comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de Madrid Digital, o en la ubicación que Madrid Digital determine.
- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a Madrid Digital la documentación del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en los dos días laborables siguientes a la finalización del Comité.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- Se podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados, cuando Madrid Digital lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités,

Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato. El adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca. Madrid Digital podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

7.1 Nivel Operativo.

Este nivel de seguimiento, para cada lote, es responsabilidad del **Comité Operativo de cada lote**, y llevará a cabo el seguimiento operativo de los diferentes servicios del contrato. Puede haber uno por cada servicio, si Madrid Digital lo considera oportuno. Las actividades a realizar son de Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo.

El Comité Operativo se reunirá a demanda de Madrid Digital, inicialmente con frecuencia mensual:

- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja la situación actual de las acciones en ejecución (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...),

implantaciones, aspectos técnicos y de los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en un plazo de dos días laborables.

- Asimismo, durante la ejecución del contrato con autorización previa y supervisión de Madrid Digital, puede ser necesario la creación de subcomités Operativos con objetivos específicos que supongan mantener reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de Madrid Digital, con personal de la Comunidad de Madrid, o con las personas que designe Madrid Digital, sin número limitado a priori, para la consecución de dichos objetivos.

Será responsabilidad del comité operativo:

- Definir las líneas operativas de acción, validar sus resultados y ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección operativa de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos planificados (contenido y plazos).
- Impulsar y promover las mejoras identificadas en cada una de las áreas implicadas.
- Monitorizar el avance global del Servicio, para el control y garantía de que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por Madrid Digital.
- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Asegurar que la ejecución de servicios contratados se ajusta al marco contractual.
- Seguimiento de los niveles de servicio, determinando si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de Penalidades por algún incumplimiento de aquellos.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos funcionales y técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Verificar que los medios gestionados por el Adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por Madrid Digital.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos funcionales y técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Se revisará el esfuerzo dedicado por el Equipo de Trabajo a la realización de los Servicios, mediante el Reporte Mensual de Horas como paso previo a la Certificación de los mismos.
- Realizar el seguimiento del servicio.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.

Los responsables del Comité Operativo por parte Madrid Digital establecerán los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario.

Los responsables del Comité Operativo por parte Madrid Digital ejercerán de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente pliego y demás documentos del contrato.

7.2 Nivel Estratégico.

Este nivel de seguimiento, para cada lote, es responsabilidad del **Comité Estratégico de cada lote**, y llevará a cabo la supervisión global del servicio, decidiendo las estrategias a implementar para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por **Madrid Digital**, a saber:

- Definir las líneas estratégicas de acción, validar sus resultados y ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del Servicio
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos planificados (contenido y plazos),
- Impulsar y promover las mejoras identificadas en cada una de las áreas implicadas.
- Monitorizar el avance global del Servicio, para el control y garantía de que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por Madrid Digital.
- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Seguimiento de los niveles de servicio y Penalidades, así como establecer los planes y acuerdos necesarios para devolver los niveles de servicio a los estipulados.
- Proponer a los órganos competentes posibles variaciones y/o modificaciones al contrato.

El Comité Estratégico se reunirá con una periodicidad semestral o, de manera extraordinaria, podrá ser convocado a demanda de Madrid Digital. Esta periodicidad podrá ser modificada en función de las necesidades de seguimiento que el propio Comité Estratégico acuerde.

- Con una antelación mínima de dos días laborables a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un informe de seguimiento Estratégico. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en un plazo de dos días laborables.

7.3 Herramientas para la gestión del servicio

Las herramientas para la gestión del servicio, gestión de configuración, calidad y gestión del conocimiento serán las definidas por Madrid Digital. El Adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca.

El Adjudicatario introducirá en dichas herramientas los datos necesarios, según requiera Madrid Digital.

El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones a las herramientas. Madrid Digital lo analizará y decidirá sobre la conveniencia o no de su implantación.

Madrid Digital podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Por tanto, el adjudicatario deberá utilizar todos los sistemas de gestión indicados por Madrid Digital y cumplir el procedimiento que regula su uso, en vigor o posteriores actualizaciones. A título informativo, pero ni restrictivo ni excluyente, se enumeran algunos de ellos:

- Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas de los usuarios y de Madrid Digital, y el procedimiento de Gestión de Incidencias de Madrid Digital para tipificación, escalado, y solución de las mismas.
- Herramienta interna de gestión de actividades (SECO), o cualquier otro que Madrid Digital determine, y procedimiento de regulación de los mismos,
- Sistema/Portales para la gestión del conocimiento y gestión de la documentación, y así facilitar las labores de este servicio en cualquiera de sus niveles. siendo responsabilidad del adjudicatario la administración y, si procede, la migración de toda la información a una nueva herramienta de gestión del conocimiento de Madrid Digital si se diera el caso, antes de la finalización del contrato.
- Sistema de Información de gestión de accesos a las instalaciones, y procedimiento de regulación de los mismos.
- Utilidades y servicios satélites de los anteriores, donde a continuación enumeramos algunos de ellos:
 - REGISTRON, para el inventariado de módulos técnicos de los sistemas de información.
 - POAPS, para inventariar el portafolio de aplicaciones.
- Las que se indiquen en cada caso de acuerdo a los estándares de trabajo (metodologías, normativas, procedimientos,...).

CLÁUSULA 8. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En relación a la prestación de los servicios, para todos los lotes, se considerarán **diferentes fases temporales en la ejecución del contrato**.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, en todas sus fases, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación, el perfil mínimo, y con la cantidad de recursos que se detallan en esta **Cláusula 8 “Fases de prestación del servicio”**, y en la **Cláusula 5 “Equipo prestador del servicio”**, y cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación. Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador del Currículum Vitae de los recursos, que prestarán los servicios, conforme al formato especificado en el **Anexo 3 “Modelo de Curriculum Vitae.”** de este pliego.

Se distinguen los siguientes periodos o fases de prestación del servicio:

8.1 Fase de Transición

La Fase de Transición del contrato tiene por objetivo que el Adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo, que éste tenga a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y que se garantice que sus miembros poseen el conocimiento necesario para prestar los servicios requeridos en este pliego.

Durante este periodo mantendrá una primera **reunión del Comité Estratégico**, en donde se planificarán las actividades, calendarios de reuniones, plazos, flujos de trabajo, herramientas, etc. que componen el contenido y la metodología de este periodo y las siguientes fases de prestación del servicio.

El objetivo es que el equipo del adjudicatario **adquiera, de manera gradual, el conocimiento funcional y técnico** de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, así como de los estándares que quedarán fijados en la reunión inicial del Comité Estratégico.

Para que el adjudicatario contribuya adecuadamente con este objetivo, deberá adquirir, actualizar, mantener, ampliar y transferir los siguientes conocimientos al equipo:

- Documentación funcional de los módulos de los Sistemas de Información.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Metodología y estándares en uso relativos al mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
- Procedimientos de trabajo y modelos de relación del servicio.
- Lista de responsables funcionales y expertos de la Agencia y del Adjudicatario.
- Un informe de seguimiento con periodicidad mínima semanal del Periodo de Transición. Se detallará como mínimo el grado de avance en el traspaso, los riesgos detectados, los puntos críticos a tener en cuenta en el momento de prestar el Servicio, así como un análisis detallado y una propuesta de solución de todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para la buena consecución de la transmisión del conocimiento.

La duración de la Fase de Transición es de tres meses desde el inicio del contrato. Y tendrá, tres sub-fases diferenciadas.

Sub-fase 1: incorporación del equipo crítico para el servicio

Iniciada la ejecución del contrato, a los 5 días naturales del inicio del Periodo de Transición, el Adjudicatario **deberá haber incorporado**, a jornada completa, como mínimo, todos los **Recursos Críticos** especificados en el siguiente párrafo, salvo que Madrid Digital decida que se pueden retrasar en todo o en parte dichas incorporaciones.

Los Recursos Críticos para cada lote son:

Para el Lote 1: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de gestión de Recursos Humanos (SIRIUS) y Auxiliares:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 10 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa

Para el Lote 2: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de Gestión de Tributaria:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 4 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa

Para el Lote 3: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información para la Lucha Contra el Fraude Tributario:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 2 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa

Será responsabilidad del adjudicatario garantizar que el conocimiento sea traspasado sin ninguna deficiencia al resto del equipo del contrato.

Sub-fase 2: incorporación del equipo esencial para la prestación del servicio

Asimismo, un mes antes de cumplirse el fin del periodo de Transición, el Adjudicatario deberá haber incorporado, como mínimo, **los Recursos Esenciales** para la prestación del servicio especificados en el siguiente párrafo, salvo que Madrid Digital decida que se pueden retrasar en todo o en parte dichas incorporaciones.

Los Recursos Esenciales para la prestación del servicio para cada lote son:

Para el Lote 1: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de gestión de Recursos Humanos (SIRIUS) y Auxiliares:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 12 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa
- 6 Analistas con dedicación completa

Para el Lote 2: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de Gestión de Tributaria:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 5 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa
- 2 Analistas con dedicación completa

Para el Lote 3: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información para la Lucha Contra el Fraude Tributario:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 3 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa
- 2 Analistas con dedicación completa

Sub-fase 3: incorporación del 100% del equipo de trabajo requerido para la prestación del servicio

Asimismo, dos semanas antes de cumplirse el fin del periodo de Transición, el Adjudicatario deberá haber incorporado el **100% de los Recursos Requeridos** que componen el Equipo Base, salvo que Madrid Digital decida que se pueden retrasar en todo o en parte dichas incorporaciones.

El 100% de los Recursos Requeridos para la prestación del servicio para cada lote son:

Para el Lote 1: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de gestión de Recursos Humanos (SIRIUS) y Auxiliares:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 12 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa
- 9 Analistas con dedicación completa
- 5 Analistas-Programadores con dedicación completa

Para el Lote 2: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información de Gestión de Tributaria:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 5 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa
- 3 Analistas con dedicación completa
- 1 Analistas-Programadores con dedicación completa



Para el Lote 3: Servicios Informáticos especializados en el Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información para la Lucha Contra el Fraude Tributario:

- 1 Jefe de Proyecto con dedicación completa
- 3 Consultores- Arquitectos de Sistemas con dedicación completa
- 3 Analistas con dedicación completa
- 2 Analistas-Programadores, 1 de ellos con dedicación completa y el otro con dedicación al 50%.

Las actividades a realizar durante la Fase de Transición serán, al menos, las siguientes:

- I. Entrega de los datos identificativos de los miembros del equipo inicial del Adjudicatario, así como de los currículums correspondientes para su validación por parte de Madrid Digital.
- II. Adaptación a las necesidades de Madrid Digital del equipo inicial presentado al inicio del Contrato.
- III. Identificación por parte del Adjudicatario, con aceptación de Madrid Digital, de los Coordinadores Técnicos de entre los integrantes del equipo para la adecuada interlocución y prestación del servicio.
- IV. Planificación de la adquisición del conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato, y adquisición efectiva de conocimiento por los miembros del equipo de trabajo durante este periodo, asistiendo, si Madrid Digital lo considera necesario, a sesiones de formación.
- V. Incorporación del equipo de trabajo a los mecanismos de petición, seguimiento, validación, aceptación de las entregas y certificación de los servicios.
- VI. Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.

Durante la Fase de Transición el Adjudicatario no es responsable de la prestación de los servicios incluidos en el pliego. La transferencia de esta responsabilidad desde el anterior Adjudicatario se hará de forma escalonada, con el objetivo de que al final de esta fase sea el único responsable de la prestación de los servicios.

El adjudicatario no recibirá compensación económica alguna por la realización de los trabajos anteriormente descritos en esta fase de transición.

Iniciada la ejecución del contrato, el adjudicatario incorporará los recursos, a estos efectos se entiende que un recurso está incorporado desde el día siguiente al que el adjudicatario entrega a Madrid Digital los datos identificativos de la persona, su ficha de alta y su currículum.

Madrid Digital podrá rechazar aquellos recursos que no cumplan los requisitos indicados en la Cláusula 5 "Equipo prestador del servicio", así como las mejoras a las que el adjudicatario se haya comprometido en su oferta en cuanto a la experiencia o certificaciones del equipo. En estas circunstancias se considerará el recurso no incorporado.

Madrid Digital, ante la falta de incorporación de los recursos requeridos por cualquier motivo, aplicará las Penalidades que correspondan según se establece en el Anexo 1 de este pliego técnico.

Adjudicatario entrante y saliente diferentes.

En este caso, el adjudicatario entrante deberá elaborar un Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento que deberá ser ejecutado posteriormente durante la Fase de Transición sobre el

resto de su equipo. Dicha tarea consistirá de las siguientes acciones y su ejecución estará determinada por las siguientes condiciones:

- I. Elaboración del Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento con el objeto de planificar todas las actuaciones necesarias para facilitar la transición inicial y la realización de las tareas indicadas por el resto del equipo ofertado a la finalización de la fase.
- II. Ejecución del Plan Intensivo de Transmisión del conocimiento a lo largo de las últimas dos semanas de la fase, momento en el que el 100% de los recursos estarán incorporados.
- III. Elaboración y entrega de documentación justificativa de las acciones realizadas dentro del Plan.

A la finalización de la fase de transición, los adjudicatarios de cada lote podrán facturar el importe especificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas para la realización de los trabajos de elaboración y ejecución del Plan Intensivo de Transmisión del conocimiento, a la que se le aplicará el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación.

Adjudicatario entrante y saliente iguales.

En este caso, el adjudicatario no está obligado a elaborar ningún plan y no percibirá cantidad económica alguna por este concepto.

8.2 Fase de Pleno Servicio

Se fija el comienzo de la Fase de Pleno Servicio a partir del momento en que se finaliza la fase de transición. El Adjudicatario asume la responsabilidad total de la prestación de los servicios requeridos en este pliego, ajustándose a los requisitos de Madrid Digital.

La duración de la Fase de Pleno Servicio es de veinticuatro meses, salvo en el caso de que se prorrogue el Contrato, y se requiere que el adjudicatario disponga de forma operativa **del 100% de los recursos requeridos** para prestar los servicios de cada lote, según se han definido en el la última sub-fase de la fase de transición. Adicionalmente se requiere que el adjudicatario disponga de forma operativa de los recursos adicionales que ha comprometido en su oferta al inicio de esta fase y durante toda su duración.

Durante la ejecución del contrato-lote Madrid Digital podrá requerir cambios en la distribución de recursos por perfiles del equipo de trabajo de cada lote para adaptarse a las necesidades del servicio, siempre que ello no implique el aumento del coste total de cada lote, teniendo en cuenta las tarifas resultantes de la adjudicación.

8.3 Fase de Devolución del Servicio

La duración de la Fase de Devolución del Servicio será de 3 meses, que transcurre en paralelo con los 3 meses finales de la Fase de Pleno Servicio.

El Adjudicatario del contrato es enteramente responsable de la prestación de los servicios requeridos en este pliego durante este periodo, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los entornos vigentes en cada momento, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Fase de Pleno Servicio como la de Fase de Devolución del Servicio. Asimismo, el adjudicatario, si Madrid Digital lo requiere, deberá impartir sesiones formativas sobre los sistemas objeto de este pliego tanto a personal de Madrid Digital como a quien Madrid Digital designe, siendo también necesario que al finalizar este periodo, el adjudicatario realice una entrega final recopilatoria de toda la documentación de los sistemas objeto del presente pliego completamente actualizada.

Al comienzo de esta fase, el adjudicatario elaborará un Plan de Devolución del servicio en el que especificará los contenidos funcionales, técnicos y operativos que deben transmitirse a un



potencial nuevo prestador del servicio. Adicionalmente, se compromete a colaborar activamente con Madrid Digital y el adjudicatario de un futuro pliego, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio.

Las distintas fases de prestación del servicio, definidas en los apartados anteriores, están reguladas por los indicadores y Penalidades descritos en el ANEXO 1: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES.

CLÁUSULA 9. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

El adjudicatario, deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de **Madrid Digital**.

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas o directrices que decida **Madrid Digital**. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de **Madrid Digital**, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en una aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.

El adjudicatario deberá garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos **no generen un impacto negativo en el rendimiento de las aplicaciones**.

El adjudicatario deberá garantizar el establecimiento de una metodología de calidad para todo el servicio definido en este pliego, incluyendo el modelo de relación y metodología de trabajo con otros posibles administradores de los entornos de trabajo, proporcionando el traspaso de conocimiento y formación adecuada a los equipos para garantizar la buena coordinación.

CLÁUSULA 10. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía para cada uno de los lotes de **SEIS 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 ejecución 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.

CLÁUSULA 11. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.

En el presente apartado se describe el formato, la estructura y contenido según deberá elaborarse la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada propuesta los oferentes deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

Con carácter obligatorio, la totalidad de la oferta deberá presentarse en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en Madrid Digital (Adobe Acrobat PDF y Microsoft Excel para los documentos especificados en el ANEXO 3), siendo el idioma utilizado en toda la documentación aportada el idioma castellano.

La Oferta Técnica requerida se deberá incluir en el **Sobre Nº 2**, según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas, y el contenido debe ceñirse a lo establecido en los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, así como toda aquella información que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar. Seguirá el siguiente formato:

Oferta completa: una memoria explicativa de la oferta que no podrá exceder 10 páginas con espaciado de interlineado 1,5 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 pt. (Incluido el índice) y un documento en formato Excel siguiendo la plantilla especificada en el **ANEXO 3 - MODELO DE CURRICULUM VITAE**..

La memoria incluirá un cuadro donde se detallará la oferta en relación a cada uno de los criterios de adjudicación, explicando su aportación de valor a cada uno de los criterios de adjudicación.

Todas aquellas mejoras sobre los requisitos mínimos exigidos que el licitador comprometa en su oferta **no supondrán un coste adicional al importe del contrato.**

Si la memoria excediese los límites indicados en este apartado, la documentación de la empresa presentada en este sobre (archivo) podrá no ser valorada a juicio de la Mesa de Contratación en función del alcance del incumplimiento.

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 deberá identificar qué aspectos concretos de su propuesta 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.

CLÁUSULA 12. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **VEINTISIETE MESES**, de conformidad con los periodos de ejecución previstos en la **CLÁUSULA 8.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución de la fase de Pleno Servicio, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo requerido para la atención de los servicios, **Madrid Digital** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

CLÁUSULA 13. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización del proyecto.

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

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a Madrid Digital las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo, manteniendo una adecuada ordenación y trazabilidad sobre los mismos, así como sobre su versionado. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc., en idéntico soporte a los anteriores.

Madrid Digital supervisará la calidad de todos los trabajos entregados.

CLÁUSULA 14. CONSULTAS

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

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

MD_SERVICIOS_SIC@madrid.org

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

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o solicitudes de aclaraciones deberán seguir la siguiente plantilla:

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

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

En este Anexo se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**) que debe cumplir el adjudicatario de cada lote, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **Penalidades**.

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

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 mediante los procedimientos que Madrid Digital determine.
- 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 30 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada puesto del equipo de trabajo.
 - 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): 37,00 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, en virtud de las competencias que tiene atribuidas según la Ley, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, al objeto de aplicar la correspondiente Penalidad, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determine en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

Las Penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en este 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:

$$\text{Penalidad} = \text{BASE} * \sum (W * F)$$

Donde:

- **BASE:** se calcula como la suma de los importes certificados por Madrid Digital de todos los meses transcurridos desde el inicio de contrato hasta el mes que se factura, incluido este último, **dividido** todo ello por el número de meses transcurridos desde el inicio de contrato hasta el mes que se factura, incluido este último.
- **W:** Peso del indicador.
- **F:** Factor de corrección.

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses**, el importe correspondiente cada mes a Penalidad, **supera el 20% del Total de la Factura** mensual, Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

La Penalidad total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores:**

- La suma del total de las Penalidades aplicables.
- El **20%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo medido (IVA no incluido).

Sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s.

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.

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.

1.2.1 ANS y Penalidades sobre la resolución de incidentes.

Los ANS y Penalidades definidos sobre la resolución de incidentes se aplican únicamente sobre la fase de pleno servicio y son los siguientes.

A continuación se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de **incidentes**, (i.e. incidencias, consultas o quejas) en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas. **Clasificación de los incidentes**

Madrid Digital clasifica cualquier **incidente** que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes **niveles de criticidad:**

PRIORIDAD	DESCRIPCION
CRÍTICA	<p>Se cumplen las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p style="text-align: center;">(y)</p> ▪ El servicio bloqueado está catalogado como crítico por Madrid Digital (en función de su estacionalidad): <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla / Acceso ciudadano, o • Impacto económico, o • Impacto político / social
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las quejas serán consideradas como críticas
NORMAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resto de situaciones

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 comunidad.madrid,...*
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, 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 Madrid Digital.

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.

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 el cierre de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de Madrid Digital.

Los **tiempos máximos de resolución de incidentes** se detallan en la tabla siguiente:

Tipo incidentes	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencias Peticiones Consultas Quejas	CRÍTICA	≤ 4 horas naturales
	NORMAL	≤ 5 días laborables

Tiempo de personación en las instalaciones que Madrid Digital 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 Madrid Digital. 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**.

El **tiempo máximo** en el cual un recurso del adjudicatario se debe presentar en las instalaciones de la Comunidad de Madrid que Madrid Digital indique para la resolución de un **incidente** es de:

- **una hora natural**, para **incidentes críticos**.
- **doce horas naturales**, resto de **incidentes**.

Notificación de incidentes

Además de a través de los sistemas indicados en la **Cláusula 7.3 Herramientas para la gestión del servicio**, para notificar un **incidente**, Madrid Digital tendrá **el contacto de los recursos** del adjudicatario. Los recursos designados por Madrid Digital, 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 Madrid Digital. 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**, Madrid Digital 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 Madrid Digital, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de Madrid Digital remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará exclusivamente con el consentimiento de Madrid Digital, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por Madrid Digital. El adjudicatario deberá proporcionar a Madrid Digital 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 los productos y tecnologías base impliquen interacciones con productos de terceros, y Madrid Digital 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.

Indicadores

Con los siguientes indicadores se miden los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este **Pliego de Prescripciones Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes). Estos indicadores se utilizan posteriormente para el cálculo de las correspondientes Penalidades según la fórmula especificada anteriormente.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	1	1,5	2
IRS01	IRS01 = IS = Número de incidentes de nivel crítico abiertos en el periodo evaluado, que no han sido resueltos en plazo y aceptados por Madrid Digital.	0,1	IS = 0	3 > IS >= 1	10 > IS >= 3	IS >=10
IRS02	IRS02 = IS = % de incidentes de nivel normal, del total que han estado abiertos en el periodo evaluado, que no han sido resueltos en plazo y aceptados por Madrid Digital.	0,05	10 > IS >= 0	15 > IS >= 10	20 > IS >= 15	IS >=20

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Para incidentes de tipo incidencias, peticiones 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 Madrid Digital.
 - 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, peticiones y consultas de nivel de prioridad Normal.**
 - En caso de que la notificación del incidente se produzca en horario de servicio establecido en este pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.

- En caso de que la notificación del incidente 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 el incidente.
- La hora en la que se comunique la resolución del incidente se considerará para el cómputo del tiempo de resolución, este 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 que sea validada y aceptada por parte de Madrid Digital
- **Para todas las incidencias, peticiones y consultas en caso de reapertura.**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera apertura del incidente.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a Madrid Digital del incidente correspondiente a la última reapertura.
- **Respuesta de quejas.**

Con este indicador se miden las quejas a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este **Pliego de Prescripciones Técnicas**.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	1	1,5	2
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)	0,1	IS = 0	3 > IS >= 1	10 > IS >= 3	IS >=10

Estarán sujetas a las mismas condiciones que las incidencias, de prioridad Crítica.

1.2.2 **ANS y Penalidades sobre el Equipo prestador del Servicio.**

A continuación se indican los ANS y Penalidades correspondientes al equipo prestador del servicio. Estos ANS y Penalidades se aplican tanto a la fase de transición como a la fase de pleno servicio.

- **EPS01-Control de la Prestación del servicio por el Equipo de Trabajo.**

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo disponibles, como se indica en la CLÁUSULA 5 “Fases de prestación del servicio”.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en las CLÁUSULAS 5 Y 8 durante la fase de Transición y 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 recurso.

La fórmula para el cálculo de la Penalidad es:

$$\text{Penalidad} = \sum_i (\text{HRI} * \text{THP})$$

Donde:

- **HRI** -Horas de servicio por recurso incumplidas.
- **THP** - Tarifa Hora Penalidades
- **i** - número de recursos del Equipo

▪ **EPS02-Condiciones de sustitución de miembros del Equipo.**

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la **CLÁUSULA 5 “Equipo prestador del servicio”**. 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 Penalidad por cada incumplimiento de recurso es:

$$\text{Penalidad} = \sum_i (\text{HSI} * \text{THP})$$

Donde:

- **HSI** -Horas de solapamiento incumplidas.
- **THP** - Tarifa Hora Penalidades
- **i** – número de sustituciones en el periodo

▪ **EPS03-Rotación excesiva de miembros del Equipo**

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo requerido en cada fase del contrato, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la **CLÁUSULA 5“Equipo prestador del servicio”**. Este indicador se aplica:

- una vez al final de la fase de transición.
- 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.

Si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido.

Los **indicadores de rotación del Equipo (EQ)** se calculan de la siguiente forma:

$$\% \text{ Rotación EQ} = (\text{NRN} / \text{TEQN}) \times 100$$

Donde:

- **NRN** es el nº de rotaciones de recursos de EQ.
- **TEQN** es el nº total recursos del EQ.

El **Factor de Rotación EQ (FREQ)** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

% Rotación EQ (n)	FREQ Factor Rotación EQ
$n \leq 25\%$	0
$25\% < n \leq 50\%$	1
$50\% < n \leq 75\%$	2
$75\% < n$	3

La fórmula para el cálculo de la **Penalidad por rotación excesiva en EQ**:

$$\text{Penalidad} = \text{FREQ} * \text{NRN} * 160 * \text{THP}$$

Donde:

- **THP** - Tarifa Hora Penalidades

***** FIN DEL ANEXO 1*****

ANEXO 2.- DOCUMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

A continuación se exponen-clasifican, a modo de ejemplo, posibles documentos-entregables que se podrán solicitar o forman parte de las diferentes actividades dentro de los servicios expuestos en este pliego. Madrid Digital podrá requerir la elaboración de otra documentación no recogida en la siguiente lista referida a cualquiera de los servicios objeto del contrato:

CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION
DO02	Documento de Requisitos Funcionales	Describe todas las funcionalidades, procesos, interfaces e informes que el usuario necesita.
DO03	Documento de Diseño Funcional Global	Describe el diseño en detalle de los módulos funcionales, procesos de trabajo y workflows, interfaces entre sistemas/módulos, parametrización funcional.
DO20	Documento de Diseño Funcional por proceso.	Análogo al anterior pero en específico para un proceso. Deberá estar acompañado con la diagramación del proceso.
DO04	Documento de Diseño de Seguridad Lógica y Física	Contiene la definición de usuarios, perfiles de usuario y permisos de acceso y su diseño técnico. De igual manera, debe incluir el diseño técnico de la seguridad física .
DO06	Documento Técnico de Diseño Conceptual	Contendrá el diseño técnico de los módulos funcionales, de procesos y workflows, de interfaces entre sistemas/módulos así como la descripción de desarrollos adicionales, incluyendo impactos en mantenimiento futuro. Toda la información de este documento debe estar vinculada al análisis funcional.
DO08	Documento del Modelo de datos de la funcionalidad entregada	Detalla las entidades del modelo de datos, campos, validaciones, procedimientos, etc.
DO10	Documentación de acciones realizadas de Transferencia de Conocimiento requerido	Detalla las acciones de transferencia de conocimiento, su objetivo, a que colectivos se ha aplicado, resultado y conclusiones
DO12	Propuesta de Solución	Describe los impactos de los cambios solicitados, tanto en software como en documentación.
DO17_IN	Mapa de Integraciones	Mapa funcional y técnico de las integraciones.
IN01	Informe de Pruebas de la funcionalidad entregada con validación realizada	Detalla los resultados de cada prueba (técnicas, funcionales, de migración, rendimiento, etc.), estados de las pruebas, estadísticas de resultados por tipos de incidencias, etc. realizados por el adjudicatario, con el cliente, etc. (*)



CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION
IN04	Informe de Aceptación del Usuario	Documento que certifica que el entregable ha sido aceptado por el usuario.
IN10	Actas de reuniones	Toda reunión durante el proyecto tiene que quedar documentada, para dejar registrado las decisiones, próximos pasos, los tomadores de decisiones y asistentes.
IN13	Informe de Estado de Incidencias del Sistema	Informe que detalla la situación del sistema en cuanto a IPCs: abiertas, cerradas, a analizar, etc. Indicando su prioridad y actuaciones realizadas y a realizar, con una planificación de solución. (*)
IN15	Informes periódicos de Seguimiento de Proyecto,	Estos informes contendrán como mínimo: evaluación del cumplimiento de objetivos, evaluación de ANS, organización del equipo de trabajo, cambios funcionales y tecnológicos, identificación de riesgos, gestión de calidad, etc. También tiene que haber un Cuadro de Mando del Proyecto que de una visión global de la información descrita en los informes periódicos. Incluye cualquier información de seguimiento para cada una de las fases el contrato. (*)
IN16	Informe de Monitorización del Sistema	Describe detalladamente los resultados obtenidos por los procesos automáticos o manuales que monitorizan el sistema (incidencias, avisos y otras informaciones clasificadas por distintas categorías. (*)
IN18	Informe de Análisis de ANS	Informe de análisis de los Acuerdos de Niveles de Servicio, en los que detallará su nivel de cumplimiento. (*)
IN33	Informe de capacidad de la infraestructura	Informe en el que se expondrá todo lo referente al periodo en cuanto a la capacidad de la infraestructura. En particular deberá incorporar la tendencia en el consumo de capacidad, así como las variaciones en las previsiones para los próximos seis meses, desde el último informe. (*)
IN37	Informe de impactos para actualizaciones y /o cambio de versión.	(*)
IN38	Informe de volúmenes del sistema	(*)
MA01	Manual de Explotación y Administración funcional de la funcionalidad entregada	Operativa del Administrador Funcional para la fase de Explotación del Sistema. Asimismo, tiene que detallar toda la configuración y parametrización necesarias ante cualquier cambio organizativo o de los parámetros que influyen en la gestión del Sistema.



CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION
MA02	Manual de Usuario y Documento de referencia de Usuario de la funcionalidad entregada	Operativa de Usuario general para utilizar la Solución
MA03	Manual de Explotación (instrucciones técnicas).	Operativa de Usuario Administrador Técnico para la fase de Explotación del Sistema
MA04	Manual de Instalación	Documentación para instalar las parametrizaciones, desarrollos a medida y producto.
MA05	Material de Formación	Soporte documental que se vaya a utilizar para cada uno de los perfiles en los cursos.
MA06	Documentación parches instalados	Este documento los parches de producto del Fabricante, como los desarrollos funcionales sobre el estándar o a medida que se hacen en la fase de mantenimiento (evolutivos, correctivos, parches legales, nuevas funcionalidades). Todos los parches que se instalen tienen que estar documentados.
MA07	Base de datos de Conocimiento.	Describe toda la información necesaria para que el equipo de soporte pueda realizar su trabajo de forma autónoma en cuanto al conocimiento de los sistemas. En particular contiene la información sobre las consultas más frecuentes realizadas por los usuarios, así como las instrucciones técnicas que resuelvan las incidencias reiterativas
ME02	Metodología de Gestión de Parches	Describe los procesos, métodos, certificaciones, sistema de control de versiones que se deben seguir para instalar los parches de funcionalidad/ tecnología en diferentes entornos.
ME05	Metodología de Aseguramiento de la Calidad	Describe las fases, procesos, métodos, certificaciones, sistema de control, etc. que se debe seguir para asegurar el proceso de calidad de la solución.
NO01	Normativa de Parametrización Funcional	Normas, buenas prácticas, nomenclatura, FAQ's, para hacer los desarrollos funcionales de forma homogénea y óptima para el mantenimiento posterior.
NO02	Normativa de Desarrollo a Medida	Normas, buenas prácticas, nomenclatura, FAQ's, para hacer los desarrollos funcionales a medida de forma homogénea y óptima para el mantenimiento posterior.
NO03	Normativa de Mantenimiento	Normas, buenas prácticas, nomenclatura, procedimientos para la gestión del mantenimiento de la solución: gestión de IPCs, versionado de parches, gestión de los distintos tipos de mantenimientos.
NO05	Normativa de Soporte	Normas, buenas prácticas, nomenclatura, procedimientos en la gestión del servicio de atención, soporte, comunicación y formación.



CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION
NO06	Normativa de Documentación	Normas, buenas prácticas, nomenclatura, procedimientos, herramientas para la gestión y elaboración de la documentación.
NO07	Normativa de Seguridad	Normas, buenas prácticas, nomenclatura, procedimientos para la gestión, diseño e implementación de la seguridad física y lógica. En particular, tiene que estar detallado los procedimientos de gestión de usuarios y perfiles.
PL01	Plan Global de Proyecto	Enfoque, planteamiento y cronograma del Proyecto detallado. Detalle de los equipos involucrados: estructura, recursos, grupos de coordinación, perfiles, participación en fases. Metodologías y normativas para la ejecución del proyecto, soporte y mantenimiento, gestión de riesgos y administración de sistemas. Plan de Continuidad de Negocio y distribución en CPD's
PL01b	Plan de trabajo trimestral de la línea de servicio	Enfoque, planteamiento y cronograma de las actividades de trabajo continuo de cada una de las líneas de servicio Incluye detalle de las actividades, de la planificación y dependencias y de los equipos involucrados: estructura, recursos, grupos de coordinación, perfiles, participación en fases.
PL02	Plan de Calidad y Mejora Continua	Describe en detalle el Aseguramiento de Calidad en el Proyecto así como las actividades encaminada a la Mejora Continua.
PL03	Plan de Migración y Carga de Datos	Describe el enfoque, metodología, estrategia de la migración de datos del sistema origen al destino y cronograma. Describe funcional y técnicamente los programas de migración y todas las reglas de conversión de datos que se apliquen, impactos de las validaciones de datos de forma diferente entre el origen y destino, etc. Describe las pruebas a realizar para validar la migración. Una vez realizada la migración se le incorporará toda la problemática detectada y la solución aplicada, como log recordatorio.
PL04	Plan de Implantación/ Despliegue de la funcionalidad entregada	Describe la estrategia y orden de despliegue de la solución en todos los centros. Describe los requerimientos o actividades para poder hacer el despliegue: usuarios disponibles, logística técnica, checklist de pruebas necesarias, etc.



CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION
PL05	Plan de Pruebas de la funcionalidad entregada	Definición detallada de pruebas funcionales, metodología a seguir para pruebas, responsables, ciclos de prueba, etc.
PL06	Plan de Pruebas Técnicas	Definición detallada de pruebas técnicas: rendimiento, escalabilidad, seguridad, concurrencia de usuarios, tiempos de respuesta en comunicaciones y metodología a seguir para pruebas, responsables, etc.
PL07	Plan de Formación y/o, Plan de Comunicación y Gestión del Cambio.	Describe la estrategia, propuesta de calendario de impartición de formación para los colectivos incluidos en los diferentes perfiles, logística, ficha técnica del plan (objetivos, a quién va dirigido) y programa y cronograma de las diferentes acciones formativas. Describe el cronograma de las actividades de Comunicación y Gestión del Cambio, detalle de su ejecución y estructura de equipo. Describe el cronograma, acciones, responsables y medios para familiarizar a los usuarios del nuevo sistema.
PL12	Plan de Instalación de parches legales y evolutivos	Describe el cronograma, acciones, responsables para la instalación de parches legales y evolutivos.
PL14	Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento	Describe el cronograma de todas las actividades a realizar para el traspaso del conocimiento del Sistema a Madrid Digital o quien Madrid Digital considere, metodología a utilizar y estructura del equipo del adjudicatario dedicado a ejecutar este plan. Definirá las actividades en la fase de Transición y Devolución, asegurando la adquisición, la transmisión y la despersonalización del conocimiento.
PL16	Plan de Continuidad de Negocio	Describe las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del negocio y las operaciones de los sistemas de información
PL17	Plan de Capacidad	Debe recoger: toda la información relativa a la capacidad de la infraestructura TI. – Las previsiones sobre necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio. – Los cambios necesarios para adaptar la capacidad TI a las novedades tecnológicas y las necesidades emergentes de usuarios y cliente.



CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION
PL19	Plan de contingencia	Contemplará las acciones que deberán tomarse para permitir el normal funcionamiento ante una implantación de un centro o un mantenimiento evolutivo de gran volumen. Asimismo las tareas necesarias para asegurar el correcto soporte a los usuarios
PR01	Maqueta Funcional	Es un desarrollo rápido para que el usuario pueda entender la funcionalidad que está pidiendo y puede validarla antes de hacer una inversión en parametrización o desarrollo sobre el producto con toda la funcionalidad.
PR02	Prototipo de funcionalidad asociada al Sistema de Información	Su objetivo es utilizarlo para validaciones parciales de los usuarios.
PR08	Ayuda en línea	Ayuda en línea con toda la parametrización incorporada
PR17	Parches de cambios legales, correctivos y evolutivos	Desarrollo/ Parametrización e Instalación de las modificaciones a implantar en el sistema debidas a cambios en la parametrización por cambios en la ley o por cambios funcionales pedidos por el usuario

(*) - Todos los informes tendrán la periodicidad indicada por Madrid Digital, en su momento, o a demanda.

***** FIN DEL ANEXO 2 *****

ANEXO 3.- MODELO DE CURRICULUM VITAE.

3.1 Valoración de criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación, el perfil mínimo, y con la cantidad de recursos que se ha detallado en la **Cláusula 5 “Equipo prestador del servicio”**, y en la **Cláusula 8 “Fases de prestación del servicio”**, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación.

Dicha acreditación consistirá en la aportación por parte del licitador, en el Sobre Nº 2, del Currículum Vitae de los recursos incluidos en el Equipo Base.

A estos efectos, se publicará en el Perfil del Contratante de la Agencia, como documentación complementaria, un documento-plantilla en formato Excel, que los licitadores cumplimentaran y aportarán en el **Sobre número 2**, junto al resto de la documentación técnica, tanto en formato Excel, como en formato PDF (firmado electrónicamente).

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

En todo caso, antes de la adjudicación, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información identificando a las personas. Esta información, en ambos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Deben constar de modo obligatorio todos los recursos del Equipo de Trabajo ofertado (Cláusula 5.2 Configuración del Equipo de Trabajo), sin incluir los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se detallan a continuación los contenidos del Currículum Vitae a aportar de cada uno de los miembros del Equipo Base propuesto, en un fichero Excel con siguiente información y formato:

Hoja Identificación: Contendrá la lista de todas las personas del equipo requerido. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- ⇒ **1. IDENTIDAD** (según lo especificado anteriormente):
 - DNI
 - Nombre
 - Apellidos
- ⇒ **2. CUALIFICACIÓN**
 - Grado Académico: indicar el grado.
 - Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.
 - Formación: formación adicional que pueda ser de interés.
- ⇒ **3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR**
 - Identificador de Puesto según la plantilla definida en el formato Excel.
 - Tipo de Equipo según denominaciones de la cláusula 8 del pliego.

- Denominación Perfil, identificar el perfil de los establecidos en el pliego.

1. IDENTIDAD			2. CUALIFICACIÓN			3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR		
DNI	Nombre	Apellidos	Grado Académico	Título	Formación	Identificador Puesto	Tipo de Equipo según denominaciones cláusula 8	Denominación Perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		P1	Equipo Crítico	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		P2	Equipo Crítico	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		P3	Equipo Esencial	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		P4	Equipo Esencial	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		P5	Resto Equipo Base	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		P6	Resto Equipo Base	Indicar denominación del perfil

Hoja Experiencia 1: Debe contener, para el Responsable del Servicio/Jefe de Proyecto y para los Consultores-Arquitectos de Sistemas del equipo de base, identificados en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del pliego, **durante los últimos 6 años.**

⇒ **4.- EXPERIENCIA REQUERIDA COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO Y CONSULTOR-ARQUITECTO EN LOS ÚLTIMOS 6 AÑOS**

- DNI
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Responsable de Servicio y Jefe de Proyecto, según se especifican en el Pliego Técnico, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de grandes Sistemas de Información, con equipos de trabajo con un mínimo de 10 personas, y con algunas de las siguientes tecnologías:
 - Oracle Forms & Reports y PL/SQ.
 - Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Oracle Forms & Reports y PL/SQL
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:

- Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript

1. IDENTIDAD	4. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO Y CONSULTOR-ARQUITECTO EN LOS ÚLTIMOS 6 AÑOS				
DNI	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Responsable de Servicio/Jefe de Proyecto, según se especifican en el Pliego Técnico, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de grandes Sistemas de Información, con equipos de trabajo con un mínimo de 10 personas, y con algunas de las siguientes tecnologías: <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms & Reports y PL/SQL • Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate. • Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y JavaScript. 	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C. 	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: <ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms & Reports y PL/SQL 	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: <ul style="list-style-type: none"> • Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate. 	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: <ul style="list-style-type: none"> • Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses

Hoja Experiencia 2: Debe contener, para los Analistas del equipo base, identificados en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del pliego, **durante los últimos 4 años.**

⇒ **5. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO ANALISTA EN LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS**

- DNI
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Oracle Forms & Reports y PL/SQL
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:

- Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño y Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Delphi v3, Delphi v5 o superior

1. IDENTIDAD	5. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO ANALISTA <i>EN LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS</i>				
DNI	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Oracle Forms & Reports y PL/SQL	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño y Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Delphi v3, Delphi v5 o superior
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses

Hoja Experiencia 3: Debe contener, para los Analistas-Programadores del equipo base, identificados en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del pliego, **durante los últimos 4 años.**

⇒ **6. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO ANALISTA-PROGRAMADOR EN LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS**

- DNI
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista Programador, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Oracle Forms & Reports, PL/SQL
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista Programador, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655805493485950502**

Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:

- Microsoft C++
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista Programador, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista Programador, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript

1. IDENTIDAD	6. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO ANALISTA-PROGRAMADOR EN LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS			
DNI	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista Programador, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Oracle Forms & Reports, PL/SQL	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista Programador, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Microsoft C++	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista Programador, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Analista Programador, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses

Hoja Experiencia 4: Debe contener, para las personas del equipo base identificadas en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia relevante para los criterios de adjudicación de los pliegos, durante los últimos 8 años, así como la experiencia mínima requerida en proyectos del ámbito de cada lote para los Responsables del Servicio.

⇒ **7. EXPERIENCIA VALORABLE EN LOS ÚLTIMOS 8 AÑOS**

- DNI
- LOTE1: Numero de meses de experiencia como Jefe de Proyecto, Consultor y Analista de Sistemas de Información para la Gestión de RRHHs, Nómina y Turnos.
- LOTE2: Numero de meses de experiencia como Jefe de Proyecto, Consultor y Analista de Sistemas de Información para la Gestión Tributaria.
- LOTE3: Numero de meses de experiencia como Jefe de Proyecto, Consultor y Analista de Sistemas de Información para la Lucha contra el Fraude Tributario y/o para la Gestión Tributaria.
- Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia según se valora en los criterios de adjudicación.

1. IDENTIDAD		7. LOTE1: EXPERIENCIA VALORABLE/REQUERIDA EN LOS ULTIMOS 8 AÑOS	
DNI	Periodo	LOTE 1: Numero de meses de experiencia, en el perfil al que se le propone, en Sistemas de Información para la Gestión de RRHHs, Nómina y Turnos.	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia según se valora en los criterios de adjudicación
	2018-2019	Indicar nº	Texto explicativo
	2016-2017	Indicar nº	Texto explicativo
	2014-2015	Indicar nº	Texto explicativo
	2011-2013	Indicar nº	Texto explicativo
	2018-2019	Indicar nº	Texto explicativo
	2016-2017	Indicar nº	Texto explicativo
	2014-2015	Indicar nº	Texto explicativo
	2011-2013	Indicar nº	Texto explicativo

1. IDENTIDAD		7. LOTE2: EXPERIENCIA VALORABLE/REQUERIDA EN LOS ULTIMOS 8 AÑOS	
DNI	Periodo	LOTE 2: Numero de meses de experiencia, en el perfil al que se le propone, en Sistemas de Información para la Gestión Tributaria.	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia según se valora en los criterios de adjudicación
	2018-2019	Indicar nº	Texto explicativo
	2016-2017	Indicar nº	Texto explicativo
	2014-2015	Indicar nº	Texto explicativo
	2011-2013	Indicar nº	Texto explicativo
	2018-2019	Indicar nº	Texto explicativo
	2016-2017	Indicar nº	Texto explicativo
	2014-2015	Indicar nº	Texto explicativo
	2011-2013	Indicar nº	Texto explicativo

1. IDENTIDAD		7. LOTE3: EXPERIENCIA VALORABLE/REQUERIDA EN LOS ULTIMOS 8 AÑOS	
DNI	Periodo	LOTE 3: Numero de meses de experiencia, en el perfil al que se le propone, en Sistemas de Información para la Lucha contra el Fraude, y/o para la Gestión Tributaria.	Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia según se valora en los criterios de adjudicación
	2018-2019	Indicar nº	Texto explicativo
	2016-2017	Indicar nº	Texto explicativo
	2014-2015	Indicar nº	Texto explicativo
	2011-2013	Indicar nº	Texto explicativo
	2018-2019	Indicar nº	Texto explicativo
	2016-2017	Indicar nº	Texto explicativo
	2014-2015	Indicar nº	Texto explicativo
	2011-2013	Indicar nº	Texto explicativo

Hoja Certificaciones: Debe contener, para las personas del Equipo Base identificadas en la hoja de identificación, el detalle de todas las certificaciones relevantes para los criterios de adjudicación de los pliegos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0907655805493485950502

⇒ **8. CERTIFICACIONES**

- DNI
- Denominación del certificado oficial.
- Descripción breve del certificado.
- Entidad Emisora del Certificado.
- Información relevante para evaluar la calidad del certificado según se valora en los criterios de adjudicación.
- Fecha de inicio de vigencia del certificado para esa persona.
- Fecha de fin de vigencia del certificado para esa persona.
- Número de Horas de la certificación (formación, cursos, etc.)

1. IDENTIDAD	8. CERTIFICACIONES VALORABLES						
DNI	Denominación del Certificado	Descripción breve del certificado	Entidad Emisora del Certificado	Información relevante para evaluar la calidad del certificado según se valora en los criterios de adjudicación	Fecha inicio vigencia	Fecha fin vigencia	Nro.Horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas
	Indicar denominación del Certificado	Texto descriptivo	Texto	Texto	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar fecha en formato dd/mm/aaaa	Indicar duración en horas

3.2 Valoración de mejora del equipo prestador del servicio

En relación con el **criterio de adjudicación número 2.- Mejora del Equipo prestador del servicio**, y a efectos de considerar si los recursos adicionales ofertados, en el perfil de **Consultor-Arquitecto de Sistemas**, en el **Sobre número 3**, conforme al **Anexo IX** al Pliego de **Cláusulas Administrativas** cumplen todas las condiciones establecidas en este pliego, los licitadores detallarán la experiencia aportada por cada integrante del equipo adicional propuesto.

Para ello, el licitador deberá aportar, en el Sobre número 3, el Currículum Vitae de los recursos incluidos en el Equipo Adicional (perfil de Consultor-Arquitecto de Sistemas).

A estos efectos, se publicará en el Perfil del Contratante de la Agencia, como documentación complementaria, un documento-plantilla en formato Excel, que los licitadores cumplimentaran y aportarán en el sobre número 3, junto al documento del Anexo IX al Pliego de Cláusulas Administrativas, tanto en formato Excel, como en formato PDF (firmado electrónicamente).

Esta información podrá entregarse seudonimizada, sustituyendo el DNI por un número secuencial (del 1 en adelante) y dejando en blanco nombre y apellidos de la persona.

En todo caso, antes de la adjudicación, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información identificando a las personas. Esta información, en ambos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Se detallan a continuación los contenidos del Currículum Vitae a aportar de cada uno de los miembros del Equipo Adicional propuesto, en un fichero Excel, con la siguiente información y formato:

Hoja Identificación: Contendrá la lista de todas las personas del equipo adicional. El licitador debe cumplimentar una fila por cada miembro del equipo. Deberá especificar obligatoriamente la siguiente información:

- ⇒ **1. IDENTIDAD** (según lo especificado anteriormente):
 - DNI
 - Nombre
 - Apellidos
- ⇒ **2. CUALIFICACIÓN**
 - Grado Académico: indicar el grado.
 - Titulación: rellenar con la denominación del título, incluyendo materia o especialidad.
 - Formación: formación adicional que pueda ser de interés.
- ⇒ **3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR**
 - Identificador de Puesto según la plantilla definida en el formato Excel.
 - Tipo de Equipo según denominaciones de la cláusula 8 del pliego.
 - Denominación Perfil, identificar el perfil de los establecidos en el pliego.

1. IDENTIDAD			2. CUALIFICACIÓN			3. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO A OCUPAR		
DNI	Nombre	Apellidos	Grado Académico	Título	Formación	Identificador Puesto	Tipo de Equipo según denominaciones cláusula 8	Denominación Perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		A1	Equipo Adicional	Indicar denominación del perfil
			Indicar Grado	Indicar denominación completa título		A2	Equipo Adicional	Indicar denominación del perfil

Hoja Experiencia 1: Debe contener, para los Consultores-Arquitectos de Sistemas del equipo adicional, identificados en la hoja de identificación, el detalle de toda la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos mínimos del pliego, **durante los últimos 6 años**.

- ⇒ **4.- EXPERIENCIA REQUERIDA COMO CONSULTOR-ARQUITECTO EN LOS ULTIMOS 6 AÑOS**
 - DNI
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C.
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Oracle Forms & Reports y PL/SQL
 - Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos

de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:

- Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.
- Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías:
 - Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript

1. IDENTIDAD	4. EXPERIENCIA REQUERIDA COMO CONSULTOR-ARQUITECTO <i>EN LOS ÚLTIMOS 6 AÑOS</i>			
DNI	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Oracle Forms & Reports, PL/SQL y Pro-C.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Oracle Forms & Reports y PL/SQL	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Frameworks Java/web basados en Tomcat, JSP, XML, Struts, JSF, Spring e Hibernate.	Número de meses de experiencia desempeñando las funciones de Consultor-Arquitecto de Sistemas, descritas en el pliego técnico para este perfil, en proyectos de Análisis, Diseño, Programación Avanzada, Parametrización y/o Mantenimiento de Sistemas de Información, con las siguientes tecnologías: • Frameworks de movilidad basados en Apache Cordova y Javascript
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses
	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses	Indicar nº meses

***** FIN DEL ANEXO 3 *****

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655805493485950502**

ANEXO 4.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

4.1 Protección de datos personales y Privacidad

Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016* relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la *Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales* (LOPDGDD) y la normativa complementaria.

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

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento (www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado “Tratamiento de datos personales”.

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia Madrid Digital estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”:

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El

adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternativamente, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.



- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en



este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

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

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

- a) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales".
- b) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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



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

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

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

Tratamiento de datos personales

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, con las obligaciones que lleva aparejadas.

Salvo autorización expresa y por escrito de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario 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 o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos.

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Modificación, Supresión, Conservación, Destrucción, Difusión intranet/internet, Transmisión por redes públicas/privadas.

Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento "Gestión de los expedientes de adquisición y contratación", cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas.

Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadridigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

4.2 Seguridad en la utilización de medios electrónicos

Normativa

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

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.

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.

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

4.3 Medidas de Seguridad

Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado “Política de Seguridad”, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado “Documento de Seguridad” coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

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 la Agencia Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.

***** FIN DEL ANEXO 4 *****

*El Director de Sistemas de Información Corporativos
P.S. (Resolución nº 126/2019, de 22 de marzo del Consejero-Delegado
de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.)*

Fdo.: Ignacio Bellido Fernández-Montes