

# Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

---

---

**“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN  
DEL PRODUCTO NEXUS ECCL Y SU PLATAFORMA  
ASOCIADA Y DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y  
MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA  
CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS  
ECCL” (DOS LOTES)**

---

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944761829238803847794



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL Y SU PLATAFORMA ASOCIADA Y DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL” (DOS LOTES), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS”**

**ÍNDICE:**

<b>CLÁUSULA 1.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO</b> .....	8
<b>1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	8
<b>2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	9
<b>3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN</b> .....	10
<b>4. CONTRATO SUJETO A REGULARIZACIÓN ARMONIZADA</b> .....	17
<b>5. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO</b> .....	17
<b>6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL</b> ...	17
<b>7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN</b> .....	19
<b>8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO</b> .....	20
<b>9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO</b> .....	27
<b>10. GARANTÍA PROVISIONAL</b> .....	28
<b>11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES</b> .....	28
<b>12. MEDIOS ELECTRÓNICOS</b> .....	28
<b>13. GARANTÍA DEFINITIVA</b> .....	28
<b>14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA (Artículo 107.2 LCSP)</b> .....	28
<b>15. PÓLIZAS DE SEGUROS</b> .....	28
<b>16. PROGRAMA DE TRABAJO</b> .....	29
<b>17. PLAZO DE EJECUCIÓN</b> .....	29
<b>18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b> .....	29
<b>19. PENALIDADES</b> .....	30
<b>20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO</b> .....	30
<b>21. SUBCONTRATACIÓN</b> .....	32
<b>22. RÉGIMEN DE PAGOS</b> .....	32



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

<b>23. REVISIÓN DE PRECIOS .....</b>	<b>34</b>
<b>24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD .....</b>	<b>34</b>
<b>25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN</b> <b>34</b>	
<b>26. INFORMACIÓN SOBRE SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA .....</b>	<b>34</b>
<b>27. FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>35</b>
<b>28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>35</b>
<b>29. PLAZO DE GARANTÍA.....</b>	<b>35</b>
<b>CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO.....</b>	<b>36</b>
<b>CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>36</b>
<b>CLÁUSULA 4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO.....</b>	<b>36</b>
<b>CLÁUSULA 5.- PERFIL DE CONTRATANTE.....</b>	<b>37</b>
<b>CLÁUSULA 6.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS.....</b>	<b>37</b>
<b>CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>CLÁUSULA 8.- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL.....</b>	<b>38</b>
<b>CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>40</b>
<b>CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA.....</b>	<b>45</b>
<b>CLÁUSULA 15.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>CLÁUSULA 16.- ACTUACIONES DE LA MESA PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN</b> <b>50</b>	
<b>CLÁUSULA 17.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>50</b>
<b>CLÁUSULA 18.- SEGUROS .....</b>	<b>51</b>
<b>CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>52</b>
<b>CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA .....</b>	<b>52</b>

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

<b>CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO .....</b>	<b>52</b>
<b>CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>53</b>
<b>CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>53</b>
<b>CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO.....</b>	<b>54</b>
<b>CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES.....</b>	<b>54</b>
<b>CLÁUSULA 26.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS.....</b>	<b>55</b>
<b>CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>55</b>
<b>CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>56</b>
<b>CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>56</b>
<b>CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN.....</b>	<b>56</b>
<b>CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS.....</b>	<b>57</b>
<b>CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS.....</b>	<b>58</b>
<b>CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA.....</b>	<b>59</b>
<b>CLÁUSULA 34.- MEDIDAS DE CONTRATACIÓN CON EMPRESAS QUE ESTÉN OBLIGADAS A TENER EN SU PLANTILLA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.....</b>	<b>60</b>
<b>CLÁUSULA 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES.....</b>	<b>60</b>
<b>CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN.....</b>	<b>61</b>
<b>CLÁUSULA 37.- ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>61</b>
<b>CLÁUSULA 38.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y RECEPCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>62</b>
<b>CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>62</b>
<b>CLÁUSULA 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>62</b>
<b>CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA.....</b>	<b>63</b>
<b>CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA</b>	<b>63</b>
<b>CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>64</b>
<b>CLÁUSULA 44.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, REVISIÓN DE DECISIONES Y TRIBUNALES COMPETENTES.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.....</b>	<b>66</b>
<b>LOTE 1.....</b>	<b>66</b>

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944761829238803847794

<b>ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA .....</b>	<b>67</b>
<b>LOTE 2.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO II: MODELO DE GARANTÍA MEDIANTE VALORES ANOTADOS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO III: MODELO DE AVAL .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO IV: MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO V: FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO VI: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO VII: MODELO DE DECLARACIÓN DE OPOSICIÓN EXPRESA DEL LICITADOR A LA CONSULTA DE SUS DATOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO VIII: MODELO DE DECLARACIÓN DE SOMETIMIENTO A LA JURISDICCIÓN DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES ESPAÑOLES PARA EMPRESAS EXTRANJERAS .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO IX.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD .....</b>	<b>78</b>
1.1 Protección de datos personales y Privacidad.....	78
1.1.1 Normativa .....	78
1.1.2 Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento .....	78
1.1.3 Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio .....	81
1.1.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones.....	82
1.1.5 Deber de Información .....	83
1.2 Seguridad en la utilización de medios electrónicos.....	83
1.2.1 Normativa .....	83
1.2.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad .....	83
1.3 Medidas de Seguridad .....	84
1.3.1 Documentación de seguridad .....	84
1.3.2 Confidencialidad y deber de secreto .....	84
<b>ANEXO X.1 - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES-LOTE 1 .....</b>	<b>85</b>
1.4 Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades. ....	85
1.5 Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento .....	87
1.6 ANS sobre el Servicio de “Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios”, y el Servicio de “Mantenimiento y Evolución de los sistemas de Información”. 90	
1.6.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS) .....	90
1.6.2 Indicadores sobre Respuesta de quejas (IRQ) .....	92
1.6.3 Indicadores sobre Reclamaciones de incidentes (IRI).....	92
1.6.4 Indicadores sobre el Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (NRS).....	93
1.6.5 Indicadores sobre el Nivel de reapertura de incidentes (NRI).....	94

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

1.6.6	Indicador sobre el Nivel de Resolución Mínimo de los encargos No Planificable (IRM01))	95
1.6.7	Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE) ....	96
1.6.8	Indicadores sobre Documentación: realización – ubicación (MDO).....	98
1.6.9	Indicadores sobre el Plano Empresarial: creación – actualización (MPE). ....	98
1.6.10	Indicadores sobre Pruebas de Rendimiento (MREN).....	99
1.6.11	Indicadores sobre Auditoría de Código (MAC). ....	99
1.6.12	Indicadores sobre Transportes y Sincronización de entornos (MTR). ....	99
1.6.13	Indicadores sobre la Política de acceso a los sistemas de información (MSEG).....	100
1.7	ANS sobre el Servicio de Administración y Monitorización de Sistemas, Seguridad y Comunicaciones de la infraestructura técnica.....	101
1.7.1	Indicadores sobre el Tiempo de ejecución de Parada planificada (ITPP) .....	101
1.7.2	Indicadores sobre la Disponibilidad de Sistemas de Información (ITDS).....	102
1.7.3	Indicadores sobre la Gestión de la técnica de sistemas (IGM) .....	102
1.7.4	Indicadores sobre la Verificación de la continuidad (IVC) .....	102
1.7.5	Indicadores sobre la Generación de documentación e informes (SDOC).....	103
1.8	ANS sobre el servicio de Transferencia del Conocimiento.....	103
1.8.1	Indicador sobre cumplimiento de la Transferencia de Conocimiento (ITC) .....	103
1.9	ANS sobre el servicio de Localización y Disponibilidad.....	104
1.9.1	Indicadores sobre Atención de incidentes (IAT) .....	104
1.9.2	Indicadores sobre Disponibilidad (IDI) .....	104
1.10	ANS sobre el Servicio de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios .....	105
1.10.1	Indicador sobre Respuesta al seguimiento y control global del proyecto (GES01) ....	105
1.10.2	Indicador sobre la Ejecución en el seguimiento y control global del proyecto (GES02)	106
1.11	ANS sobre el Equipo de Transición .....	106
1.11.1	Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base en Transición del Servicio (EFT01) .....	107
1.11.2	Indicador sobre la Ejecución de Transición Intensiva (EFT02).....	107
1.12	ANS sobre el Equipo prestador del Servicio .....	108
1.12.1	Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01). 108	
1.12.2	Indicador sobre las Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base (EPS02)	108

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

1.12.3	Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS03).....	109
1.13	ANS sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Planificables .....	110
1.13.1	Indicador de retraso en la Valoración/planificación de Encargo Planificable (ENC01) 110	
1.13.2	Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02).....	111
1.13.3	Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03).....	112
1.13.4	Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos Planificables (ENC04) ...	113
<b>ANEXO X.2 - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES-LOTE 2 .....</b>		<b>114</b>
1.14	Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades. ....	114
1.15	Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento .....	116
1.16	Indicadores sobre Documentación (MDO). ....	116
1.17	Indicadores sobre el servicio de Transferencia del Conocimiento (ITC).....	117
1.18	Indicadores sobre la Gestión y Coordinación del Servicio Respuesta al seguimiento y control global del proyecto .....	117
1.18.1	Indicador de Respuesta al seguimiento y control global del proyecto (GES01) .....	117
1.18.2	Indicador de Ejecución en el seguimiento y control global del proyecto (GES02) .....	118
1.19	Indicadores sobre la prestación del servicio por el Equipo de Base.....	119
1.19.1	Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01). .....	119
1.19.2	Indicador sobre las Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base (EPS02) 119	
1.19.3	Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS03).....	120
1.20	Indicadores sobre el Equipo de Transición .....	121
1.20.1	Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base en Transición del Servicio (EFT01) .....	121
1.21	Indicadores sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Planificables.....	122
1.21.1	Indicador de retraso en la Valoración de Encargo Planificable (ENC01) .....	122
1.21.2	Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02).....	123
1.21.3	Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03).....	124
1.21.4	Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos (ENC04) .....	125

## CAPÍTULO I

### CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

#### CLÁUSULA 1.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

**“ SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL Y SU PLATAFORMA ASOCIADA Y DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL” (DOS LOTES)**

#### **1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO**

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento y evolución del producto Nexus ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) y su plataforma asociada, así como los servicios de transformación, revisión y mejora de los procesos de gestión y de la calidad del servicio y producto NEXUS ECCL, todo ello de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

**– División en lotes: Sí.**

La prestación de los servicios de mantenimiento y evolución del producto Nexus ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) y su plataforma asociada, así como los servicios de transformación, revisión y mejora de los procesos de gestión y de la calidad del servicio y producto NEXUS ECCL está concebida como dos servicios integrales diferenciados que convergen sobre la finalidad de obtener el mejor servicio de mantenimiento, operación y evolución posible sobre los sistemas de gestión económico-financieros con la mayor calidad y eficiencias posibles.

En el primero se solapan e interrelacionan constantemente los trabajos de mantenimiento, evolución e implantación siendo necesario que todos los trabajos a realizar deban estar coordinados y dirigidos por un mismo contratista que se responsabilice de que todos los trabajos sean compatibles entre sí, y de garantizar la estabilidad del sistema en su conjunto.

Existe una íntima relación técnica entre las tareas de soporte, desarrollo y mantenimiento de los diferentes sistemas implicados, así como sus ámbitos técnicos y funcionales, principalmente debido a que se soportan bajo la misma plataforma técnica y cualquier actuación sobre los sistemas, ya sean tareas de mantenimiento, desarrollo o soporte requieren el conocimiento de las soluciones completas de manera que se asegure la compatibilidad, sostenibilidad, escalabilidad y adecuación de cualquier solución dada.

En el segundo se incorporan servicios orientados a mejorar la prestación de los incluidos en el primer lote, a su optimización y reducción de costes a lo largo del tiempo, aportando procesos de análisis de la gestión y de elaboración, implementación y evaluación de propuestas de mejora de los procesos, así como procesos de evolución, mejora y transformación que incidan en la calidad del servicio y de los productos resultantes del primer lote.

La interdependencia entre ambos objetos es muy elevada ya que la optimización y reducción de costes del primero se beneficiará de los resultados del segundo.



Dadas las diferentes características del servicio y los trabajos que constituyen el objeto del contrato, se justifica el fraccionamiento del mismo en lotes, teniendo en cuenta que los servicios incluidos en el primer bloque serán analizados y alterados por los servicios destinados a la mejora incluidos en el segundo.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y a la vista que los diferentes objetos del contrato han de ser ejecutados por distintas empresas adjudicatarias, se prevé la realización independiente de cada una de las partes mediante su división en lotes.

#### Lote 1

El lote 1 tiene por objeto la **prestación de los servicios de atención, mantenimiento, evolución y administración de los SS.II.CC. de Gestión Económico-Financiera, Presupuestaria, de la Contratación, Compras, Logística y servicios comunes (Nexus ECCL) sobre plataforma SAP que da servicio a la Comunidad de Madrid.**

#### Lote 2

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

#### – Código CPV:

##### ○ Para el Lote 1:

DENOMINACIÓN	CÓDIGO CPV
Servicios de mantenimiento y reparación de software	72267000-4
Mantenimiento de software de tecnologías de la información	72267100-0
Servicios de desarrollo de internet	72420000-0

##### ○ Para el Lote 2:

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

## 2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

### – Órgano de Contratación:

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

#### Dirección postal:

C/ Embajadores, 181  
28045 - Madrid.

**Código DIR3:** El código único para el órgano gestor, la unidad tramitadora y la oficina contable es el **A13028245**.

**NIF.:** Q7850054C

### – Dirección encargada del seguimiento y ejecución del contrato:

La Dirección de Sistemas de Información Corporativos.

– **Responsable del Contrato:**

El Director de Sistemas de Información Corporativos.

**3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN**

**Tipo de Presupuesto:** Cuantía máxima determinada.

**Presupuesto base de licitación:** El presupuesto base de licitación asciende a **TREINTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO EUROS CON CINCUENTA Y OCHO CÉNTIMOS (38.333.644,58.-€)**, IVA incluido, según el siguiente desglose de conceptos, importes y anualidades:

TOTALES CONTRATO (AMBOS LOTES)					
LOTES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	TOTALES
LOTE 1	5.005.784,00 €	9.566.172,00 €	9.566.172,00 €	4.783.086,00 €	28.921.214,00 €
LOTE 2	508.326,00 €	871.416,00 €	871.416,00 €	508.326,00 €	2.759.484,00 €
<b>IMPORTES TOTALES sin IVA</b>	<b>5.514.110,00 €</b>	<b>10.437.588,00 €</b>	<b>10.437.588,00 €</b>	<b>5.291.412,00 €</b>	<b>31.680.698,00 €</b>
<b>21% IVA</b>	<b>1.157.963,10 €</b>	<b>2.191.893,48 €</b>	<b>2.191.893,48 €</b>	<b>1.111.196,52 €</b>	<b>6.652.946,58 €</b>
<b>IMPORTES TOTAL con IVA</b>	<b>6.672.073,10 €</b>	<b>12.629.481,48 €</b>	<b>12.629.481,48 €</b>	<b>6.402.608,52 €</b>	<b>38.333.644,58 €</b>

Dicho importe es el resultado de la suma del importe de los 2 Lotes, lo que supone para cada uno de los Lotes, de manera individual, un presupuesto base de licitación de:

LOTE 1 - SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA					
CUOTAS	AÑO 2021 (9 meses)	AÑO 2022 (12 meses)	AÑO 2023 (12 meses)	AÑO 2024 (6 meses)	TOTAL (39 meses)
CUOTA FIJA	2.781.380,00 €	5.117.364,00 €	5.117.364,00 €	2.558.682,00 €	15.574.790,00 €
CUOTA VARIABLE	2.224.404,00 €	4.448.808,00 €	4.448.808,00 €	2.224.404,00 €	13.346.424,00 €
<b>IMPORTES TOTALES sin IVA</b>	<b>5.005.784,00 €</b>	<b>9.566.172,00 €</b>	<b>9.566.172,00 €</b>	<b>4.783.086,00 €</b>	<b>28.921.214,00 €</b>
<b>21% IVA</b>	<b>1.051.214,64 €</b>	<b>2.008.896,12 €</b>	<b>2.008.896,12 €</b>	<b>1.004.448,06 €</b>	<b>6.073.454,94 €</b>
<b>IMPORTES TOTAL con IVA</b>	<b>6.056.998,64 €</b>	<b>11.575.068,12 €</b>	<b>11.575.068,12 €</b>	<b>5.787.534,06 €</b>	<b>34.994.668,94 €</b>

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944761829238803847794

<b>LOTE 2 - PLIEGO ASISTENCIA TÉCNICA a MD en los procesos del servicio de NEXUS ECCL</b>					
<b>CUOTAS</b>	<b>AÑO 2021 (7 meses)</b>	<b>AÑO 2022 (12 meses)</b>	<b>AÑO 2023 (12 meses)</b>	<b>AÑO 2024 (7 meses)</b>	<b>TOTAL (38 meses)</b>
CUOTA FIJA	218.148,00 €	373.968,00 €	373.968,00 €	218.148,00 €	<b>1.184.232,00 €</b>
CUOTA VARIABLE	290.178,00 €	497.448,00 €	497.448,00 €	290.178,00 €	<b>1.575.252,00 €</b>
<b>IMPORTE TOTALES sin IVA</b>	<b>508.326,00 €</b>	<b>871.416,00 €</b>	<b>871.416,00 €</b>	<b>508.326,00 €</b>	<b>2.759.484,00 €</b>
<b>21% IVA</b>	<b>106.748,46 €</b>	<b>182.997,36 €</b>	<b>182.997,36 €</b>	<b>106.748,46 €</b>	<b>579.491,64 €</b>
<b>IMPORTE TOTAL con IVA</b>	<b>615.074,46 €</b>	<b>1.054.413,36 €</b>	<b>1.054.413,36 €</b>	<b>615.074,46 €</b>	<b>3.338.975,64 €</b>

**Dotación económica:**

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

**NextGenerationEU:** se prevé que parta de las prestaciones del presente contrato pueda estar cofinanciado por los Fondos europeos de la iniciativa Next Generation EU, se hará constar el Programa Operativo correspondiente cuando la normativa de desarrollo de estos Fondos sea aprobada por los órganos europeos correspondientes.

**Precios unitarios:**

<b>LOTE 1 - SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA</b>				
<b>FASE DE TRANSICIÓN (3 meses) - Detalle de Esfuerzos y Costes</b>				
<b>EQUIPOS</b>	<b>Perfiles Profesionales</b>	<b>Precio/Hora</b>	<b>Horas</b>	<b>Importes (sin IVA)</b>
Equipo de Coordinación	Consultor ERP Senior	47,00 €	1.442	<b>67.774,00 €</b>
Equipo Crítico	Consultor ERP Senior	47,00 €	2.576	<b>121.072,00 €</b>
Resto de Equipo	Consultor ERP Senior	47,00 €	252	<b>11.844,00 €</b>
	Consultor ERP Junior	35,00 €	504	<b>17.640,00 €</b>
	Analista	26,00 €	168	<b>4.368,00 €</b>
<b>IMPORTE TOTALES (sin IVA)</b>				<b>222.698,00 €</b>

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

LOTE 1 - SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA							
SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Equipo Base) - Fase de Pleno Servicio - Dedicaciones y Costes Totales							
SERVICIOS	Consultor ERP Senior -	Precio/Hora: 47,00.-€	Consultor ERP Junior -	Precio/Hora: 35,00.-€	Analista -	Precio/Hora: 26,00.-€	IMPORTES TOTALES (sin IVA)
	Horas	Importes	Horas	Importes	Horas	Importes	
COORDINACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL GLOBAL DE LOS SERVICIOS Y DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO ANTE MADRID DIGITAL	10.584	497.448,00 €	5.292	185.220,00 €	0	0,00 €	682.668,00 €
MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, CONSULTORÍA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	185.220	8.705.340,00 €	84.672	2.963.520,00 €	0	0,00 €	11.668.860,00 €
ATENCIÓN, SOPORTE, COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN ESPECIALIZADA A USUARIOS	5.292	248.724,00 €	0	0,00 €	31.752	825.552,00 €	1.074.276,00 €
COORDINACIÓN IMPLANTACIÓN/DESPLIEGUE DE MÓDULOS FUNCIONALES	5.292	248.724,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	248.724,00 €
ADMINISTRACIÓN Y MONITORIZACIÓN DE SISTEMAS, SEGURIDAD Y COMUNICACIONES DE LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA	31.752	1.492.344,00 €	5.292	185.220,00 €	0	0,00 €	1.677.564,00 €
<b>TOTALES</b>	<b>238.140</b>	<b>11.192.580,00 €</b>	<b>95.256</b>	<b>3.333.960,00 €</b>	<b>31.752</b>	<b>825.552,00 €</b>	<b>15.352.092,00 €</b>

LOTE 1 - SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA					
SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Equipo Base) Fase de Pleno Servicio - Detalle de Costes por Servicios y Anualidades					
SERVICIOS	AÑO 2021 (8 meses)	AÑO 2022 (12 meses)	AÑO 2023 (12 meses)	AÑO 2024 (4 meses)	TOTALES (39 meses)
COORDINACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL GLOBAL DE LOS SERVICIOS Y DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO ANTE MADRID DIGITAL	113.778,00 €	227.556,00 €	227.556,00 €	113.778,00 €	682.668,00 €
MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, CONSULTORÍA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1.944.810,00 €	3.889.620,00 €	3.889.620,00 €	1.944.810,00 €	11.668.860,00 €
ATENCIÓN, SOPORTE, COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN ESPECIALIZADA A USUARIOS	179.046,00 €	358.092,00 €	358.092,00 €	179.046,00 €	1.074.276,00 €
COORDINACIÓN IMPLANTACIÓN/DESPLIEGUE DE MÓDULOS FUNCIONALES	41.454,00 €	82.908,00 €	82.908,00 €	41.454,00 €	248.724,00 €
ADMINISTRACIÓN Y MONITORIZACIÓN DE SISTEMAS, SEGURIDAD Y COMUNICACIONES DE LA INFRAESTRUCTURA TÉCNICA	279.594,00 €	559.188,00 €	559.188,00 €	279.594,00 €	1.677.564,00 €
<b>IMPORTES TOTALES sin IVA</b>	<b>2.558.682,00 €</b>	<b>5.117.364,00 €</b>	<b>5.117.364,00 €</b>	<b>2.558.682,00 €</b>	<b>15.352.092,00 €</b>

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944761629228803847794

**LOTE 1 - SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA**
**SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Equipo Base) Fase de Pleno Servicio - Detalle de Costes por Servicios y Anualidades**

FASES / AÑOS	AÑO 2021 (9 meses)	AÑO 2022 (12 meses)	AÑO 2023 (12 meses)	AÑO 2024 (6 meses)	TOTALES (39 meses)
TRANSICIÓN (3 meses)	222.698,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	222.698,00 €
PLENO SERVICIO (36 meses)	2.558.682,00 €	5.117.364,00 €	5.117.364,00 €	2.558.682,00 €	15.352.092,00 €
<b>TOTALES CUOTA FIJA</b>	<b>2.781.380,00 €</b>	<b>5.117.364,00 €</b>	<b>5.117.364,00 €</b>	<b>2.558.682,00 €</b>	<b>15.574.790,00 €</b>

**LOTE 1 - SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL (Sistema de Información Económico Presupuestario-Financiero, Contratación, Compras, Logística y Funcionalidades y Servicios Comunes) Y SU PLATAFORMA ASOCIADA**
**SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Equipo Extendido) - Desglose por Servicios y Perfiles Profesionales**

PERFILES PROFESIONALES --->		Consultor Mix ERP (Tarifa Promedio)		Analista		TOTALES	
		Precio/Hora: 41,00 €		Precio/Hora: 26,00 €			
SERVICIOS		Horas	Importes	Horas	Importes	Horas	Importes
MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN y CONSULTORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, IMPLANTACIÓN DE MÓDULOS FUNCIONALES, DESPLIEGUE Y SERVICIO DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS HW/SW	Gestión de Compras y Logística	42.336	1.735.776,00 €	0	0,00 €	42.336	1.735.776,00 €
	Gestión de Contratación	42.336	1.735.776,00 €	0	0,00 €	42.336	1.735.776,00 €
	Gestión Económico-Financiera	68.796	2.820.636,00 €	0	0,00 €	68.796	2.820.636,00 €
	Gestión Económico-Presupuestaria	52.920	2.169.720,00 €	0	0,00 €	52.920	2.169.720,00 €
	Funcionalidades y Servicios Comunes	42.336	1.735.776,00 €	0	0,00 €	42.336	1.735.776,00 €
	Despliegue y servicios nuevas infraestructuras hw/sw	26.460	1.084.860,00 €	0	0,00 €	26.460	1.084.860,00 €
	<b>TOTALES MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN y CONSULTORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, IMPLANTACIÓN DE MÓDULOS FUNCIONALES, DESPLIEGUE Y SERVICIO DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS HW/SW</b>						<b>275.184</b>
ATENCIÓN, SOPORTE, COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN ESPECIALIZADA A USUARIOS		0	0,00 €	79.380	2.063.880,00 €	79.380	2.063.880,00 €
<b>IMPORTES TOTALES sin IVA</b>			<b>11.282.544,00 €</b>		<b>2.063.880,00 €</b>		<b>13.346.424,00 €</b>

 La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944761829238803847794

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

**SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Equipo Extendido) - Desglose por Perfiles Profesionales y Anualidades**

Perfiles Profesionales	Año 2021 (6 meses)		Año 2022 (12 meses)		Año 2023 (12 meses)		Año 2024 6 meses)		TOTALES (36 meses)	
	Horas	Importes	Horas	Importes	Horas	Importes	Horas	Importes	Horas	Importes
Consultor Mix ERP	45.864	1.880.424,00 €	91.728	3.760.848,00 €	91.728	3.760.848,00 €	45.864	1.880.424,00 €	275.184	11.282.544,00 €
Analista	13.230	343.980,00 €	26.460	687.960,00 €	26.460	687.960,00 €	13.230	343.980,00 €	79.380	2.063.880,00 €
<b>IMPORTES TOTALES (sin IVA)</b>		<b>2.224.404,00 €</b>		<b>4.448.808,00 €</b>		<b>4.448.808,00 €</b>		<b>2.224.404,00 €</b>		<b>13.346.424,00 €</b>

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

**SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Equipo Extendido) - Desglose por Servicios y Anualidades**

SERVICIOS	AÑO 2021 (6 meses)	AÑO 2022 (12 meses)	AÑO 2023 (12 meses)	AÑO 2024 (6 meses)	TOTALES (36 meses)
MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN y CONSULTORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, IMPLANTACIÓN DE MÓDULOS FUNCIONALES, DESPLIEGUE Y SERVICIO DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS HW/SW	1.880.424,00 €	3.760.848,00 €	3.760.848,00 €	1.880.424,00 €	<b>11.282.544,00 €</b>
ATENCIÓN, SOPORTE, COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN ESPECIALIZADA A USUARIOS	343.980,00 €	687.960,00 €	687.960,00 €	343.980,00 €	<b>2.063.880,00 €</b>
<b>IMPORTES TOTALES sin IVA</b>	<b>2.224.404,00 €</b>	<b>4.448.808,00 €</b>	<b>4.448.808,00 €</b>	<b>2.224.404,00 €</b>	<b>13.346.424,00 €</b>

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

CUOTAS	AÑO 2021 (9 meses)	AÑO 2022 (12 meses)	AÑO 2023 (12 meses)	AÑO 2024 (6 meses)	TOTAL (39 meses)
FASE TRANSICIÓN (3 meses)	222.698,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	<b>222.698,00 €</b>
CUOTA FIJA (36 meses)	2.558.682,00 €	5.117.364,00 €	5.117.364,00 €	2.558.682,00 €	<b>15.352.092,00 €</b>
CUOTA VARIABLE (36 meses)	2.224.404,00 €	4.448.808,00 €	4.448.808,00 €	2.224.404,00 €	<b>13.346.424,00 €</b>
<b>IMPORTES TOTALES sin IVA</b>	<b>5.005.784,00 €</b>	<b>9.566.172,00 €</b>	<b>9.566.172,00 €</b>	<b>4.783.086,00 €</b>	<b>28.921.214,00 €</b>

Relativo al Lote 2:

**LOTE 2 - SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL**

**Oficina de Apoyo a la Gestión del Servicio  
SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Equipo Base) - Desglose de Esfuerzos por Perfiles Profesionales y Anualidades**

Perfiles Profesionales	Horas Año 2021 (7 meses)	Horas Año 2022 (12 meses)	Horas Año 2023 (12 meses)	Horas Año 2024 (7 meses)	Horas Totales (38 meses)
Consultor ERP Senior	4.116	7.056	7.056	4.116	22.344
Técnico Especialista (Pruebas, Soporte)	1.029	1.764	1.764	1.029	5.586
<b>Horas Totales por Anualidades</b>	<b>5.145</b>	<b>8.820</b>	<b>8.820</b>	<b>5.145</b>	<b>27.930</b>

**LOTE 2 - SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL**

**Oficina de Apoyo a la Gestión del Servicio  
SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Equipo Base) - Desglose de Costes por Perfiles Profesionales y Anualidades**

Perfiles Profesionales	Importes Año 2021 (7 meses)	Importes Año 2022 (12 meses)	Importes Año 2023 (12 meses)	Importes Año 2024 (7 meses)	Importes Totales (38 meses)
Consultor ERP Senior	193.452,00 €	331.632,00 €	331.632,00 €	193.452,00 €	1.050.168,00 €
Técnico Especialista (Pruebas, Soporte)	24.696,00 €	42.336,00 €	42.336,00 €	24.696,00 €	134.064,00 €
<b>IMPORTES TOTALES (sin IVA)</b>	<b>218.148,00 €</b>	<b>373.968,00 €</b>	<b>373.968,00 €</b>	<b>218.148,00 €</b>	<b>1.184.232,00 €</b>

**LOTE 2 - SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL**

**Oficina de Apoyo a la Gestión del Servicio  
SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Equipo Extendido) - Desglose de Esfuerzos por Perfiles Profesionales y Anualidades**

Perfiles Profesionales	Horas Año 2021 (7 meses)	Horas Año 2022 (12 meses)	Horas Año 2023 (12 meses)	Horas Año 2024 (7 meses)	Horas Totales (38 meses)
Consultor ERP Senior	6.174	10.584	10.584	6.174	33.516

**LOTE 2 - SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL**

**Oficina de Apoyo a la Gestión del Servicio  
SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Equipo Base) - Desglose de Costes por Perfiles Profesionales y Anualidades**

Perfiles Profesionales	Importes Año 2021 (7 meses)	Importes Año 2022 (12 meses)	Importes Año 2023 (12 meses)	Importes Año 2024 (7 meses)	Importes Totales (38 meses)
Consultor ERP Senior	290.178,00 €	497.448,00 €	497.448,00 €	290.178,00 €	1.575.252,00 €

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

### Estructura de costes directos e indirectos:

Estructura de Costes Directos e Indirectos, para el LOTE 1:

	IMPORTE
COSTES DIRECTOS	20.957.401,45 €
COSTES INDIRECTOS	4.191.480,29 €
BENEFICIO INDUSTRIAL	3.772.332,26 €
IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO	28.921.214,00 €

Estructura de Costes Directos e Indirectos, para el LOTE 2:

	IMPORTE
COSTES DIRECTOS	1.999.626,08 €
COSTES INDIRECTOS	399.925,22 €
BENEFICIO INDUSTRIAL	359.932,70 €
IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO	2.759.484,00 €

Estructura de Costes Directos e Indirectos, para el TOTAL DEL CONTRATO:

	IMPORTE LOTE 1	IMPORTE LOTE 2	IMPORTE TOTALES
COSTES DIRECTOS	20.957.401,45 €	1.999.626,08 €	22.957.027,53 €
COSTES INDIRECTOS	4.191.480,29 €	399.925,22 €	4.591.405,51 €
BENEFICIO INDUSTRIAL	3.772.332,26 €	359.932,70 €	4.132.264,96 €
IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO	28.921.214,00 €	2.759.484,00 €	31.680.698,00 €

### Sistema de determinación del presupuesto:

El presupuesto se ha determinado en función de las tarifas de la Agencia, que se han calculado para ambos lotes teniendo en cuenta los costes salariales previstos en el XVII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, y empresas de servicios de informática citado anteriormente, así como los resultados de los estudios de mercado realizados por la Agencia y las tarifas aplicadas por otras Administraciones Públicas, conforme a lo dispuesto en los *Artículos 309 LCSP y 197 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP)*.

**Valor estimado del contrato (Art. 101 LCSP): 1 52.131.246,71.- €, IVA no incluido.**

**Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:**

Conceptos	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	31.680.698,00 €
Modificaciones (20%)	6.297.165,14 €
Prórroga	14.153.383,57 €

**Valor estimado del LOTE 1 (Art. 101 LCSP): 47.331.196,91.- €, IVA no incluido.**

**Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:**

Conceptos	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	28.921.214,00 €
Modificaciones (20%)	5.745.268,34 €
Prórroga	12.664.714,57 €

**Valor estimado del LOTE 2 (Art. 101 LCSP): 4.800.049,80.- €, IVA no incluido.**

**Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:**

Conceptos	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	2.759.484,00 €
Modificaciones (20%)	551.896,80 €
Prórroga (20 MESES)	1.488.669,00 €

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

**4. CONTRATO SUJETO A REGULARIZACIÓN ARMONIZADA**

SI.

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

Procede: No.

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

El empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación, en los contratos de servicios cuyo objeto esté incluido en el *Anexo II del RGLCAP*, o bien acreditando el cumplimiento de los siguientes requisitos específicos de solvencia:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy) mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944761829238803847794

1) **Acreditación de la solvencia económica y financiera:**

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

• **Criterio de selección para este requisito**

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

- LOTE 1: 14.363.000,00.- euros, IVA no incluido
- LOTE 2: 1.307.000,00.- euros, IVA no incluido

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará mediante cualquiera de los documentos indicados en los dos apartados siguientes:

- Declaración responsable que indique el volumen anual de negocios de los tres últimos ejercicios disponibles y,
- Presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Sin perjuicio de que, en todo caso, la acreditación de la presentación de las cuentas anuales en el Registro Mercantil o Registro oficial correspondiente, se requerirá al licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación.

2) **Solvencia técnica o profesional:**

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

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

• **Criterio de selección para este requisito:**

A estos efectos, el licitador deberá acreditar la ejecución de contratos de iguales o similares características al objeto del presente procedimiento, durante la anualidad de mayor ejecución en el periodo citado (últimos tres años), siendo el importe mínimo acumulado requerido de:

- LOTE 1: 6.702.000,00.- euros, IVA no incluido
- LOTE 2: 609.000,00.- euros, IVA no incluido

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

**Lote 1: Adicionalmente**, el licitador deberá acreditar la adjudicación de servicios de migración de la plataforma SAP/R3 a SAP HANA/S4, o de implantación de esta última tecnología, de iguales o similares características al ámbito funcional del presente procedimiento en el sector público, siendo el importe mínimo requerido de la citada adjudicación de 3.000.000,00 - euros, IVA no incluido

**3) Adicionalmente a la documentación acreditativa de poseer la solvencia señalada en los apartados anteriores, TODOS LOS LICITADORES deberán aportar, en virtud de lo establecido en el Artículo 93 LCSP:**

Documentación que acredite estar en posesión de, al menos, uno de los certificados que se indican a continuación, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato:

- **Certificado de calidad ISO 9001:2015 o equivalente**, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.
- **Certificado CMMI (Nivel 3 o superior) o equivalente**, relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.
- **Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información UNE/ISO/IEC 27001 o equivalente** para actividades de prestación de servicios de gestión integral de explotación de centros de operaciones y redes en los servicios de tecnología de información y telecomunicaciones análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.

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

Documento de compromiso en el que señale, que de resultar adjudicatario del contrato, pondrá a disposición del servicio un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en cuanto a número, capacidad técnica, estabilidad y medios materiales del equipo recogidos en la Cláusula 9ª y 20ª del Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

## **7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

**Contrato sujeto a regulación armonizada:** SI

**Tramitación:** Ordinaria

**Procedimiento:** Abierto

**Justificación de los criterios de adjudicación:**

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

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

**Criterios de adjudicación:** Pluralidad de criterios.

**Justificación de los criterios de adjudicación:**

La adjudicación del contrato se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor calidad-precio, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 145.1 de la LCSP*. Criterios que están directamente vinculados al objeto del contrato, al referirse a prestaciones que se han de ejecutar en el mismo. Así, los criterios evaluables por juicios de valor están referidos a experiencia del equipo prestador del servicio, certificaciones del equipo base prestador del servicio, certificaciones del equipo base prestador del servicio, todos ellos permitirán obtener servicios que respondan de forma satisfactoria a las necesidades demandadas.

En cuanto al CRITERIO NÚMERO 1.- *VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA*, la elección de la fórmula a aplicar se ha realizado atendiendo a las características del contrato y a las necesidades a satisfacer por la Agencia, en aras a conseguir la mayor objetividad posible y la mejor relación calidad-precio, al proporcionar una evaluación ponderada de las ofertas, y valorando las mismas con un modelo proporcional que asigna la mejor puntuación al mejor precio.

De acuerdo con el *Artículo 145.3 apartado g) de la LCSP*, la aplicación de más de un criterio de adjudicación procederá, en todo caso, en la adjudicación de los contratos de servicios, salvo que las prestaciones estén perfectamente definidas técnicamente y no sea posible variar los plazos de entrega ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato, siendo por consiguiente el precio el único factor determinante de la adjudicación.

## 8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

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

**CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES**  
(Hasta 49 puntos)

**CRITERIO 1.- VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA** (Hasta puntos)

**CRITERIO NÚMERO 1. – VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA:** Hasta 49 puntos

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

$$\text{Puntuación} = (\text{Puntuación máxima del criterio}) \times \left( \frac{\text{Importe más bajo de las ofertas}}{\text{Importe ofertado por el licitador que se evalúa}} \right)$$

**La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal.**

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

**CRITERIOS CUALITATIVOS  
CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR  
(Hasta 51 puntos)**

**A. PARA EL LOTE 1.**

**CRITERIO NÚMERO 2 – EXPERIENCIA DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO:  
Hasta 31 puntos.**

Para cada lote se definen diferentes requisitos de experiencia de los equipos prestadores de cada servicio. Se valorará en este criterio, el número, calidad y distribución, de los meses de experiencia del equipo de base ofertado por cada licitador **según la experiencia de cada uno de los perfiles del equipo base establecido en la cláusula 9, apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.**

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

Se valorará en este criterio el número y calidad de los meses adicionales de experiencia profesional de los miembros del equipo base ofertado. Esta experiencia deberá adecuarse al perfil y función para la que se oferta el recurso según lo establecido en el *Apartado 9.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas*. Sólo se valorará la experiencia que haya tenido lugar en los años anteriores al mínimo requerido y como máximo hasta el doble de años anteriores al mínimo exigido.

Se valorará en este criterio sobre la experiencia solicitada:

- El número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo.
- La calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que la experiencia sea cercana en el tiempo.

La valoración de la experiencia se ponderará en función de los perfiles que la ostentan, valorándose en mayor medida la de los perfiles de mayor categoría, por este orden: Coordinador, Consultor SAP Senior (funcional/técnico/especialista), Consultor SAP Junior (funcional/técnico), Analista.

Para poder evaluar este criterio los licitadores, en sus ofertas, detallarán, siguiendo el formato del *Anexo 8.- MODELO DE CURRICULUM VITAE, del Pliego de Prescripciones Técnicas*, la experiencia aportada por cada persona integrante del equipo base requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

**CRITERIO NÚMERO 3. – CERTIFICACIONES DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO:  
Hasta 20 puntos.**

Se valorará en este criterio el número, calidad y distribución de las certificaciones oficiales, del equipo de trabajo ofertado por cada licitador que se corresponde con el equipo de base requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en tecnologías y servicios de alto interés para las prestaciones de servicios requeridas en este lote.

Dado que el objeto del contrato es la prestación de servicios de mantenimiento y evolución de productos software sobre plataforma SAP, este criterio tiene por objeto que los equipos de trabajo ofertados tengan el mayor nivel de calidad y de conocimientos de la plataforma SAP posibles, lo que debe redundar en una mejora de calidad en la implementación de las soluciones y en su adecuación a las necesidades de la Comunidad de Madrid.

En concreto se valorarán las certificaciones, realizadas por el fabricante de la tecnología en las tecnologías recogidas en el pliego, como son:

- **Certificación SAP (SAP Certified Associate) en:**
  - SAP Project Manager
- **Certificación SAP (SAP Certified Application Associate) en SAP R3 y/o en SAP S/4 Hana en los ámbitos del pliego siguientes:**
  - Financial Accounting
  - Asset Management
  - Sourcing and Procurement
  - Management Accounting Associates
  - Reporting, Modeling and Data Acquisition with SAP BW
  - Lumira Designer
  - BusinessObjects
  - EA-PS (Contabilidad Presupuestaria Sector Público)
- **Certificación SAP de Desarrollo (SAP Certified Development Specialist/ SAP Certified Development Associated):**
  - ABAP (SAP Netweaver o SAP Hana)
  - Fiori Application Developer
- **Certificación SAP de Tecnología (SAP Certified Technology Associate/ SAP Certified Technology Professional):**
  - SAP HANA
  - Netweaver
  - System Security Architect
  - Process Orchestration (PO)

Se valorará en este criterio sobre las certificaciones solicitadas:

- El número de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo base.
- La calidad de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo base. Valorándose que las certificaciones: sean emitidas por el fabricante de la tecnología o terceros de



reconocido prestigio; sean actuales y/o lo más cercanas en el tiempo que sea posible; y del nivel más avanzado que sea posible.

- La distribución de certificaciones acreditadas entre los recursos del equipo base. Valorándose que las certificaciones estén lo más distribuidas que sea posible entre los integrantes del equipo de trabajo propuesto.

Para poder evaluar este criterio los licitadores, en sus ofertas, detallarán, siguiendo el formato del *Anexo 8.- MODELO DE CURRICULUM VITAE, del Pliego de Prescripciones Técnicas*, las certificaciones del equipo de trabajo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin incluir las de los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

## **B. PARA EL LOTE 2.**

### **CRITERIO NÚMERO 2. – EXPERIENCIA DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO:** **Hasta 20 puntos.**

Para cada lote se definen diferentes requisitos de experiencia de los equipos prestadores de cada servicio. Se valorará en este criterio, el número, calidad y distribución, de los meses de experiencia del equipo base ofertado por cada licitador **según la experiencia de para cada uno de los perfiles del equipo base en la cláusula 20, apartado 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.**

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

Se valorará en este criterio el número y calidad de los meses adicionales al mínimo exigido de experiencia profesional de los miembros del equipo base ofertado. Esta experiencia deberá adecuarse al perfil y función para la que se oferta el recurso según lo establecido en el *Apartado 9.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas*. Sólo se valorará la experiencia que haya tenido lugar en los años anteriores al mínimo requerido y como máximo hasta el doble de años anteriores al mínimo exigido:

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

Se valorará en este criterio sobre la experiencia solicitada:

- El número de meses de experiencia acreditada de los recursos del equipo base.
- La calidad de la experiencia acreditada de los recursos del equipo base. Valorándose que la experiencia sea cercana en el tiempo y que se haya desempeñado en proyectos de similares características al planteado en estos pliegos.

Para poder evaluar este criterio los licitadores, en sus ofertas, detallarán, siguiendo el formato del **ANEXO 8.- MODELO DE CURRICULUM VITAE, del Pliego de Prescripciones Técnicas**, la experiencia aportada por cada persona integrante del equipo base requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

En todo caso, antes de la formalización del contrato, obligatoriamente el licitador que haya presentado la mejor oferta deberá entregar esta información identificando a las personas. Esta información deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador y ante cualquier cambio en el equipo de trabajo, deberán mantenerse estas mismas condiciones.

**CRITERIO NÚMERO 3. – CERTIFICACIONES DEL EQUIPO BASE PRESTADOR DEL SERVICIO: Hasta 15 puntos.**

Se valorará en este criterio el número, calidad y distribución de las certificaciones oficiales, del equipo de trabajo ofertado por cada licitador que se corresponde con el equipo de base requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en tecnologías y servicios de alto interés para las prestaciones de servicios requeridas en el lote.

Dado que el objeto del contrato es la prestación de servicios de optimización y mejora de la calidad y de los procesos de mantenimiento y evolución de productos software sobre plataforma SAP, este criterio tiene por objeto que los equipos de trabajo ofertados tengan el mayor nivel de calidad y de conocimientos de la plataforma SAP posibles, así como metodologías de mejora de la calidad y de optimización de procesos, lo que debe redundar en una mejora de calidad de los procesos y en la optimización de los procesos de mantenimiento y evolución de la plataforma NEXUS ECCL.

En concreto se valorarán las certificaciones:

1. Realizadas por el fabricante de la tecnología SAP en las siguientes tecnologías recogidas en el pliego, como son:
  - **Certificación SAP (SAP Certified Associate) en:**
    - SAP Project Manager
  - **Certificación SAP (SAP Certified Application Associate) en SAP R3 y/o en SAP S/4 Hana en los ámbitos del pliego siguientes:**
    - Financial Accounting
    - Sourcing and Procurement
    - EA-PS (Contabilidad Presupuestaria Sector Público)
  - **Certificación SAP de Tecnología (SAP Certified Technology Associate/ SAP Certified Technology Professional):**
    - SAP HANA
    - Netweaver
    - System Security Architect



2. Las certificaciones de los miembros del equipo en gestión de procesos desarrollo y mantenimiento software emitidas por entidades de reconocido prestigio:
- ITIL (en sus diferentes variantes (Foundation, Specialist, Strategist, Leader, Master)
  - PMP (Jefe de proyecto PMBOOK)
  - CMM

Se valorará en este criterio sobre las certificaciones solicitadas:

- El número de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo.
- La calidad de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que las certificaciones: sean emitidas por el fabricante de la tecnología o terceros de reconocido prestigio; sean actuales y/o lo más cercanas en el tiempo que sea posible; y del nivel más avanzado que sea posible.
- La distribución de certificaciones acreditadas de los recursos del equipo de trabajo. Valorándose que las certificaciones estén lo más distribuidas que sea posible entre los integrantes del equipo de trabajo propuesto.

Para poder evaluar este criterio los licitadores, en sus ofertas, detallarán, siguiendo el formato del ANEXO 8.- MODELO DE CURRICULUM VITAE, del Pliego de Prescripciones Técnicas, las certificaciones del equipo de trabajo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin incluir las de los recursos ofertados adicionales a los mínimos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

#### **CRITERIO NÚMERO 4 – PROPUESTA DE SERVICIO: Hasta 10 puntos.**

Se valorará en este criterio la calidad de la propuesta técnica del servicio, considerando en la misma la coherencia de la organización propuesta con las iniciativas expuestas y los requerimientos del servicio. También se considerará la planificación de las actuaciones planteadas en la propuesta respecto a mejora, optimización y transformación de los procesos de desarrollo y mantenimiento de soluciones sobre plataforma SAP y la organización de las mismas dentro de la distribución del equipo de trabajo.

Para realizar la misma debe seguirse lo indicado en la **CLÁUSULA 26. LOTE 2 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **CRITERIO NÚMERO 5 – CERTIFICACIONES DEL EQUIPO EXTENDIDO PRESTADOR DEL SERVICIO: Hasta 6 puntos.**

Se valorará en este criterio el número, calidad y distribución de las certificaciones oficiales, del equipo extendido que el licitador es capaz de poner a disposición del contrato cuando sea requerido por Madrid Digital. Siendo especialistas en tecnologías y servicios de alto interés para las prestaciones de servicios requeridas en el lote.

Entre los servicios a prestar se encuentran los de consultores especialistas en diferentes ámbitos, valorándose en concreto las siguientes certificaciones en función del perfil de especialista:

- Las realizadas por el fabricante de las tecnologías recogidas en el pliego, como son:
  - **Certificación SAP (SAP Certified Application Associate)** en SAP R3 y/o en SAP S/4 Hana en los ámbitos del pliego siguientes:
    - Financial Accounting
    - Asset Management
    - Sourcing and Procurement
    - Management Accounting Associates
    - Reporting, Modeling and Data Acquisition with SAP BW
    - Lumira Designer
    - BusinessObjects
    - EA-PS (Contabilidad Presupuestaria Sector Público)
  - **Certificación SAP de Desarrollo (SAP Certified Development Specialist/ SAP Certified Development Associated):**
    - ABAP (SAP Netweaver o SAP Hana)
    - FIORI Application Developer
  - **Certificación SAP de Tecnología (SAP Certified Technology Associate/ SAP Certified Technology Professional):**
    - SAP HANA
    - Netweaver
    - System Security Architect
    - Process Orchestration (PO)
- Certificaciones **en seguridad**, emitidas por el fabricante de la tecnología o terceros de reconocido prestigio, tales como:
  - SSCP (Systems Security Certified Practitioner)
  - CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control)
  - CISA (Certified Information Systems Auditor)
  - CISA.CISM (Certified Information Security Manager)
  - CISSP (Certified Information Systems Security Professional)
  - CompTIA Security+
  - CISM: Information Security Management Principles.
  - CompTIA Advanced Security Practitioner.
  - Certificaciones de SANS Institute.
  - Certificaciones de Offensive Security.
  - Certificaciones CERT.
- Certificaciones en programación Java, Certificaciones en JAVA (especialmente las emitidas por ORACLE): Oracle Certified Associate (OCA) Java SE 8 Programmer, Oracle Certified Professional: Java SE 11 Developer.

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

Esta información, en el momento que Madrid Digital requiera los servicios de cada uno de los especialistas, obligatoriamente deberá entregar esta información identificando a las personas con al menos 20 días naturales del inicio del servicio requerido para su revisión por Madrid Digital y en los dos casos, deberá estar acreditada y firmada por la persona que ostente la representación del licitador y mantenerse ante cambios del equipo

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

Con independencia de la documentación técnica requerida en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el presente procedimiento deberá incluir:

### LOTE 1:

En el **Sobre Nº 2**, la documentación con los contenidos que se señalan a continuación, según se indica en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*, en relación con los siguientes criterios de adjudicación:

- **Experiencia del equipo prestador del servicio.**

*(Conforme se determina en el Criterio número 2 para el Lote 1 del apartado 8 de la presente cláusula).*

- **Certificaciones del equipo prestador del servicio.**

*(Conforme se determina en el Criterio número 3 para el lote 1 del apartado 8 de la presente cláusula).*

- **En relación al equipo Extendido.**, para garantizar la capacidad de ejecución del contrato, los licitadores deberán presentar una **declaración responsable** en la que declaren que tienen la capacidad potencial de dedicar al presente contrato un equipo extendido compuesto con un mínimo de 40 recursos (9.1.2 PPT).

### LOTE 2:

En el **Sobre Nº 2**, la documentación con los contenidos que se señalan a continuación según se indica en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*, en relación con los siguientes criterios de adjudicación:

- **Experiencia del equipo prestador del servicio.**

*(Conforme se determina en el Criterio número 2 para el Lote 2 del apartado 8 de la presente cláusula).*

- **Certificaciones del equipo base prestador del servicio.**

*(Conforme se determina en el Criterio número 3 para el lote 2 del apartado 8 de la presente cláusula).*

- **Propuesta de organización y prestación servicio.**

*(Conforme se determina en el Criterio número 4 para el lote 2 del apartado 8 de la presente cláusula y según se indica en la Cláusula 26. LOTE 2 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS del Pliego de Prescripciones Técnicas).*

- **Certificaciones del equipo extendido prestador del servicio.**

(Conforme se determina en el Criterio número 5 para el lote 2 del apartado 8 de la presente cláusula).

- En relación al **equipo Extendido**, para garantizar la capacidad de ejecución del contrato, los licitadores deberán presentar una **declaración responsable** en la que declare que tiene la capacidad potencial de dedicar al presente contrato un equipo extendido compuesto por un mínimo de 5 recursos en las especialidades y tecnologías indicadas para el perfil de Consultor especialista (20.1.2 PPT)

**10. GARANTÍA PROVISIONAL**

Procede: Sí.

Importe: 3% del presupuesto base de licitación, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, esto es:

LOTE 1: **867.636,42 €.**

LOTE 2: **82.784,52 €**

**11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES**

No procede.

**12. MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**Licitación electrónica:**

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

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

**Subasta electrónica**

Procede: No

**13. GARANTÍA DEFINITIVA**

Procede: Si

**Importe:** 5 % del importe de adjudicación del contrato, IVA no incluido.

**Constitución mediante retención en el precio:** No se admite

**14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA (Artículo 107.2 LCSP)**

Procede: No

**15. PÓLIZAS DE SEGUROS**

Procede: No se exige



## 16. PROGRAMA DE TRABAJO

Obligación de presentar un programa de trabajo: No.

## 17. PLAZO DE EJECUCIÓN

### Plazo total:

El plazo de ejecución total del presente contrato será de **CUARENTA MESES**, comprendidos entre el **1 de abril de 2021 y el 31 de julio de 2024**, o desde la fecha de formalización del contrato si esta es posterior..

### Plazos parciales Lote 1:

- **Fase de Transición:** El plazo de ejecución de la Fase de Transición será de **TRES MESES**, comprendido entre el **1 de abril de 2021 y el 30 de junio de 2021**, o desde la fecha de formalización del contrato si esta es posterior.
- **Fase de Pleno Servicio:** El plazo de ejecución de la Fase de Pleno Servicio será de **TREINTA Y SEIS MESES**, comprendidos entre el **1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2024**, o desde la fecha de formalización del contrato si esta es posterior.
- **Fase de Devolución del Servicio:** Incluida dentro de la Fase de Pleno Servicio, abarcará los tres últimos meses de ejecución del contrato.

### Plazos parciales Lote 2:

- **Fase de Transición:** El plazo de ejecución de la Fase de Transición será de **UN MES Y MEDIO**, comprendido entre el **15 de abril de 2021 y el 31 de mayo de 2021**, o desde la fecha de formalización del contrato si esta es posterior.
- **Fase de Pleno Servicio:** El plazo de ejecución de la Fase de Pleno Servicio será de **TREINTA Y OCHO MESES**, comprendidos entre el **1 de junio de 2021 y el 31 de julio de 2024**, o desde la fecha de formalización del contrato si esta es posterior.
- **Fase de Devolución del Servicio:** Incluida dentro de la Fase de Pleno Servicio, abarcará los dos últimos meses de ejecución del contrato.

**Recepciones Parciales:** Si, únicamente en caso de prórroga del contrato.

Únicamente en caso de prórroga del contrato, se realizará recepción de las prestaciones ejecutadas durante el plazo inicialmente establecido para la ejecución del mismo. En caso de sucesivas prórrogas se actuará siguiendo el mismo criterio.

**Las recepciones parciales darán derecho al contratista para solicitar la cancelación de la parte proporcional de la garantía definitiva:** Sí

**Procede la prórroga del contrato:** Si, excepto la FASE DE TRANSICIÓN.

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

## 18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

## 19. PENALIDADES

### **Por ejecución defectuosa del contrato:**

Si el contratista, por causas imputables al mismo, incumpliera las obligaciones establecidas en el Anexo X en el que se recogen los acuerdos de nivel de servicio de los lotes 1 y 2, esta Agencia procederá a la imposición de las penalidades que correspondan de conformidad con los artículos 192 a 194 de la LCSP.

El *Comité de Dirección del Contrato*, según lo establecido en la *Cláusula 23 Seguimiento y Control del Servicio del Pliego de Prescripciones Técnicas*, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso concreto, al objeto de aplicar la correspondiente penalidad.

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

## 20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO

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

#### **Lote 1:**

Condiciones en las que podrá efectuarse la modificación del contrato:

- Cuota Variable: Cuando debido a alguna de las circunstancias que se enumeran a continuación sea necesario aumentar el número máximo de horas/perfil a realizar respecto de las establecidas en el *Anexo 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas*:
  - Se deba adecuar la funcionalidad de la plataforma NEXUS ECCL a modificaciones legislativas en el ámbito Internacional, de la Unión Europea, Nacional, Autonómica o Municipal.
  - Se precise implantar NEXUS ECCL en nuevos Organismos, Entes y Empresas públicas.
  - Se precise construir e implantar nuevas funcionalidades requeridas por los usuarios del Sistema de Información.
  - Se deban actualizar los módulos técnicos y funcionales de SAP.

- Se incremente la prestación del servicio de soporte presencial y formación demandado por los usuarios del Sistema de Información.

Alcance y Límites de las modificaciones previstas:

- Cuota Variable El importe de las modificaciones se calculará según los precios unitarios que se reflejan en el Apartado IV del presente documento, después de aplicarles la baja obtenida como resultado de la adjudicación.

## Lote 2:

Condiciones en las que podrá efectuarse la modificación del contrato:

- Cuota Variable: Cuando debido a alguna de las circunstancias que se enumeran a continuación sea necesario aumentar el número máximo de horas/perfil a realizar respecto de las establecidas en el *Anexo 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas*:
  - Se precise la participación de más consultores especialistas de los inicialmente previstos.

Alcance y Límites de las modificaciones previstas:

- Cuota Variable El importe de las modificaciones se calculará según los precios unitarios que se reflejan en el Apartado IV del presente documento, después de aplicarles la baja obtenida como resultado de la adjudicación.

El importe de las modificaciones previstas, en estas circunstancias, se calculará según los precios unitarios que se reflejan en el Apartado 2 del presente documento, después de aplicarles la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

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

El importe de las modificaciones previstas del contrato, acordadas siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación, no podrá exceder del **20 %** del precio de adjudicación del contrato.

En el caso de sucesivas modificaciones, el importe del conjunto de ellas no podrá superar dicho límite.

### Procedimiento:

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

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

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

En la resolución dictada se fijarán los términos en que se ha de reajustar la garantía definitiva depositada por el contratista, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación.

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

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

## 21. SUBCONTRATACIÓN

**Procede:** Si

**Prestaciones no susceptibles de subcontratación:** No procede.

## 22. RÉGIMEN DE PAGOS

**Forma de pago:**

- **Fase de Transición:**

Lote 1:

Durante esta fase, el adjudicatario únicamente recibirá compensación económica por la realización del Plan Intensivo de Transmisión del Conocimiento, en caso de ser necesaria su elaboración, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 7 Apartado 1 del Pliego de Cláusulas Técnicas*.

En ese caso y por este concepto, se efectuará un único pago, a la finalización de dicha fase, contra factura conformada, y previa aceptación por la Dirección encargada de la inspección del servicio. El importe a abonar será el que resulte de aplicar el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación a la cantidad de **194.872,29- euros**, IVA no incluido.

Lote 2:

Durante esta fase, el adjudicatario no recibirá compensación económica alguna.

- **Fase de Pleno Servicio:**

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

Para la facturación mensual se tendrá en cuenta el reporte mensual de horas proporcionado por el Adjudicatario y aprobado por la Agencia, de conformidad con lo establecido en la *Cláusulas 13 y 21 Apartado 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas*.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato se indicará el título y número del expediente y se detallará:

**1º Cuota Fija:**

Incluye los servicios indicados en el Anexo I apartado 1.1 Servicios a prestar dentro de la Cuota Fija del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El importe mensual a abonar por este concepto será el que resulte de:

- Lote 1: dividir entre 36 meses el importe correspondiente a la Cuota Fija indicado en el apartado 3 del presente pliego, una vez aplicado el porcentaje de baja obtenido, en su caso, como resultado de la adjudicación.
- Lote 2: dividir entre 38 meses el importe correspondiente a la Cuota Fija indicado en el apartado 3 del presente pliego, una vez aplicado el porcentaje de baja obtenido, en su caso, como resultado de la adjudicación.

**2º Cuota Variable:**

Incluye los servicios a realizar por el Equipo Extendido indicados en el Anexo I apartado 1.2 Servicios a prestar a Coste Variable del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se facturarán mensualmente los encargos terminados, entregados y aceptados por la Agencia según lo establecido en la Cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas

El importe a facturar por este concepto, será el resultado de multiplicar el número de horas computadas y aceptadas por el precio/hora que se indica a continuación:

- Lote 1: 41,00 euros/hora para perfil Consultor Mix ERP, 26,00 euros/hora para perfil Analista, –tarifas promedio- (IVA no incluido), al que se les aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.
- Lote 2: 47,00 euros/hora para perfil Consultor Senior y 24,00 euros/hora para perfil Técnico, –tarifas promedio- (IVA no incluido), al que se les aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

Asimismo, y en caso de incumplimiento imputable al contratista, en cada certificación se recogerán los posibles incumplimientos a efectos de la posterior aplicación de las penalidades correspondientes en su caso.

Este procedimiento resultará de aplicación en todos los casos de incumplimiento que se describen en el Anexo X al presente Pliego.

El responsable del contrato propondrá al órgano de contratación las penalidades a las que hubiere lugar. De la propuesta se dará traslado al contratista para que alegue a lo que su derecho convenga. Transcurrido el plazo de alegaciones, se hayan presentado o no, el Órgano de contratación resolverá sobre su procedencia o no.

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

No obstante, la cuantía de las penalidades mensuales (sin incluir IVA), que se materializan en una factura de rectificación para abono a la Agencia por incumplimiento de ANS o Niveles de Servicio exigidos. Las cuantías de cada una de ellas (IVA excluido) no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato (IVA excluido).

Si el contrato es cofinanciado por los Fondos pertenecientes a la iniciativa Next Generation Eu y así lo establece su normativa de desarrollo, los albaranes de todo aquel material suministrado que esté sujeto a cofinanciación se elaborarán de manera separada al resto de conceptos.

Asimismo, si así se indica en la normativa de los Fondos, la facturación de los conceptos cofinanciables mediante los mismos se hará de forma separada al resto conceptos.

**Abonos a cuenta por operaciones preparatorias:** No proceden.

#### **Facturación electrónica:**

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

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

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

**23. REVISIÓN DE PRECIOS**

No procede.

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

No procede

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

Mil ochocientos euros.

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

Información contenida en ficheros con datos de carácter personal que, en su caso, haya de manejar el adjudicatario durante la ejecución del contrato y posterior plazo de garantía, y aquella que por su naturaleza deba ser tratada como tal. A este respecto se habrá de tener en cuenta lo establecido en el Anexo II.- Gestión de la Seguridad del Pliego de este Pliego.

Adicionalmente, el adjudicatario se obliga a guardar confidencialidad sobre la:

- Información sobre la arquitectura y medidas de seguridad de sistemas y comunicaciones, tanto a nivel hardware como software.
- Información sobre certificados electrónicos y otros medios de autenticación, firma y criptografía de Madrid Digital y Comunidad de Madrid de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato.
- Información sobre datos de carácter personal que haya de manejar el adjudicatario durante la ejecución del contrato, y aquella que por su naturaleza deba ser tratada como tal. A este respecto se habrá de tener en cuenta lo establecido en el Anexo 4.- Gestión de la Seguridad, del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Información técnica sobre la arquitectura, configuración e integración de la Plataforma con otros servicios de Madrid Digital.
- Información sobre los usuarios del sistema.
- Información sobre las personas gestionadas por el sistema.
- Información contenida en los sistemas objeto de este pliego.
- Información sobre cualquier otro sistema de información o infraestructura de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato.
- Información sobre cualquier otro contrato de Madrid Digital o de la Comunidad de Madrid de la que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato.

**Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información:** Cinco años.

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

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

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

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

## 28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO

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

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

## 29. PLAZO DE GARANTÍA

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

## CAPÍTULO II

### DISPOSICIONES GENERALES

#### CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO

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

Para lo no previsto en los pliegos, el contrato se regirá por la legislación básica del Estado en materia de contratos públicos: *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las *Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP)*, y en cuanto no se oponga a lo establecido en la LCSP, el *Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público*, por el *Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP)*, por el *Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos, aprobado por Orden de 8 de marzo de 1972*, por las Leyes aprobadas por la Asamblea de Madrid y por el *Reglamento General de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 49/2003, de 3 de abril (RGPCM)* y sus normas complementarias.

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

#### CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

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

El **presupuesto base de licitación** se ha establecido teniendo en cuenta el importe fijado para los distintos servicios incluidos en el objeto de contrato, de conformidad con los precios unitarios

establecidos en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El **importe máximo del contrato** será aquél al que ascienda la adjudicación, que en ningún caso superará el presupuesto base de licitación.

A tal efecto, los licitadores deberán señalar en su oferta económica, el **importe máximo** por el que se comprometen a la prestación de la totalidad de los servicios incluidos, de conformidad con lo indicado en el Modelo de proposición económica, recogido en el Anexo I al presente pliego.

Las proposiciones expresarán también el Impuesto sobre el Valor Añadido en partida independiente. Aquellas proposiciones cuyo importe sin IVA supere la base imponible del presupuesto base de licitación, serán desechadas.

El porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación se aplicará al importe fijado en la Cláusula 1 Apartado 3 al presente pliego para los servicios incluidos en el objeto del contrato.

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

Si el contrato se financia con fondos europeos, debe someterse a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo y ser coherente con las actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres, de conformidad con lo dispuesto en la *normativa europea de aplicación*.

En el presente contrato se ha tenido en cuenta la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación, y se considera que se ha respetado la normativa comunitaria, nacional y autonómica en materia de igualdad de oportunidades.

#### **CLÁUSULA 5.- PERFIL DE CONTRATANTE**

El acceso al perfil de contratante del Órgano de Contratación se efectuará a través del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en la siguiente dirección de Internet (URL): <http://www.madrid.org/contratospublicos>.

### **CAPÍTULO III**

#### **LICITACIÓN**

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

Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el *Artículo 71 de la LCSP*, en la *Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid*, y en el *Artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, o su clasificación de conformidad con lo establecido en la Cláusula 1 Apartado 6.

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

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

Las empresas extranjeras no comunitarias, deberán reunir además los requisitos establecidos en el *Artículo 68 de la LCSP*.

### **CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

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

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

### **CLÁUSULA 8.- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN**

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL**

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

Cuando el licitador presente su proposición bajo la forma de unión temporal de empresarios, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía exigida en la Cláusula 1 Apartado 10 y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

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

La constitución de la garantía se ajustará, en cada caso, a los modelos que se indican en los Anexos II, III, y IV al presente pliego, y en el caso de inmovilización de deuda pública, al certificado que corresponda conforme a su normativa específica.

Esta garantía deberá constituirse, cuando se trate de garantía en efectivo, en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, de sus Organismos Autónomos, en su caso, o en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas, y ante el propio Órgano de Contratación cuando se trate de certificados de inmovilización de valores anotados, de avales o de certificados de seguro de caución.

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

La garantía provisional permanecerá vigente hasta la perfección del contrato, extinguiéndose automáticamente y siendo devuelta a los licitadores no propuestos adjudicatarios inmediatamente después. Al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación se le retendrá la garantía provisional hasta que proceda a la constitución de la definitiva. Será incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación, siendo de aplicación lo establecido en el *Artículo 62 del RGLCAP*.

El propuesto como adjudicatario podrá optar, en su caso, por aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva.

En todo caso, la garantía provisional responderá del mantenimiento de las proposiciones presentadas por los licitadores hasta la perfección del contrato. Para el que resulte adjudicatario responderá también del cumplimiento de las obligaciones impuestas en el *Artículo 150.2 de la LCSP*.

## **CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES**

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

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

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS**

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

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

Si se exige la presentación electrónica de las ofertas, los licitadores **aportarán sus documentos en formato electrónico**, autenticados mediante firma electrónica utilizando uno de los certificados reconocidos incluidos en la “*Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación*” establecidos en España, publicada en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, que no esté vencido, suspendido o revocado. Si no dispusieran de los documentos en dicho formato porque fueron emitidos originalmente en soporte papel, aportarán copias digitalizadas. Las copias que aporten los interesados al procedimiento de contratación tendrán eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad contractual de esta Administración Pública Autonómica.

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

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

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

#### **Notificaciones y comunicaciones telemáticas**

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

Para la práctica de las notificaciones, el Órgano de Contratación utilizará el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid, para lo cual la empresa o su representante deben estar dados de alta en ese sistema.

#### **Tablón de anuncios electrónico**



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

Quienes figuren como interesados o representantes en procedimientos abiertos en la Comunidad de Madrid pueden enviar comunicaciones o aportar nuevos documentos al correspondiente expediente, accediendo a la página de “*Gestiones y trámites*” del sitio web de la Comunidad de Madrid (<https://gestionesytramites.madrid.org>).

También existe la posibilidad, en esa misma página, de utilizar un formulario genérico de solicitud para presentar documentos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano de la Comunidad de Madrid.

## **CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.**

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

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

### **SOBRE Nº 1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**

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

### **SOBRE Nº 3 PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

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

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

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

#### **A) SOBRE Nº 1 - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**

Incluirá, preceptivamente, los siguientes documentos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No obstante, si el Órgano de Contratación lo estima conveniente, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación que los licitadores aporten la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

## **2. Declaración relativa a las empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad.**

Declaración responsable, conforme al modelo fijado en el *Anexo VI* al presente pliego, por la que, de resultar adjudicatario, asume, conforme con lo señalado en la *Cláusula 34* del presente pliego "*Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad*", la obligación de tener empleados, durante la vigencia del contrato, trabajadores con discapacidad en un 2 %, al menos, de la plantilla de la empresa, si esta alcanza un número de cincuenta o más trabajadores y el contratista está

sujeto a tal obligación, de acuerdo con el *Artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre*, o la de adoptar las medidas alternativas desarrolladas reglamentariamente por el *Real Decreto 364/2005, de 8 de abril*. En esta declaración se hará constar, además, que asume igualmente la obligación de acreditar ante el Órgano de Contratación cuando le fuese requerido durante la vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva, el cumplimiento de la obligación anteriormente referida.

Asimismo, en el caso de empresas de más de 100 trabajadores, en la citada declaración se indicará que cuentan con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el *Artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres*.

### 3. Garantía provisional.

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

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

### 4. Jurisdicción de empresas extranjeras.

Las empresas extranjeras deberán presentar declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles, en los términos del modelo que figura como *Anexo VIII* de este pliego.

### 5. Empresas pertenecientes a un mismo grupo.

Las empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del *Artículo 42.1 del Código de Comercio* y que presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación, o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concorra en unión temporal, deberán presentar declaración en la que hagan constar esta condición.

También deberán presentar declaración explícita, respecto de los socios que la integran, aquellas sociedades que, presentando distintas proposiciones, concurren en alguno de los supuestos alternativos establecidos en el *Artículo 42.1 del Código de Comercio*.

### 6. Subasta electrónica.

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

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

En este sobre se incluirá la documentación técnica que se exija, en su caso, en la *Cláusula 1 Apartado 9*, en orden a la aplicación de los criterios objetivos de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor especificados en el *Apartado 8* de la citada cláusula, así como toda

aquella que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar, **sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio.**

### C) SOBRE Nº 3 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Este sobre contendrá:

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

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

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

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

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

### CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

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

Si observase **defectos u omisiones subsanables** en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a **tres** días naturales para que los licitadores los corrijan o subsanen o para que presenten aclaraciones o documentos complementarios.

Una vez examinada la documentación aportada, la Mesa determinará las empresas admitidas a licitación, las rechazadas y las causas de su rechazo, según proceda. Estas circunstancias se publicarán en el tablón de anuncios electrónico.

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

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

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



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

#### **CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA**

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

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

La garantía definitiva se constituirá de conformidad con lo preceptuado en los *Artículos 108, 109 y 112 de la LCSP* y *Artículos 55, 56 y 57 del RGLCAP*, en cuanto no se oponga a lo previsto en la LCSP, ajustándose, de acuerdo con la forma escogida, a los modelos que se establecen en los Anexos II, III, y IV al presente pliego, debiendo consignarse en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, de sus Organismos Autónomos, en su caso, o en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los Convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas. Tratándose de garantías depositadas en la Tesorería de la Comunidad de Madrid, el Órgano de Contratación consultará sus datos por medios electrónicos, según lo dispuesto en la *Resolución de 7 de marzo de 2003, del Director General de Política Financiera y Tesorería*.

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

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

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

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

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

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

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

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

El Órgano de Contratación, a través de los servicios correspondientes, recabará de otros órganos y registros de las Administraciones y entidades públicas la consulta y transmisión electrónica de datos y documentos referentes a la capacidad y solvencia del licitador que haya resultado propuesto como adjudicatario, siempre que sea posible su acceso de forma gratuita, y que el interesado, a estos efectos, haya indicado en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó los citados documentos, salvo que conste su oposición expresa, en los términos del modelo que figura como *Anexo VII* de este pliego. Si, excepcionalmente, no se pudieran recabar los citados documentos, o si se opone a su consulta, se solicitará al interesado su aportación. No obstante, no podrá oponerse a la consulta de los datos que figuren en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

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

## 1. Capacidad de obrar

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

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

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

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

- 1.4. Cuando se trate de empresas extranjeras no comprendidas en el párrafo anterior, informe de la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo, o en su

defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato. Igualmente deberán acompañar el informe de reciprocidad a que se refiere el *Artículo 68.1 de la LCSP*.

- 1.5. Documentación acreditativa de la habilitación empresarial o profesional precisa para la realización del contrato, en su caso, conforme a lo requerido en la *Cláusula 1 Apartado 5*.

## 2. Apoderamiento

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

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

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

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

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

### – Obligaciones tributarias:

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

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

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

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

Además, el licitador que haya presentado la mejor oferta de acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, no deberá tener deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid, salvo que las mismas estuviesen debidamente garantizadas. El certificado que acredite la inexistencia de deudas se aportará de oficio por la Administración Autonómica.

– **Obligaciones con la Seguridad Social:**

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

En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la *Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social*, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social, contenidas en la *Disposición Adicional Decimoquinta* y en la *Disposición Transitoria Quinta-3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados*, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

**4. Solvencia económica, financiera y técnica o profesional**

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

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

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

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

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

**5. Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público**

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 96 de la LCSP*, el certificado de inscripción en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* eximirá a los

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

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

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

## 6. Garantía Definitiva

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

## 7. Anuncios de licitación

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

## 8. Medios a adscribir

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

Deberá aportar **“Currículum Vitae” del Responsable del Servicio**, que presentará debidamente firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, y actividad profesional).

## 9. Certificación vigente SAP

Se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario aporte acreditación fehaciente de estar en posesión de certificación vigente SAP indicada a continuación, para el ámbito de España, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el período de ejecución del presente contrato en todas y cada una de las siguientes categorías:

- **Para el LOTE 1:**
  - SAP PartnerEdge:
    - Service Authorization-SAP Analytics
    - Service Authorization-Database and Data Management
    - Service Authorization-SAP HANA
    - Service Authorization SAP S/4HANA
  - SAP Recognized Expertise:
    - in Public Sector
    - in SAP S/4HANA
    - in Business Intelligence
    - in Financial Management
    - in SAP Hana

- Para el **LOTE 2:**
  - SAP PartnerEdge
    - Service Authorization-SAP Business All-in-One
    - Service Authorization-SAP S/4 HANA

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

**11. Contratación de personas en situación de exclusión social**

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

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

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

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

La Mesa de Contratación calificará, cuando proceda, la documentación aportada y, si observa defectos u omisiones subsanables, se lo comunicará al interesado a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a tres días naturales para que el licitador los corrija o subsane o para que presente aclaraciones o documentos complementarios.

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

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

**CAPÍTULO IV**

**ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN**

**CLÁUSULA 17.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

El Órgano de Contratación adjudicará el contrato al licitador que, en su conjunto, presente la mejor oferta, mediante la aplicación de los criterios objetivos establecidos en la *Cláusula 1 Apartado 8*,

o declarará desierta la licitación cuando no exista ninguna proposición admisible de acuerdo con los criterios objetivos de adjudicación.

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

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

Igualmente, tendrán preferencia en la adjudicación, en igualdad de condiciones con las que sean económicamente más ventajosas, las proposiciones presentadas por las empresas de inserción reguladas en la *Ley 44/2007, de 13 de diciembre*, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración.

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

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

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

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

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

Si el proyecto se cofinancia por fondos europeos de la iniciativa *New Generation EU* y en el caso que su normativa lo imponga, la adjudicación supondrá la aceptación a ser incluido en cualquier lista pública que esté prevista en la normativa, pudiéndose publicar el nombre de la entidad, la operación, el importe de la ayuda, y otros campos previstos en la normativa reguladora.

## **CLÁUSULA 18.- SEGUROS**

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

## **CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

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

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

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

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

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

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

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

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

Si el expediente es cofinanciado con Fondos New Generation EU, y así se establece en la normativa de desarrollo, los adjudicatarios del contrato deberán incluir una declaración de ausencia de conflicto de intereses de los contratos derivados de las operaciones cofinanciadas ante el Órgano de Contratación, antes de la formalización del contrato, la Declaración de ausencia de conflicto de intereses según el modelo que se fije en su día, firmado por parte de la persona fijada como Responsable del Servicio por parte del adjudicatario.

## **CAPÍTULO V**

### **EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

#### **CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA**

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

#### **CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO**

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

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

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

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

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

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

## **CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS**

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

Son funciones del *Responsable del Contrato*:

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

## **CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO**

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

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

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

#### **CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES**

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

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, si éstos se hubiesen previsto, para lo que se estará a la Cláusula 1 Apartado 17, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades, de acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 192 de la LCSP*.

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

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



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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA 26.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS**

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia inmediata y directa de una orden dada por la Administración, ésta será responsable dentro de los límites señalados en las leyes. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el Artículo 196 de la LCSP.

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

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

#### **CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

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

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

En la Cláusula 1 Apartado 20 se especifican, en su caso, las condiciones, el alcance, los límites y el procedimiento de las modificaciones previstas.

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

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

### **CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO**

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

### **CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO**

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

### **CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN**

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

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

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

Si así se requiere en la Cláusula 1 Apartado 21, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En este caso, si los subcontratos difieren de lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas

en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que efectúen la notificación y aportación de las justificaciones referidas en el párrafo anterior, salvo autorización expresa con anterioridad por la Administración o situación de emergencia justificada, excepto si la Administración notifica en ese plazo su oposición.

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

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

El contratista deberá remitir al Órgano de Contratación, cuando éste lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar, a solicitud del Órgano de Contratación, justificante de cumplimiento de los pagos a aquéllos, una vez terminada la prestación, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el *Artículo 217 de la LCSP* y en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales*, en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución del contrato y su incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se especifiquen en la *Cláusula 1 Apartado 19*, respondiendo la garantía definitiva de las penalidades que se impongan por este motivo.

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

La asunción por parte del contratista de la responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración incluye, además del cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral, el sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 215.4 de la LCSP.

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

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

## CAPÍTULO VI

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

#### **CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS**

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

La demora en el pago por plazo superior a treinta días, desde la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados, devengará a favor del contratista los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la *Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se*

establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 198.4 de la LCSP*.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El contratista deberá respetar, durante el plazo indicado en la *Cláusula 1 Apartado 26*, el carácter confidencial de la información a que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, la cual

se especifica, en su caso, en el mismo apartado, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

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

El contratista, conforme a lo dispuesto en el *Decreto 213/1998, de 17 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen medidas en la contratación administrativa de la Comunidad de Madrid para apoyar la estabilidad y calidad del empleo*, durante la vigencia del contrato, asume entre sus obligaciones la de tener trabajadores con discapacidad en un 2%, al menos, de la plantilla de la empresa, si esta alcanza un número de cincuenta o más trabajadores y el contratista esté sujeto a tal obligación, de acuerdo con el *Artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre*, o la de adoptar las medidas alternativas desarrolladas reglamentariamente por el *R.D. 364/2005, de 8 de abril*.

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

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

### **CLÁUSULA 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES**

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

El contratista asume la obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

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

*Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Calle Ventura Rodríguez nº 7, Plantas 2ª y 6ª  
28008 – Madrid  
Teléfonos 900 71 31 23 y 91 420 58 15  
Fax 91 420 57 79*

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones relativas a la protección del medio ambiente vigentes en la Comunidad de Madrid en la *“Guía General de Aspectos*

*Ambientales*” publicada en el apartado de Información General del Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>).

Las actividades que contempla este contrato no son objeto de evaluación de impacto ambiental, por no estar incluidas en los supuestos recogidos en el artículo 7 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental

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

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

## **CAPÍTULO VII**

### **EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

#### **CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN**

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

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

#### **CLÁUSULA 37.- ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

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

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA 38.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y RECEPCIÓN DEL SERVICIO**

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

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

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

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

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

### **CLÁUSULA 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

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

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del Órgano de Contratación.

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

#### **CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA**

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA**

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

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

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

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

### **CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

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

- El incumplimiento de las limitaciones establecidas en materia de subcontratación, sin perjuicio de las penalidades que, en su caso, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en la *Cláusula 19*.
- El incumplimiento de la obligación del contratista de respetar el carácter confidencial respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo, que se indican en la *Cláusula 1 Apartado 26*.
- El incumplimiento por parte del contratista de las obligaciones esenciales del contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contra los actos del Órgano de Contratación no susceptibles de recurso especial, que pongan fin a la vía administrativa, podrá interponerse potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes, contado a partir del día siguiente al de notificación de la resolución, o ser impugnados directamente ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, de conformidad con lo establecido en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

*El Director de Contratación y Compras*

*Fdo.: Miguel Ángel Jiménez Pérez*



**ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA**  
**LOTE 1**

D./D<sup>a</sup> ....., con DNI/NIE número .....  
actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (\*) .....,  
con NIF ....., y domicilio en ..... calle  
/ plaza ....., número ....., consultado  
el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL Y SU PLATAFORMA ASOCIADA Y DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL”**, Expediente: **ECON/000179/2020**, publicado en el Perfil de Contratante de la Agencia el día ..... de ..... de .....

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del medio ambiente y las relativas a las condiciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en la Comunidad de Madrid, contenidas en la normativa en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato, por un **importe** de:

Base Imponible:	..... euros
21 % IVA:	..... euros
Importe total:	..... euros

Fecha y firma del licitador (\*\*)

- (\*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (\*\*) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

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

**ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA**  
**LOTE 2**

D./D<sup>a</sup> ....., con DNI/NIE número .....  
actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (\*) .....,  
con NIF ....., y domicilio en ..... calle  
/ plaza ....., número ....., consultado  
el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL Y SU PLATAFORMA ASOCIADA Y DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL”**, Expediente: **ECON/000179/2020**, publicado en el Perfil de Contratante de la Agencia el día ..... de ..... de .....

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del medio ambiente y las relativas a las condiciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en la Comunidad de Madrid, contenidas en la normativa en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato, por un **importe** de:

Base Imponible:	..... euros
21 % IVA:	..... euros
Importe total:	..... euros

Fecha y firma del licitador (\*\*)

(\*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.

(\*\*) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

**ANEXO II: MODELO DE GARANTÍA MEDIANTE VALORES ANOTADOS**  
( con inscripción )

Don (nombre y apellidos) .....  
**en representación de** .....  
**NIF** ....., **con domicilio a efectos de notificaciones y requerimientos en la calle/plaza/avenida** ....., **código postal** .....  
**Localidad**.....

**PIGNORA**

A favor de la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, los siguientes valores representados mediante anotaciones en cuenta, de los cuales es titular el pignorante y que se identifican como sigue:

Número valores	Emisión (entidad emisora), clase del valor y fecha de emisión	Código valor	Referencia del Registro	Valor nominal unitario	Valor de realización de los valores a fecha de inscripción

En virtud de lo dispuesto por (norma/s y artículo/s que impone/n la constitución de esta garantía), **para responder de las obligaciones siguientes:** (detallar el objeto del contrato u obligación asumida por el garantizado, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el contrato),  
 .....  
**contraídas por** (contratista o persona física o jurídica garantizada) .....  
**NIF** ....., **con domicilio a efectos de notificaciones y requerimientos en la calle/plaza/avenida** ....., **código postal** .....  
 ....., **Localidad**..... **por la cantidad de** ( en letra y cifra ) ..... **euros.**

Este contrato se otorga de conformidad y con plena sujeción a lo dispuesto en la legislación de contratos del Sector Público, en sus normas de desarrollo y en la normativa reguladora de la Caja General de Depósitos.

**Nombre o razón social del pignorante** .....  
(Firma)

**Con mi intervención, el Notario,** .....  
(Firma)

Don..... **con DNI** .....  
**en representación de** ( Entidad adherida encargada del registro contable) .....  
**certifica la inscripción de la prenda.**

Fecha.....  
(Firma)

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

**ANEXO III: MODELO DE AVAL**

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca) ..... **NIF** .....,  
**con domicilio** (a efectos de notificaciones y requerimientos) **en** ....., **la**  
**calle/ plaza/ avenida** ....., **C.P.** ....., **y**  
**en su nombre** (nombre y apellidos de los apoderados) .....,  
**con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastateo de poderes que se reseña**  
**en la parte inferior de este documento.**

**AVALA**

A (nombre y apellidos o razón social del avalado) .....,  
**NIF** ....., **en virtud de lo dispuesto por** (norma/s y artículo/s que impone/n la constitución de  
esta garantía), **para responder de las obligaciones siguientes:** (detallar el objeto del contrato u obligación  
asumida por el garantizado, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el contrato)  
..... **ante la Agencia para**  
**la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por importe de** (en letra y cifra)  
..... **euros.**

**La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el Artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.**

**Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de la Comunidad de Madrid, con sujeción a los términos previstos en la legislación de contratos del Sector Público, en sus normas de desarrollo y en la normativa reguladora de la Caja General de Depósitos.**

**El presente aval estará en vigor hasta que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.**

**El presente aval ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avaluos con número.....**

(Lugar y fecha).....  
(Razón social de la entidad).....  
(Firma de los apoderados).....

VERIFICACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN POR EL SERVICIO JURÍDICO EN LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID		
Provincia	Fecha	Código

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csy](http://www.madrid.org/csy) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

**ANEXO IV : MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN**

Certificado número.....

La entidad aseguradora ( 1 ) ..... en adelante asegurador,  
con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en .....  
calle ..... y NIF .....  
debidamente representado por D. ( 2 ) .....  
con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta de la verificación de la representación  
de la parte inferior de este documento.

**ASEGURA**

A ( 3 ) ..... NIF .....  
en concepto de tomador del seguro, ante la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, en adelante asegurado, hasta el importe de ( 4 ) (en letra y cifra) ..... euros,  
en los términos y condiciones establecidos en la *Ley de Contratos del Sector Público*, normativa de desarrollo y pliego de cláusulas administrativas particulares por la que se rige el contrato ( 5 ) ..... en concepto de garantía ( 6 ) .....  
para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precitadas frente al asegurado.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el *Artículo 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas*.

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de la Comunidad de Madrid, en los términos establecidos en la *Ley de Contratos del Sector Público*, y normas de desarrollo.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la *Ley de Contratos del Sector Público*, y legislación complementaria.

(Lugar y fecha).....  
(Firma).....  
(Asegurador).....

VERIFICACION DE LA REPRESENTACION POR EL SERVICIO JURIDICO EN LA CONSEJERIA DE HACIENDA Y FUNCION PUBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID		
Provincia	Fecha	Código

**INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL MODELO**

- (1) Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.
- (2) Nombre y apellidos del apoderado/s.
- (3) Nombre y apellidos/razón social del tomador del seguro.
- (4) Importe por el que se constituye el seguro.
- (5) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase, etc.) el contrato en virtud del cual se presta la caución, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el contrato.
- (6) Expresar la modalidad del seguro de que se trata: provisional, definitiva, complementaria, etc.

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

### **FORMULARIO**

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

#### **ORIENTACIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO NORMALIZADO DEL DEUC**

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

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

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

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

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

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

#### **Parte II: Información sobre el operador económico**

Esta parte recoge información sobre la empresa licitadora.

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

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

- **Sí:** si se encuentra clasificada.
- **No:** si no se encuentra clasificada.
- **No procede:** si la clasificación no es exigida para el contrato que se licita.

Para indicar el nombre de la lista o certificado procede contestar si la empresa está clasificada como contratista de servicios. Como número de inscripción o certificación basta con consignar el propio NIF, NIE, VIES o DUNS de la empresa.

Para indicar si el certificado de inscripción o la certificación están disponibles en formato electrónico, la página web del *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* es

<https://registrodelicitadores.gob.es>; la autoridad u organismo expedidor es la *Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado*, y la “referencia exacta de la documentación” debe entenderse referida al NIF, NIE, VIES o DUNS de la empresa, según el caso.

Como clasificación obtenida en la lista oficial, la empresa debe indicar el grupo, subgrupo y categoría.

Las empresas que figuren inscritas en una «*lista oficial de operadores económicos autorizados*» solo deberán facilitar en cada parte del formulario aquéllos datos e informaciones que, en su caso concreto, no estén inscritos en estas «*listas oficiales*». Así, las empresas no estarán obligadas a facilitar aquellos datos que ya figuren inscritos de manera actualizada en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* (ROLECE), siempre que se indique en el formulario normalizado del DEUC.

Cuando el licitador se encuentre inscrito, debe asegurarse de qué datos figuran efectivamente inscritos y actualizados en el ROLECE y cuáles no están inscritos o, estándolo, no están actualizados. Cuando alguno de los datos o informaciones requeridos no consten en el Registro o no figuren actualizados, la empresa deberá aportarlos mediante la cumplimentación del citado formulario.

### **Parte III: Motivos de exclusión**

Dado que el formulario normalizado del DEUC no recoge referencia alguna a nuestra legislación, para facilitar la adecuada cumplimentación de esta parte del formulario, a continuación se indica una tabla de equivalencias entre cada una de las preguntas que deben responder las empresas, los artículos de la *Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública* y por la que se deroga la *Directiva 2004/18/CE* (en adelante, la Directiva nueva o “DN”) y, por último, los artículos de la *Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)* que han dado transposición al *Artículo 57 de la DN*.

Dado que no todas las prohibiciones para contratar están inscritas en el ROLECE y/o en el RELI, las empresas **deberán responder a todas las preguntas que se formulan en la parte III del formulario normalizado del DEUC**.

**Tabla de equivalencias relativa a la parte III del formulario normalizado del DEUC**

Parte III, N.º de sección	DN	LCSP
Sección A	Artículo 57.1.	Artículo 71.1.a) (excepto los delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social relativos al pago de tributos y cotizaciones a la Seguridad Social).
Sección B	Artículo 57.2.	Artículo 71.1: Letra a) (cuando se trate de delitos contra la Hacienda Pública o contra la Seguridad Social, relativos al pago de tributos y cotizaciones a la Seguridad Social). Letra d), primer párrafo, primer inciso. Letra f) (cuando se trate de sanciones administrativas firmes impuestas con arreglo a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria).
Sección C		
Primera pregunta	Artículo 57.4.a).	Artículo 71.1.b) (cuando no sea infracción muy grave en materia profesional o en materia de falseamiento de la competencia); Artículo 71.1.d) primer párrafo, segundo inciso (en lo relativo al incumplimiento del requisito del 2 % de empleados con discapacidad).
Segunda pregunta	Artículo 57.4.b).	Artículo 71.1.c).

Parte III, N.º de sección	DN	LCSP
Tercera pregunta	Artículo 57.4.c).	Artículo 71.1.b) (infracción muy grave en materia profesional).
Cuarta pregunta	Artículo 57.4.d).	Artículo 71.1.b) (infracción muy grave en materia de falseamiento de la competencia).
Quinta pregunta	Artículo 57.4, letra e).	Artículo 71.1.g) y h).
Sexta pregunta	Artículo 57.4, letra f).	Artículo 70.
Séptima pregunta	Artículo 57.4.g).	Artículo 71.2, letras c) y d).
Octava pregunta:		
Letras a), b) y c)	Artículo 57.4.h).	Artículo 71.1, letra e) y 71.2, letras a) y b).
Letra d)	Artículo 57.4.i).	Artículo 71.1.e).
Sección D		Artículo 71.1.f) (cuando se trate de sanción administrativa firme con arreglo a lo previsto en la <i>Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones</i> ).

#### **Parte IV: Criterios de selección**

El Órgano de Contratación podrá limitar la información requerida sobre los criterios de selección a la pregunta de si los licitadores cumplen o no todos los criterios de selección necesarios. En este caso únicamente será necesario que la empresa interesada cumplimente la sección "A: INDICACIÓN GLOBAL RELATIVA A TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN", omitiendo cualquier otra sección de esta parte. Aunque, posteriormente, podrá solicitarles información o documentación adicional.

En caso contrario, el Órgano de Contratación debe determinar los criterios de selección exigibles, y la empresa facilitar la información sobre el cumplimiento de cada uno de los criterios de selección que se hayan indicado, cumplimentando las secciones A a D de esta parte, que procedan.

#### **Parte V: Reducción del número de candidatos cualificados**

En el procedimiento abierto el empresario no tiene que cumplimentar esta parte.

#### **Parte VI. Declaraciones finales.**

Esta parte debe ser cumplimentada y firmada por la empresa interesada en todo caso.

Para más información sobre la cumplimentación del formulario se puede consultar la **Resolución de 6 de abril de 2016, de la Dirección General del Patrimonio del Estado**, por la que se publica la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública (B.O.E. de 8 de abril de 2016).

**ANEXO VI: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE  
TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD**

D. / Dña. ....,  
en nombre y representación de la empresa .....  
con N.I.F. nº ....., en calidad de (*Indíquese la representación que ostenta el  
declarante en la empresa*) .....

**DECLARA:**

Que, de resultar adjudicatario del contrato de servicios denominado  
.....,  
y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados  
trabajadores con discapacidad en un dos por ciento, al menos, de la plantilla de la  
empresa, si ésta alcanza un número de cincuenta ó más trabajadores, de acuerdo  
con el *Artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas  
con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013,  
de 29 de noviembre*, o la de adoptar las medidas alternativas establecidas en el *R.D.  
364/2005, de 8 de abril*.

Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante  
el Órgano de Contratación cuando sea requerido para ello, en cualquier momento  
durante la vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía  
definitiva.

Igualmente, si se trata de una empresa de más de 100 trabajadores, asume la  
obligación de contar con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el *Artículo  
45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y  
hombres*, y se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante  
el Órgano de Contratación cuando sea requerido para ello.

Fecha y firma del declarante

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

**ANEXO VII: MODELO DE DECLARACIÓN DE OPOSICIÓN EXPRESA DEL LICITADOR A LA CONSULTA DE SUS DATOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

D. / D<sup>a</sup> .....  
con DNI/NIE nº ....., en nombre propio o en representación de  
la empresa .....  
con N.I.F. nº ....., en calidad de *(Indíquese la representación que  
ostenta el declarante en la empresa)*  
..... en relación con el contrato de  
servicios denominado .....

**DECLARA:**

Que NO AUTORIZA a la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en este procedimiento, a utilizar medios electrónicos para recabar los datos del NIF de la empresa y DNI del representante o del empresario individual, y demás datos y documentos que se requieran en el presente pliego referentes a la capacidad y solvencia de las empresas, así como a que realice la consulta de que la empresa se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

No obstante, la mesa y el órgano de contratación podrán consultar, en todo caso, los datos que figuren en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

Fecha y firma del declarante

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

**ANEXO VIII: MODELO DE DECLARACIÓN DE SOMETIMIENTO A LA JURISDICCIÓN DE LOS  
JUZGADOS Y TRIBUNALES ESPAÑOLES PARA EMPRESAS EXTRANJERAS**

D. / D<sup>a</sup> .....  
con DNI/NIE nº ....., en nombre propio o en representación de  
la empresa .....  
con N.I.F. nº ....., en calidad de *(Indíquese la representación que  
ostenta el declarante en la empresa)*  
..... al objeto de nuestra participación  
en el presente contrato de servicios de la **Agencia para la Administración Digital de  
la Comunidad de Madrid** denominado  
.....

**DECLARA bajo su personal responsabilidad:**

El sometimiento a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir en el contrato, con renuncia expresa, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que le pudiera corresponder.

Y para que conste, a los efectos oportunos, se expide la presente declaración en  
..... a ..... de ..... de .....

Firma del declarante

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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944761829238803847794**

## ANEXO IX.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

### 1.1 Protección de datos personales y Privacidad

#### 1.1.1 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-jurídica-legislacion/proteccion-datos](http://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-jurídica-legislacion/proteccion-datos)).

#### 1.1.2 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 alternatively, 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 RGPD, 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) 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.

### 1.1.3 Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales".



Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

#### 1.1.4 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](http://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.

### 1.1.5 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 [protecciondatosmadriddigital@madrid.org](mailto:protecciondatosmadriddigital@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.

## 1.2 Seguridad en la utilización de medios electrónicos

### 1.2.1 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.

### 1.2.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

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

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.

## 1.3 Medidas de Seguridad

### 1.3.1 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.

### 1.3.2 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.

## ANEXO X.1 - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES-LOTE 1

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

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

### 1.4 Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, y sea por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes Penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- i. Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- ii. En la prestación de los servicios y en las Penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.
- iii. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
  - Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
  - Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
  - Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 28 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso. Se requiere el cumplimiento al **100% de la adscripción de recursos mínima requerida** en el horario indicado y durante la duración del contrato, incluidos permisos y/o, bajas laborales. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con iguales o superiores perfiles y conocimientos a los solicitados en el presente Pliego, para cubrir dichas ausencias.
  - Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.
  - Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades (**THP**), IVA no incluido:
    - Tarifa Hora Penalidades (**THP**): **41,00 euros/h**, que se verá minorada en el % de bajada que realice el adjudicatario en su oferta económica.
- iv. Cálculo de la Penalidad Total del Periodo medido.

Las Penalidades se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

Madrid Digital podrá determinar que, para determinadas peticiones, en atención a su especial naturaleza y contexto de ejecución, queden excluidas de la medición en ciertos indicadores.

El Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC), en virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el presente pliego, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan, al objeto de aplicar la correspondiente penalización. Si en el seno del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC), o en su caso el Comité de Dirección Estratégico, se logra conformidad sobre el grado de incumplimiento y las penalidades aplicables, sus acuerdos serán ejecutivos una vez aprobados, en el mismo, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determine en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de no acuerdo en los comités, será ejecutiva la valoración de penalidades realizada por Madrid Digital de la forma que establece el Pliego de Cláusulas Administrativas

El **Responsable del Servicio** de Madrid Digital certificará los incumplimientos que se produzcan a efectos de trasladar el grado de incumplimiento y producido, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

---

*Las Penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el Anexo.*

---

La fórmula general para el cálculo de cada una de las Penalidades, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:

$$\text{Penalidad} = CF \times \sum_a (W_a \times F_a)$$

Donde:

<b>CF</b>	Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.
<b>W<sub>a</sub></b>	Peso del indicador <b>a</b> .
<b>F<sub>a</sub></b>	Factor de corrección para el indicador <b>a</b> .
<b>a</b>	cada uno de los Indicadores analizados.

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.

En caso de que la cuantía acumulada de las Penalidades supere el 10% del importe del contrato (IVA no incluido), Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

- v. La Penalidad total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores:**
- o La suma del total de las Penalidades aplicables.
  - o 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.

- vi. La aplicación y el pago de estas Penalidades no excluyen la indemnización a la que Madrid Digital pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El contratista informará a Madrid Digital de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

A continuación, se desglosan las Penalidades a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario. Se distinguen los siguientes conceptos medidos por acuerdos de niveles de servicio:

### 1.5 Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento

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

Clasificación de los incidentes

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

PRIORIDAD	DESCRIPCION
-----------	-------------

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

Tabla 1: Niveles de Criticidad de los incidentes

**Servicio catalogado como crítico:** aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre **teniendo en cuenta su estacionalidad**:

- Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal Madrid.org, ...
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos o cobros, teniendo en cuenta su estacionalidad. Ejemplos: servicios de pago de nóminas, ...
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid, ...

## Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del adjudicatario dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde la Agencia.

Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta interna de gestión de actividades planificadas, que el adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de regulación de las mismas, detallado en la **“CLÁUSULA 6 - LOTE 1 - ÁMBITO DE ACTUACIÓN”** y en la **“CLÁUSULA 17 - LOTE 2 - ÁMBITO DE ACTUACIÓN”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**El tiempo de resolución** a medir será el plazo transcurrido desde la creación de la actividad planificada para la atención y solución del incidente hasta la entrega de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de la Agencia.

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

Tipo incidentes	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
	CRÍTICA	≤ 4 horas naturales

Incidencias Consultas Quejas	NORMAL	≤ 5 días laborables
Peticiones/Encargos		Fecha Estimada de Solución, aceptada por MD

Tabla 2: Los tiempos de resolución de incidentes

Se considerará como comienzo del cómputo del tiempo de resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si esta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 h a 20:00 h), o
- Las 8:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si esta ha sido notificada fuera del horario laborable.

Para el cálculo del tiempo de resolución de los Servicios No Planificables con nivel de criticidad “Normal”, se considerará el calendario laboral de Madrid Digital, mientras que para los de nivel de criticidad “Alta”, se considerará tiempo natural.

### Tiempo de personación en las instalaciones que la Agencia indique

El adjudicatario deberá garantizar el soporte presencial de un recurso en las instalaciones de la C.M., en el tiempo que se especifique a continuación, cuando así lo demande la Agencia. El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el soporte, tanto presencial como telefónico, a fin de cumplir con los niveles de servicio exigidos.

En el precio del contrato **quedan incluidos**, en todo caso, todos los gastos ocasionados para solucionar los **incidentes**, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, coste de infraestructura necesaria para dar el servicio, etc.

Los incidentes deberán ser atendidos por el adjudicatario según los niveles de servicio definidos, durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana, los 365 días del año.

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

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

### Notificación de incidentes

Al notificar un **incidente**, la Agencia tendrá el **contacto de los recursos** del adjudicatario. Los recursos designados por la Agencia, dispondrán de un **número de teléfono móvil del adjudicatario** por el que contactarán directamente con el adjudicatario, para comunicar los **incidentes** para aquellos casos que no hubiese ningún recurso del adjudicatario en las instalaciones de la Agencia. Esta comunicación se producirá durante las **24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**.

Los **incidentes** también se podrán notificar electrónicamente por correo.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un **incidente**, la Agencia y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los

parámetros para una resolución adecuada. Un **incidente** puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- **Diagnóstico Remoto.** A petición de la Agencia, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de la Agencia remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará exclusivamente con el consentimiento de la Agencia, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por la Agencia. El adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.
- **Coordinación entre diversos fabricantes.** El adjudicatario trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre productos SAP impliquen interacciones con productos de terceros, y la Agencia tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el adjudicatario compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.

En el caso de que el **incidente** deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del **incidente** desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

## 1.6 ANS sobre el Servicio de “Atención, Soporte, Comunicación y Formación especializado a usuarios”, y el Servicio de “Mantenimiento y Evolución de los sistemas de Información”

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes, aplicables a todos los servicios y sub-servicios del lote 1:

### 1.6.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en esta cláusula e **Pliego de Cláusulas Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes).

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS01	IRS01 = IS = Número de incidentes críticas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,02	IS = 0	n/a	1 ≤ IS < 2	2 ≤ IS

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS02	IRS02 = IS = Número de incidentes normales abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,04	IS < 4	4 ≤ IS < 6	7 ≤ IS < 9	9 ≤ IS
IRS03	IRS03 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de incidentes para incidentes críticas.	0,02	IS = 0	0% < IS < 50%	50% ≤ IS < 75%	75% ≤ IS
IRS04	IRS04 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de incidentes para incidentes normales.	0,04	IS = 0	0% < IS < 50%	50% ≤ IS < 75%	75% ≤ IS

Tabla 3: Factor de corrección y peso de indicadores IRS. Lote 1

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

- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Crítico**
  - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
  - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a la Agencia.
  - A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio.
- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Normal, y peticiones.**
  - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en el presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
  - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
  - La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución, esté o no dentro del horario de servicio establecido en este pliego.
- **Para todos los incidentes en caso de rechazo de solución**

- Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera notificación del incidente.
- Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique a Madrid Digital la solución (validada y aceptada por parte de la Agencia).
- **Para todas las incidencias y consultas en caso de reapertura**
  - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera apertura de la incidencia.
  - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a Madrid Digital de la incidencia correspondiente a la última reapertura.

### 1.6.2 Indicadores sobre Respuesta de quejas (IRQ)

Con estos indicadores se quiere medir las quejas a las que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en el **Piiego de Prescripciones Técnicas**.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRQ01	IRQ01= IS = Número de quejas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado (tiempo máximo de respuesta)	0,02	IS = 0	n/a	1 ≤ IS < 2	2 ≤ IS
IIRQ02	IIRQ02 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de respuesta de quejas.	0,02	IS = 0	0% < IS < 50%	50% ≤ IS < 75%	75% ≤ IS

Tabla 4: Factor de corrección y peso de indicadores IRQ. Lote 1

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

### 1.6.3 Indicadores sobre Reclamaciones de incidentes (IRI)

Por cada tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas, se medirá los incidentes reclamados frente al total de cada tipo que hayan estado abiertas en el periodo evaluado y no hayan tenido respuesta. Se evaluará mensualmente.

Por cada tipo de incidente, se considera incidentes reclamados aquellas que son requeridas su resolución por el usuario de nuevo tras ser reportadas la primera vez y no ser solucionada dentro del tiempo máximo de resolución, en función de su criticidad.

Indicador	Descripción	Valores	Factor IRI por incumplimiento
IRI(i)	Porcentaje de reclamaciones	IRI < 5%	Sin penalidad
		5% ≤ IRI < 10%	1%
		10% ≤ IRI < 15%	2%

Indicador	Descripción	Valores	FactorIRI por incumplimiento
		$15\% \leq IRI < 20\%$	3%
		$20\% \leq IRI$	4%

Tabla 5: Factor de penalización aplicable a incidentes reclamados.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} = \sum_i CF * \text{FactorIRI}(i)$$

Donde

*CF*

Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.

*i*

cada uno de los tipos de incidentes, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas.

#### 1.6.4 Indicadores sobre el Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (NRS)

Se considera soluciones a incidentes de tipo incidencias y consultas que son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido o subsana el error; no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva solución al adjudicatario.

Existirán dos indicadores uno por cada uno de los tipos incidencias y consultas, cada indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo frente al total de soluciones del tipo. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

Para cada uno de los tipos de incidente *t* (incidencia, consulta, etc. se obtiene el porcentaje de incidentes del tipo que han sido rechazados 1, 2 y 3 o más veces:

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

*NRS(i, t)* Número total de soluciones del tipo *t* con *i* rechazos.

*NS(t)* Número total de soluciones del tipo *t*.

El **FactorREZ** (*n(i, t)*) de cada tipo de incidente se obtiene a partir de la siguiente tabla a partir del valor de *n(i, t)*:

<i>n(t,i)</i>	$0\% \leq n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 25\%$	$25\% \leq n$
Con 1 rechazos (i=1)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 2 rechazos (i=2)	0,10	0,15	0,20	0,30
Con 3 rechazos o más (i=3+)	0,15	0,20	0,30	0,40

Tabla 6: Factor REZ (*n(i,t)*) para los indicadores NRS

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i FactorREZ(n(i,t))$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.  
**t** tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas.

### 1.6.5 Indicadores sobre el Nivel de reapertura de incidentes (NRI)

Se considera incidentes de tipo incidencias y consultas que son reabiertos cuando el usuario que origina el incidente y tras la Agencia informarle de la solución a su incidente está pendiente de su conformidad, considera que la solución dada no cumple lo requerido y/o no subsana el error; y no da su conformidad. El usuario devuelve la solución del incidente para una nueva solución, reabriéndose el caso y escalándola de nuevo responsable de ejecutar la solución (No conformidades con la solución).

Existirán dos indicadores uno por cada uno de los tipos incidencias y consultas, cada indicador mide el grado de reapertura de ese tipo incidentes, i.e. los incidentes que han sido devueltos frente al total de incidentes solucionados del tipo. La reapertura podrá ocurrir en los 3 meses posteriores a la resolución inicial de la misma.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

Para cada uno de los tipos de incidente **t** (incidencia, consulta, etc. se obtiene el porcentaje de incidentes del tipo que han sido rechazados 1, 2, 3 y 4 o más veces.

$$\forall i \in (1, 2, 3, 4+) \Rightarrow n(i,t) = \frac{NRI(i,t)}{NI(t)} * 100$$

Donde:

**NRI(i,t)** Número total de soluciones del tipo **t** con **i** reaperturas.  
**NI(t)** Número total de incidentes del tipo **t**. pendientes de conformidad

El **FactorREA(i,t)** de cada tipo de incidente se obtiene a partir de la siguiente tabla y depende de **n(i,t)**:

n(i,t)	0% ≤ n ≤ 5%	5% < n ≤ 15%	15% < n ≤ 25%	25% ≤ n
Con 1 rechazos (i=1)	0	0,05	0,10	0,15
Con 2 rechazos (i=2)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 3 rechazos (i=3)	0,10	0,15	0,20	0,25
Con 4 rechazos o más (i=4+)	0,15	0,20	0,30	0,40

Tabla 7: Factor REA para los indicadores NRI

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i FactorREA(n(i,t))$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.  
**t** tipo de incidente, i.e. incidencias, consulta, etc. (no planificable).

### 1.6.6 Indicador sobre el Nivel de Resolución Mínimo de los encargos No Planificable (IRM01)

Con estos indicadores se quiere asegurar un nivel de resolución mínimo en tiempo y forma de los incidentes de tipo incidencias y consultas.

El objetivo a cumplir es que el ratio entre el promedio de incidentes entregados por el Adjudicatario en los últimos en el mes de medición y los dos meses anteriores y los incidentes asignados al Adjudicatario pendientes de resolución en el último día hábil del mes de aplicación de este indicador no puede ser menor de un 95%.

Para ello de tomará como universo de medida:

- el promedio mensual de incidentes entregados por el Adjudicatario considerando el mes de medición y los dos anteriores.
- el total de incidentes pendientes de resolución por parte del Adjudicatario el último día de mes del periodo de medición.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El nivel de resolución (*nr*) se calcula de la siguiente forma:

$$nr = \frac{(\text{Promedio Entregados} - \text{Total Pendientes})}{\text{Promedio Entregados}} * 100$$

Donde:

**Promedio Entregados** Promedio mensual de incidentes entregados por el Adjudicatario en el mes de medición y los dos meses anteriores.

**Total Pendientes** Total de incidentes que están pendientes de entrega por parte del Adjudicatario al final del Periodo de Medición.

Se excluyen del Total de Pendientes los incidentes cuya resolución se ha pausado a expensas de algún requisito que no depende del adjudicatario y cuya condición de pausado ha sido aprobada por Madrid Digital.

El **Factor** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Tramo (Ft)			
			0	0,5	0,75	1
IRM(01)	IRM01= nr = nivel de resolución mínimo en tiempo y forma de los incidentes de tipo incidencias y consultas	0,03	100 ≥ nr > 95	95 ≥ nr > 90	90 ≥ nr > 85	85 ≥ nr

Tabla 8: Factor de tramo y peso de indicadores IRM. Lote 1

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización (t)} = CF * \text{Peso} * \sum_i \text{Factor de Tramo}$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.  
**Peso** El establecido para el indicador en la tabla. ANS sobre el Servicio de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información

Los ANS contemplados en este apartado, son complementarios a los ya definidos en particular para los sub-servicios de “Resolución de Consultas: Atención a Usuarios” y de “Resolución de Incidencias/Problemas: Mantenimiento correctivo de los sistemas de información” y aplican a todos los sub-servicios del Servicio de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información.

### 1.6.7 Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE)

Con estos indicadores se quiere asegurar que la degradación del conocimiento del equipo prestador del servicio por falta de formación, trasmisión del conocimiento, rotaciones excesivas u otros factores, no afecta al tiempo medio de dedicación de esfuerzo a la resolución de incidentes de tipo incidencias y consultas.

El objetivo a cumplir es que la ratio entre el promedio de esfuerzo neto de referencia invertido en la resolución de los incidentes, por tipo de incidente y el esfuerzo medio invertido en el mes de aplicación de este indicador, no puede ser mayor de los valores fijados en este apartado.

Para ello se tomará como universo de medida:

- El tiempo de esfuerzo neto se considera el tiempo incurrido en solucionar un trabajo por todos los intervinientes en el mismo, solo y exclusivamente a la resolución del incidente. Este tiempo se corresponde con la suma del esfuerzo dedicado, en horario de prestación de servicio, en los trabajos mientras se encuentran en ejecución.

No se corresponde con el plazo o periodo en el que el trabajo se encuentra en ejecución, pues este suele ser más amplio y comprende tiempos del equipo entre escalados y otras tareas de gestión o tiempos a la espera de obtención de respuesta a consultas de más información del incidente.

- En los casos de no conformidades del usuario con la solución, admitidas estas no conformidades por MD, el tiempo de esfuerzo neto invertido será la suma del tiempo de esfuerzo del primer trabajo y del trabajo correspondiente a la admisión de la no conformidad hasta su completa resolución. El tiempo necesario para la evaluación de si aplica o no la admisión de la no conformidad entrará en este cómputo en el caso de ser admitida la reapertura.

Por cada tipo de incidente se calculará el promedio mensual de esfuerzo neto invertido por el Adjudicatario, considerando todos los trabajos cerrados en el mes de medición. Para la contabilización del esfuerzo, se tendrá en cuenta el punto anterior en el caso del trabajo de reapertura.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El promedio de tiempo de esfuerzo (**pte**) se calcula de la siguiente forma:

$$pte(i) = \frac{(\sum \text{Tiempo de esfuerzo neto}(i))}{N^{\circ} \text{ total de incidentes}(i)}$$

Los tipos de incidentes a medir y el promedio de tiempo máximo de esfuerzo (*pte*) de referencia por tipo de incidente serán los siguientes:

TIPO DE SERVICIO	<i>Pte</i> referencial Tiempo medio de esfuerzo inicial (horas)
Incidencias de Seguridad lógica y Asignación de permisos/roles	0,83
Actualización de datos	3,75
Mantenimiento correctivo	6,80
Consultas funcionales y/o técnicas/ consultas de datos	3,19

En el caso de surgir durante la ejecución del contrato, alguna otra tipología de incidente, se acordará en el Comité Operativo su medición y valores de referencia.

El Comité Estratégico revisará anualmente la ejecución de este indicador y ajustará a la baja el *Pte referencial* en función de la aplicación de medidas de mejora del servicio resultantes de los trabajos del Lote 2.

Para cada uno de los tipos de incidente (*t*) se obtiene el porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo

$$ITE(t) = \frac{(Pte \text{ mes medición} - Pte \text{ referencial})}{Pte \text{ referencial}} * 100$$

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Tramo (Ft)			
			0	0,5	0,75	1
ITE(t)	ITE(t)= Porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo	0,01	0 % < nr ≤ 15 %	15% < nr ≤ 25%	25% < nr ≤ 40%	nr > 40%

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * Peso(W) * \sum_t \text{Factor de Tramo}$$

Donde:

- CF* Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
- Peso (W)* El establecido para el indicador en la tabla. ANS sobre el Servicio de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información
- t* Cada tipología de incidente/servicio

### 1.6.8 Indicadores sobre Documentación: realización – ubicación (MDO).

Con estos indicadores se quiere medir el grado de desactualización y la no disposición en el lugar establecido, de la documentación funcional, de usuario, técnico, informes o cualquier otro de los entregables que se han

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MDO01	MDO01 = IS = % de desactualización de los documentos durante el periodo correspondiente. Medible a través del número de documentos afectados por el durante el periodo y que no han sido actualizados y entregados por el adjudicatario, sin ningún tipo de no conformidades y/o estén ubicados en su lugar.	0,01	IS < 05%	05% ≤ IS < 15%	15% ≤ IS < 20%	20% ≤ IS
MDO02	MDO02 = IS = Sí o No. Este indicador mide si durante el periodo de cálculo se ha pasado a producción o se ha cambiado la configuración de un interfaz o una actualización del mismo y no se ha actualizado la documentación que contiene su documentación funcional y técnica, así como el catálogo de interfaces.	0,01				IS = No

Tabla 9: Factor de corrección y peso de indicadores MDO. Lote 1

### 1.6.9 Indicadores sobre el Plano Empresarial: creación – actualización (MPE).

Con estos indicadores se quiere medir la desactualización de la información incorporada en el plano empresarial de SAP Solution Manager, como es la propia definición del plano, la detección de transacciones no ubicadas o ejecutadas en otro proceso, la información tabulada desactualizada, la no incorporación de la información de TBOM.

➤ Indicador	➤ Descripción	➤ Peso (W)	➤ Factor de Corrección (F)			
			➤ 0	➤ 0,5	➤ 0,75	➤ 1
➤ MPE01	- MPE01 = IS = % de Transacciones usables por el usuario final están en el plano empresarial y no ubicada en una carpeta comodín.	0,01	- IS < 01%	- 01% ≤ IS < 05%	➤	- 05% ≤ IS

Tabla 10: Factor de corrección y peso de indicadores MPE. Lote 1

### 1.6.10 Indicadores sobre Pruebas de Rendimiento (MREN).

Con estos indicadores se quiere medir la respuesta del adjudicatario a peticiones por parte de la Agencia relacionadas con problemas de rendimiento, por un mal diseño o configuración del sistema.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MREN01	MREN01= IS = Número de transacciones, durante el periodo que se mide, que la Agencia haya solicitado realizar pruebas de rendimiento y que no se ha realizado.	0,01				$1 \leq IS$

Tabla 11: Factor de corrección y peso de indicadores MREN. Lote 1

### 1.6.11 Indicadores sobre Auditoría de Código (MAC).

Con estos indicadores se quiere medir el cumplimiento de la normativa de codificación y documentación de los programas desarrollados.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MAC01	MAC01 = IS = Número de objetos transportados a producción, durante el periodo que se mide, que no cumple alguna regla de obligado cumplimiento según normativa de codificación o documentación de objetos, sin haber sido autorizados. En el caso de ser objetos ya existentes (línea base de los sistemas de información), se considerará el diferencial (por si tuviese ya alguno autorizado).	0,01		$IS < 3$		$3 \leq IS$

Tabla 12: Factor de corrección y peso de indicadores MAC. Lote 1

### 1.6.12 Indicadores sobre Transportes y Sincronización de entornos (MTR).

Con estos indicadores se quiere controlar que todas las órdenes de transportes han sido notificadas previamente a la Agencia y están relacionadas con acciones de Incidencias y/o mejoras programadas, así como que la ejecución de los transportes no provoca en sí incidentes en el sistema.

A su vez se quiere medir la coherencia/consistencia de los diferentes entornos, estando ellos operativos en todo momento.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MTR01	MTR01 = IS = % de Ordenes de transportes ejecutadas durante el periodo que se mide y que no han sido notificadas a la Agencia o autorizadas por la Agencia.	0,01	$IS < 02\%$	$02\% \leq IS < 03\%$	$03\% \leq IS < 05\%$	$05\% \leq IS$

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MTR02	MTR02 = IS = Número de órdenes de transporte, durante el periodo que se mide, transportadas como urgentes y que no lleve una incidencia crítica asociada o no tiene justificación/autorización por la Agencia	0,01	IS = 0	IS = 1	IS = 2	3 ≤ IS
MTR03	MTR03 = IS = Sí o No. Con este indicador se quiere medir que cualquier entorno tenga el número de objetos modificados menor o igual que el previo en la cadena de transporte, sin autorización previa.	0,01				IS = No
MTR04	MTR04 = IS = Número de ventanas de transporte ordinarias o extraordinarias, durante el periodo que se mide, en las que las órdenes transportadas han propiciado incidentes/errores en el sistema como consecuencia de un error en el propio transporte/órdenes realizadas.	0,01	IS = 0	IS = 1	IS = 2	3 ≤ IS

Tabla 13: Factor de corrección y peso de indicadores MTR. Lote 1

### 1.6.13 Indicadores sobre la Política de acceso a los sistemas de información (MSEG).

Con estos indicadores se quiere controlar la consistencia y estabilidad de la política de acceso al sistema.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MSEG01	MSEG01 = IS = Número roles con incumplimientos, durante el periodo que se mide, de la normativa que regula la definición de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información.	0,01	IS < 3	3 ≤ IS < 6	6 ≤ IS < 10	10 ≤ IS

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>MSEG02</b>	MSEG02 = IS = Número de roles que se transporta a producción, durante el periodo que se mide este indicador, sin haber realizado la medición de impacto correspondiente.	0,01	IS = 0	1 ≤ IS < 2	2 ≤ IS < 4	4 ≤ IS
<b>MSEG03</b>	MSEG03 = IS = Número de roles que se transporta a producción, durante el periodo que se mide este indicador, sin haber realizado la auditoría de objetos críticos o habiéndola realizado, transportar los roles a producción sin haber hecho las correcciones correspondientes.	0,01	IS = 0	1 ≤ IS < 2	2 ≤ IS < 4	4 ≤ IS
<b>MSEG04</b>	MSEG04 = IS = Número de requisitos incumplidos, del procedimiento que regula la asignación de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información, durante el periodo que se mide.	0,01	IS < 3	3 ≤ IS < 6	6 ≤ IS < 10	10 ≤ IS

Tabla 14: Factor de corrección y peso de indicadores MSEG. Lote 1

## 1.7 ANS sobre el Servicio de Administración y Monitorización de Sistemas, Seguridad y Comunicaciones de la infraestructura técnica.

### 1.7.1 Indicadores sobre el Tiempo de ejecución de Parada planificada (ITPP)

Con carácter general las paradas planificadas, serán aprobadas por la Agencia, sean o no dentro del horario de Producción establecido.

Con estos indicadores se quiere medir el incumplimiento del tiempo estimado para ejecutar una parada o intervención planificada. A estos efectos se considerará lo establecido en **“CLÁUSULA 15 - LOTE 1 - REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cuanto a intervenciones planificadas y horario habitual de prestación de servicio.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0,5	0,75	1
ITPP01	% Tiempo sobrepasado por parada, sobre el estimado y aprobado por la Agencia, (IS) de sistemas de información <u>en horario habitual de prestación de servicio.</u>	0,02	IS≤25%	25%<IS≤50%	50%<IS
ITPP02	% Tiempo sobrepasado por parada, sobre el estimado y aprobado por la Agencia, (IS) de sistemas de información <u>fuera de horario habitual de prestación de servicio.</u>	0,01	IS≤50%	50%<IS≤75%	75%<IS

Tabla 15: Factor de corrección y peso de indicadores ITPP. Lote 1

### 1.7.2 Indicadores sobre la Disponibilidad de Sistemas de Información (ITDS)

Con estos indicadores se quiere medir las paradas de sistemas en producción. La medición se realizará al menos una vez cada diez minutos. Se considera parada si cualquiera de los sistemas (aplicaciones, módulos, componentes técnicos) que componen el ámbito de actuación del presente lote, no está disponible durante 5 minutos y no está planificado.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
ITDS02	Número de paradas (IS) de sistemas de información	0,02	IS≤2	2<IS≤5	5<IS≤10	10<IS
ITDS03	Tiempo acumulado por parada, en horas (IS) de sistemas de información	0,02	IS≤0,5	0,5<IS≤2	2<IS≤6	6<IS

Tabla 16: Factor de corrección y peso de indicadores ITDS. Lote 1

### 1.7.3 Indicadores sobre la Gestión de la técnica de sistemas (IGM)

Con estos indicadores se quiere medir la calidad en las labores de la administración de sistemas.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0	0,5	1
IGM01	IS = Número de alertas (rojas, fijado por normativa) no tratadas en menos de 24h	0,02	IS < 5	5 ≤ IS < 10	10 ≤ IS

Tabla 17: Factor de corrección y peso de indicadores IGM. Lote 1

### 1.7.4 Indicadores sobre la Verificación de la continuidad (IVC)

Con este indicador se medirá la respuesta para garantizar la continuidad del servicio. El indicador medirá el número de las distintas tipologías de restauraciones, balanceos de alta disponibilidad y contingencia que no han sido probados en un periodo de tiempo.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0	0,5	1
IVC01	IS = Número de pruebas distintas no ejecutadas en el periodo	0,01	IS < 5	5 ≤ IS < 10	10 ≤ IS

### 1.7.5 Indicadores sobre la Generación de documentación e informes (SDOC)

Con estos indicadores se quiere medir la generación de la documentación básica en la administración y monitorización de sistemas.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0	0,5	1
SDOCS01	SDOCS01= IS = Sí o No. Con este indicador se quiere medir si se ha generado o no, durante el periodo que se mide este indicador, el informe de capacidad actual, tendencias y dimensionamiento.	0,01			IS = No
SDOCS02	SDOCS02= IS = Sí o No. Con este indicador se quiere medir si no se ha generado o se ha generado sin ajustarse a normativa, el informe de administración y monitorización, el de cambios realizados al sistema, así como cualquier otro que se haya solicitado para el periodo de cálculo.	0,01			IS = No
SDOCS03	SDOCS03= IS = Número de sistemas y/o componentes no mantenidos durante el periodo que se mide este indicador, tanto en el LANDSCAPE de SAP Solution Manager como en el sistema IVTI de la Comunidad de Madrid	0,01			1 ≤ IS

Tabla 18: Factor de corrección y peso de indicadores SDOC. Lote 1

### 1.8 ANS sobre el servicio de Transferencia del Conocimiento

El ANS definido para este apartado aplica para el servicio de Transferencia del conocimiento de todos los servicios del presente lote.

#### 1.8.1 Indicador sobre cumplimiento de la Transferencia de Conocimiento (ITC)

Con estos indicadores se quiere medir la calidad de la Transferencia del Conocimiento en los diferentes servicios del presente lote. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio con la periodicidad del Plan, i.e. trimestralmente

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>ITC05</b>	ITC05= IS = % de cumplimiento del Plan Trimestral de Traspaso de Conocimiento del Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información (número de acciones realizadas frente al número total de acciones previstas)	0,01	95% ≤ IS	85% ≤ IS < 95	80% ≤ IS < 85%	IS < 80%

Tabla 19: Factor de corrección y peso de indicadores ITC. Lote 1

## 1.9 ANS sobre el servicio de Localización y Disponibilidad

Los ANS definidos en este apartado aplican para el servicio de “Localización y Disponibilidad” de todos los servicios del presente pliego.

### 1.9.1 Indicadores sobre Atención de incidentes (IAT)

Con estos indicadores se quiere medir la respuesta del servicio de localización por parte del adjudicatario, cuando la Agencia se pone en contacto para comunicarle un **incidente**. Aplica por cada uno de los incidentes que se comunican dentro de este sub-servicio.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>IAT01</b>	IAT01 = IS = Tiempo (en minutos) que se tardó en responder desde la primera vez que se intentó contactar con el adjudicatario, para comunicar el incidente crítico. Medible a través de la relación de llamadas del teléfono, correo electrónico o incidencia.	0,02	IS < 10	10 ≤ IS < 30	30 ≤ IS < 60	60 ≤ IS
<b>IAT02</b>	IAT02 = IS = Tiempo (en minutos) que se tardó en responder desde la primera vez que se intentó contactar con el adjudicatario, para comunicar el incidente normal. Medible a través de la relación de llamadas del teléfono, correo electrónico o incidencia.	0,02	IS < 60	60 ≤ IS < 120	120 ≤ IS < 180	180 ≤ IS

Tabla 20: Factor de corrección y peso de indicadores IAT. Lote 1

### 1.9.2 Indicadores sobre Disponibilidad (IDI)

Con estos indicadores se quiere medir la respuesta del servicio de disponibilidad por parte del adjudicatario, cuando la Agencia tras comunicar el incidente al adjudicatario le solicita la personación en las instalaciones. Aplica por cada uno de los incidentes que se requiere la personación en las instalaciones que la Agencia determina.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			1	1.25	1.5	2
IDI01	IDI01= IS = Número de peticiones, durante el periodo que se mide, que la Agencia haya solicitado la personación en las instalaciones que la Agencia determina	0,02	1 = IS	2 ≤ IS ≤ 3	4 ≤ IS ≤ 5	5 < IS

Tabla 21: Factor de corrección y peso de indicador IDI. Lote 1

## 1.10 ANS sobre el Servicio de Gestión, Coordinación, Evaluación de Encargos y Mejora continua de los servicios

Los indicadores indicados a continuación aplican sobre los diferentes sub-servicios del servicio.

### 1.10.1 Indicador sobre Respuesta al seguimiento y control global del proyecto (GES01)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en la **“CLÁUSULA 8 - LOTE 1 – CARTERA DE SERVICIOS”**, como en las todas las diferentes fases de la **“CLÁUSULA 7 - LOTE 1 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios y/o las reflejadas y acordadas en los planes de cualquiera de las fases, no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma con el plazo tope para su realización a través de la herramienta que determine: correo electrónico, Service Desk, sistema de gestión de incidencias y peticiones, sistema de gestión de actividades, etc. El adjudicatario deberá responder en el plazo máximo de 5 días laborables con su propuesta de ejecución y si procede, incluyendo una planificación de la tarea y el detalle del equipo que se va dedicar a hacerlo.

En el caso de que la Agencia no esté de acuerdo con dicha respuesta, podrá rechazarla y pedir una nueva respuesta al adjudicatario tantas veces como la Agencia considere. Se entenderá que hay incumplimiento de respuesta cuando transcurridos 5 días laborables desde la primera solicitud formal, no haya habido respuesta o ninguna respuesta/s propuesta por el adjudicatario haya sido aceptada por la Agencia.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que se realiza el requerimiento por la Agencia, independientemente de la hora en que este se haya requerido.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización = \sum_i DR_i * 8 * THP$$

Donde:

<i>DR<sub>i</sub></i>	nº de días laborables de incumplimiento de respuesta en la tarea <i>i</i> .
<i>THP</i>	Tarifa Hora de Penalización
<i>i</i>	Cada una de las tareas y/o encargos para los que hay incumplimiento

### 1.10.2 Indicador sobre la Ejecución en el seguimiento y control global del proyecto (GES02)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en la “**CLÁUSULA 8 - LOTE 1 – CARTERA DE SERVICIOS**”, como en las todas las diferentes fases de la “**CLÁUSULA 7 - LOTE 1 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma en un plazo determinado al responsable de la empresa adjudicataria a través de la herramienta que determine: correo electrónico, Service Desk, etc. Tras respuesta positiva por parte de adjudicatario y aceptación por parte de la Agencia, se iniciará la ejecución ajustándose al plazo establecido y con el detalle del equipo previsto.

Se entenderá que hay incumplimiento de la ejecución y realización de una labor, si ésta no tiene la conformidad y aceptación por la Agencia en el plazo establecido, bien porque no se ha realizado la labor, bien porque no se ha entregado en el plazo o porque ha sido rechazada por no cumplir las condiciones de obligado cumplimiento, por ej. Normativa, metodología, calidad, etc.

Se considerará como primer día del cómputo de incumplimiento de ejecución y realización de una labor, el siguiente día laborable al día en el que finaliza el plazo.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} = \sum_i DR_i * 8 * THP * 2$$

Donde:

<i>DR<sub>i</sub></i>	nº de días laborables de incumplimiento de plazo de ejecución en la tarea <i>i</i> .
<i>THP</i>	Tarifa Hora de Penalización
<i>i</i>	Cada una de las tareas y/o encargos para los que hay incumplimiento

### 1.11 ANS sobre el Equipo de Transición

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo durante la fase de Transición del servicio y se aplican durante la Fase de Transición. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

- **FET:** Factor Equipo Transición

Recurso de Equipo Transición	FET - Factor Equipo Transición
Crítico	4
Normal	2

Tabla 22: Factor de equipo de transición FET. Lote 1

### 1.11.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base en Transición del Servicio (EFT01)

Este indicador se aplica durante la Fase de Transición. En dicha fase, el adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del equipo disponibles según lo establecido en el apartado correspondiente de la **“CLÁUSULA 7 - LOTE 1 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”**, del Pliego de Prescripciones Técnicas incluidos los recursos requeridos para la ejecución del Plan intensivo de la Fase de Transición del conocimiento, si procede.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos durante la fase de Transición.

Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada recurso.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$Penalización = \sum_i (FET_i * HRI_i * THP)$$

Donde:

<b><i>FET<sub>i</sub></i></b>	Factor Equipo Transición para el recurso <i>i</i> .
<b><i>HRI<sub>i</sub></i></b>	Horas de servicio por recurso incumplidas en el recurso <i>i</i> .
<b><i>THP</i></b>	Tarifa Hora de Penalización
<b><i>i</i></b>	Cada uno de los recursos del Equipo Base durante la fase de Transición

### 1.11.2 Indicador sobre la Ejecución de Transición Intensiva (EFT02)

Este indicador se aplica a la finalización de la Fase de Transición. En este caso, el adjudicatario tiene obligación de cumplir los objetivos planificados y esperados establecidos en el apartado correspondiente de la cláusula 11 del PTECNI.

En concreto el adjudicatario tiene la obligación de la realización y ejecución del Plan intensivo de la Fase de Transición del conocimiento con la calidad establecida, según las indicaciones de la cláusula 7 del PTECNI. Este indicador mide el grado de cumplimiento de dicha ejecución y calidad requerida.

La penalización será:

$$Penalización = CPIT * FTI(n)$$

Donde:

<i>CPIT</i>	Coste del Plan Intensivo de la Fase de Transición del conocimiento después de la adjudicación.
<i>n</i>	% Grado de cumplimiento de ejecución y calidad del Plan Intensivo de la Fase de Transición del conocimiento.
<i>FTI(n)</i>	Factor de Transición Intensiva: $FTI(n) = (100 - n)$

## 1.12 ANS sobre el Equipo prestador del Servicio

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo prestador del servicio y se aplican durante la Fase de Pleno Servicio. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

- **FEB:** Factor Equipo Base

Recurso de Equipo Base	FEB - Factor Equipo Base
Crítico	4
Normal	2

Tabla 23: Factor Equipo Base FEB. Lote 1

### 1.12.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo Base disponibles a tiempo completo, como se indica en la CLÁUSULA 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en **“CLÁUSULA 9 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada uno de los puestos de cuota fija (esto es 69, independientemente del número de recursos que lo ocupen en el periodo medido). Se valorará con periodicidad anual.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$Penalización = \sum_i (FEB_i * HRI_i * THP)$$

Donde:

<i>FEB<sub>i</sub></i>	Factor Equipo Base para el recurso <i>i</i> .
<i>HRI<sub>i</sub></i>	Horas de servicio incumplidas en el puesto <i>i</i> .
<i>THP</i>	Tarifa Hora de Penalización.
<i>i</i>	Cada uno de los puestos del Equipo Base.

### 1.12.2 Indicador sobre las Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base (EPS02)

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo Base incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la **“CLÁUSULA 9 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.

La fórmula para el cálculo de la penalización por cada incumplimiento de recurso es:

$$\text{Penalización} = \sum_i (FEB_i * HSI_i * THP)$$

Donde:

$FEB_i$	Factor Equipo Base para el recurso $i$ .
$HSI_i$	Horas de solapamiento incumplidas en el puesto $i$ .
$THP$	Tarifa Hora de Penalización.
$i$	Cada de las sustituciones en el periodo.

### 1.12.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la **“CLÁUSULA 9 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador se aplica:

- o una vez al final de la fase de transición. A estos efectos se considera que el equipo ofertado por el adjudicatario en su propuesta es el equipo que se incorporará durante la fase de transición. Cualquier cambio que se produzca será considerado una rotación.
- o desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculara sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido).

El **Factor de Rotación EBM (FREBM)** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Número de rotaciones EBM Crítico/Normal en el periodo (NR)	FREBM Factor Rotación EBM	
	Critico-FREBM <sub>C</sub>	Normal-FREBM <sub>N</sub>
$0 \leq n \leq 1$	1	0
$1 < n \leq 2$	2	0
$2 < n \leq 5$	2	1
$6 < n \leq 9$	2	1,5
$9 < n \leq 18$	3	2
$n > 18$	4	3

Tabla 24: Factor de Rotación FREBM. Lote 1

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Crítico:

$$Penalidad = FREBM_c * \sum_p (NR_c(p) * 160 * THP)$$

Donde:

- $NR_c$  es el nº de rotaciones de recursos del puesto  $p$  de EBM **Crítico en el periodo de cálculo.**
- $THP$  Tarifa Hora de Penalización
- $p$  Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Crítico (en total 35 puestos)

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Normal:

$$Penalidad = FREBM_N * \sum_p (NR_N(p) * 160 * THP_p)$$

Donde:

- $NR_N(p)$  es el nº de rotaciones de recursos del puesto  $p$  de EBM **Normal en el periodo de cálculo.**
- $THP$  Tarifa Hora de Penalización
- $p$  Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Normal (en total 34 puestos)

### 1.13 ANS sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Planificables

A continuación se describen los ANS y penalidades aplicables a los encargos Planificables con cargo tanto a la Cuota Fija como la Cuota Variable descritos en la **“CLÁUSULA 11- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Aplican a todos los encargos planificables de todos los Servicios del presente lote, tanto de criticidad normal, como crítica y/o especial.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de valoración con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen una fecha de inicio y una fecha de entrega acordadas. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la valoración, el inicio y el fin de la ejecución, así como la calidad de las valoraciones y de las entregas.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la **“CLÁUSULA 11- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las penalizaciones se calcularán para cada uno de los encargos cerrados en el mes, sumando el total de penalizaciones por cada uno de ellos y aplicándose en el mismo periodo de facturación.

#### 1.13.1 Indicador de retraso en la Valoración/planificación de Encargo Planificable (ENC01)

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la valoración. Este indicador se calcula cada mes para cada uno de los encargos cerrados en ese mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **“CLÁUSULA 11- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones Técnicas para la valoración del encargo.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalidad} = DR * 8 * 2 * THP$$

Donde:

**DR** n° de días laborables de incumplimiento de respuesta.  
**THP** Tarifa Hora de Penalización.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

### 1.13.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables con cargo a Cuota Variable. Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la **“CLÁUSULA 11- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma Porcentaje de desviación de tiempo:

$$n (\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

**DR** n° de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada.  
**E** Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

% Desviación de tiempo (n)	Prioridad de Encargo		
	Crítica	Normal	Especial
$n \leq 5\%$	10 %	2 %	No aplica
$5\% < n \leq 15\%$	15 %	5 %	
$15\% < n \leq 25\%$	20 %	10 %	
$25\% < n \leq 50\%$	40 %	20 %	
$50\% < n \leq 75\%$	60 %	30 %	
$75\% < n \leq 100\%$	80 %	40 %	

Tabla 25: Factor de Aceptación de Encargos FAE(n). Lote 1

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} = H * THP * FAE(n)$$

Donde:

$H$  es el número de horas estimadas del encargo.  
 $THP$  es la Tarifa Hora en Penalidades.

### 1.13.3 Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03)

Se considera que los encargos planificables son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido, no cumple los requerimientos, no se considera válida la documentación entregada, etc. Es decir, la Agencia no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva resolución al adjudicatario.

El indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo de encargos del total de encargos cerrados en el mes. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El rango se calcula de la siguiente forma, para todos los servicios que se gestionan mediante encargos planificables se obtiene el % de soluciones con  $i$  rechazos (1, 2, 3 o más):

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

$NRS(i, t)$  Número total de soluciones de tipo  $t$  con  $i$  rechazos.  
 $NS(t)$  Número total de soluciones de tipo  $t$ .

El **Factor REZ** se obtiene a partir de la siguiente tabla y depende de  $n(i, t)$ :

$n(i, t)$	$0\% \leq n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 25\%$	$25\% \leq n$
Con 1 rechazos (i=1)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 2 rechazos (i=2)	0,10	0,15	0,20	0,30

Con 3 rechazos o más (i=3+)	0,15	0,20	0,30	0,40
-----------------------------	------	------	------	------

Tabla 26: Factor REZ (n(i,t)) para el indicador ENC03. Lote 1

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_t Factor REZ(n(i,t))$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.  
**t** cada uno de los tipos de encargo planificables de todos los servicios (Servicio de Mantenimiento y Evolución, Servicio de Implantación de los módulos funcionales, etc.).

#### 1.13.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos Planificables (ENC04)

Este indicador se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

% de encargos aceptados en primera instancia	Factor TEN
95% < n	0
90% < n ≤ 95%	0,2
85% < n ≤ 90%	0,3
n ≤ 85%	0,4

Tabla 27: Factor TEZ. Tendencia Encargos Planificables. Lote 1

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = H * THP * 0,20 * Factor TEN$$

Donde:

**H** número total de horas de todos los encargos entregados y aceptados por Madrid Digital en el mes de medición.  
**THPC** Tarifa hora en Penalidades Consultor

## ANEXO X.2 - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES-LOTE 2

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

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta a Madrid Digital. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier problema, riesgo o incidencia que se produzca.

### 1.14 Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, y sea por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes Penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- i. Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- ii. En la prestación de los servicios y en las Penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las peticiones, si así se contemplase en la definición del ANS.
- iii. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
  - Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
  - Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
  - Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. De forma anual, no se considerarán 28 días laborables, a distribuir en los diferentes meses para posibles eventualidades de cada recurso. Se requiere el cumplimiento al **100% de la adscripción de recursos mínima requerida** en el horario indicado y durante la duración del contrato, incluidos permisos y/o bajas laborales. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con iguales o superiores perfiles y conocimientos a los solicitados en el presente Pliego, para cubrir dichas ausencias.
  - Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.
  - Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades (**THP**), IVA no incluido:
    - Tarifa Hora Penalidades Consultor (**THPC**): **47,00 euros/h**, que se verá minorada en el % de bajada que realice el adjudicatario en su oferta económica.

- Tarifa Hora Penalidades Técnico (**THPT**): **24,00 euros/h**, que se verá minorada en el % de bajada que realice el adjudicatario en su oferta económica

iv. Cálculo de la Penalidad Total del Periodo medido.

Las Penalidades se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

Madrid Digital podrá determinar que, para determinadas peticiones, en atención a su especial naturaleza y contexto de ejecución, queden excluidas de la medición en ciertos indicadores.

El Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y contrato (COSC), en virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el presente pliego, y a propuesta del Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan, al objeto de aplicar la correspondiente penalización. Si en el seno del Comité Operativo de Seguimiento y Control del Servicio y Contrato (COSC), o en su caso el Comité de Dirección Estratégico, se logra conformidad sobre el grado de incumplimiento y las penalidades aplicables, sus acuerdos serán ejecutivos una vez aprobados, en el mismo, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determine en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de no acuerdo en los comités, será ejecutiva la valoración de penalidades realizada por Madrid Digital de la forma que establece el Pliego de Cláusulas Administrativas

El **Responsable del Servicio** de Madrid Digital certificará los incumplimientos que se produzcan a efectos de trasladar el grado de incumplimiento y producido, siguiéndose los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

---

*Las Penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el presente Anexo.*

---

La fórmula general para el cálculo de cada una de las Penalidades, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:

$$\text{Penalidad} = CF \times \sum_a (W_a \times F_a)$$

Donde:

<b>CF</b>	Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.
<b><math>W_a</math></b>	Peso del indicador <b>a</b> .
<b><math>F_a</math></b>	Factor de corrección para el indicador <b>a</b> .
<b>a</b>	cada uno de los Indicadores analizados.

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.

En caso de que la cuantía acumulada de las Penalidades supere el 10% del importe del contrato (IVA no incluido), Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

- i. La Penalidad total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores:**
  - o La suma del total de las Penalidades aplicables.
  - o 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.

- ii. La aplicación y el pago de estas Penalidades no excluyen la indemnización a la que Madrid Digital pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El contratista informará a Madrid Digital de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

A continuación, se desglosan las Penalidades a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario. Se distinguen los siguientes conceptos medidos por acuerdos de niveles de servicio:

### **1.15 Niveles de Servicio y Penalidades Aplicables por su Incumplimiento**

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de las peticiones en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

### **1.16 Indicadores sobre Documentación (MDO).**

Con este indicador se quiere medir el grado de desactualización y la no disposición en el lugar establecido, de la documentación generada, estudios, informes, documentación funcional, de usuario, técnica o cualquier otro tipo de los entregables que se han estipulado en este pliego de cláusulas técnicas para cada una de las líneas de servicio.

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MDO01	MDO01 = IS = % de desactualización de los documentos durante el periodo correspondiente. Medible a través del número de documentos afectados durante el periodo y que no han sido actualizados y entregados por el adjudicatario, sin ningún tipo de no conformidades y/o estén ubicados en su lugar.	0,01	IS < 05%	05% ≤ IS < 15%	15% ≤ IS < 20%	20% ≤ IS

Tabla 28: Factor de corrección y peso de indicador MDO. Lote 2

### 1.17 Indicadores sobre el servicio de Transferencia del Conocimiento (ITC)

Con este indicador se quiere medir la calidad de la Transferencia del Conocimiento en los diferentes servicios del presente lote. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio con la periodicidad del Plan, i.e. trimestralmente

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
ITC01	ITC0= IS = % de cumplimiento del Plan Trimestral de Traspaso de Conocimiento (número de acciones realizadas frente al número total de acciones previstas)	0,01	95% ≤ IS	85% ≤ IS < 95	80% ≤ IS < 85%	IS < 80%

Tabla 29: Factor de corrección y peso de indicador ITC. Lote 2

### 1.18 Indicadores sobre la Gestión y Coordinación del Servicio Respuesta al seguimiento y control global del proyecto

#### 1.18.1 Indicador de Respuesta al seguimiento y control global del proyecto (GES01)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en **“CLÁUSULA 19- LOTE 2 – CARTERA DE SERVICIOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma con el plazo tope para su realización a través de la herramienta que determine: correo electrónico, sistema de gestión de incidencias y peticiones, sistema de gestión de

actividades, etc. El adjudicatario deberá responder en el plazo máximo de 5 días laborables con su propuesta de ejecución y si procede, incluyendo una planificación de la tarea y el detalle del equipo que se va dedicar a hacerlo.

En el caso de que la Agencia no esté de acuerdo con dicha respuesta, podrá rechazarla y pedir una nueva respuesta al adjudicatario tantas veces como la Agencia considere. Se entenderá que hay incumplimiento de respuesta cuando transcurridos 5 días laborables desde la primera solicitud formal, no haya habido respuesta o ninguna respuesta/s propuesta por el adjudicatario haya sido aceptada por la Agencia.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que se realiza el requerimiento por la Agencia, independientemente de la hora en que este se haya requerido.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalizacion = \sum_i DR_i * 8 * THPC$$

Donde:

- $DR_i$  nº de días laborables de incumplimiento de respuesta a la tarea  $i$ .
- $THPC$  Tarifa Hora de Penalización Consultor.
- $i$  Cada una de las tareas y/o encargos en que se produce incumplimiento.

### 1.18.2 Indicador de Ejecución en el seguimiento y control global del proyecto (GES02)

El adjudicatario tiene obligación de ejecutar todas las labores incluidas tanto en la prestación de cada uno de los servicios requeridos en "**CLÁUSULA 19- LOTE 2 – CARTERA DE SERVICIOS**" del Pliego de Prescripciones Técnicas. Si en las labores de supervisión de la Agencia, se detectará que alguna de las tareas incluidas en los servicios no se estuvieran realizando, la Agencia requerirá la realización de la misma en un plazo determinado al responsable de la empresa adjudicataria a través de la herramienta que determine: correo electrónico, Service Desk, sistema de gestión de actividades, etc. Tras respuesta positiva por parte de adjudicatario y aceptación por parte de la Agencia, se iniciará la ejecución ajustándose al plazo establecido y con el detalle del equipo previsto.

Se entenderá que hay incumplimiento de la ejecución y realización de una labor, si ésta no tiene la conformidad y aceptación por la Agencia en el plazo establecido, bien porque no se ha realizado la labor, bien porque no se ha entregado en el plazo o porque ha sido rechazada por no cumplir las condiciones de obligado cumplimiento, por ej. Normativa, metodología, calidad, etc.

Se considerará como primer día del cómputo de incumplimiento de ejecución y realización de una labor, el siguiente día laborable al día en el que finaliza el plazo.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, mensualmente por cada incumplimiento, siempre que no haya sido ya objeto de penalización por esa misma circunstancia.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalizacion = \sum_i DR_i * 8 * THPC * 2$$

Donde:

$DR_i$	nº de días laborables de retraso de respuesta a la tarea $i$ .
$THPC$	Tarifa Hora de Penalización Consultor.
$i$	Cada una de las tareas y/o encargos en que se produce incumplimiento.

## 1.19 Indicadores sobre la prestación del servicio por el Equipo de Base

### 1.19.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo Base disponibles a tiempo completo, como se indica en la “**CLÁUSULA 20 - LOTE 2 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en la “**CLÁUSULA 20 - LOTE 2 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**” del Pliego de Prescripciones Técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada uno de los puestos de cuota fija (esto es 69, independientemente del número de recursos que lo ocupen en el periodo medido). Se valorará con periodicidad anual, siendo

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$Penalidad = \sum_I (HRI_p \times THP_p)$$

Donde:

$HRI_p$	Horas de servicio por puesto incumplidas.
$THP_p$	Tarifa Hora de Penalización para el perfil $p$ ( $THPC$ si el perfil es Consultor, - $THPT$ si el perfil es Técnico)
$I$	Todos los puestos del Equipo Base

### 1.19.2 Indicador sobre las Condiciones de sustitución de miembros del Equipo Base (EPS02)

El indicador mide si el adjudicatario sustituye a un miembro del equipo Base incumpliendo lo requerido en cuanto al periodo de solapamiento entre el recurso entrante y saliente, como se indica en la “**CLÁUSULA 20 - LOTE 2 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se contabilizarán 8h/día laborable. Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución del contrato, cada mes.

La fórmula para el cálculo de la penalización por cada incumplimiento de recurso es:

$$\text{Penalidad} = \sum_i (FEB * HSI_i * THP_p)$$

Donde:

$HSI_i$  Horas de solapamiento incumplidas en la sustitución  $i$ .  
 $THP_p$  Tarifa Hora de Penalización para el perfil  $p$  ( $THPC$  si el perfil es Consultor,  $-THPT$  si el perfil es Técnico)  
 $FEB$  Factor Equipo Base  
 $i$  Todas las sustituciones del periodo.

### 1.19.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la “**CLÁUSULA 20 - LOTE 2 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último periodo de cálculo, se calculara sobre el periodo restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido). Esto es, si un puesto sufre varias rotaciones en el periodo, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido.

El **Factor de Rotación EBM (FREBM)** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Número de rotaciones EBM Crítico/Normal (NR) en el periodo	FREBM Factor Rotación EBM	
	Critico- FREBM <sub>C</sub>	Normal- FREBM <sub>N</sub>
$n \leq 1$	0,5	0
$1 < n \leq 2$	1	0,5
$n > 2$	2	1

Tabla 30: Factor de Rotación FREBM. Lote 2

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Crítico:

$$Penalidad = FREBM_C * \sum_p (NR_C(p) * 160 * THP_p)$$

Donde:

- $NR_C$  es el nº de rotaciones de recursos del puesto  $p$  de EBM **Crítico en el periodo de cálculo.**
- $THP_p$  Tarifa Hora de Penalización para el perfil  $p$  ( $THPC$  si el perfil es Consultor, -  $THPT$  si el perfil es Técnico)
- $p$  Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Crítico (en total, 3 puestos)

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Normal:

$$Penalidad = FREBM_N * \sum_p (NR_N(p) * 160 * THP_p)$$

Donde:

- $NR_N$  es el nº de rotaciones de recursos del puesto  $p$  de EBM **Normal en el periodo de cálculo.**
- $THP_p$  Tarifa Hora de Penalización para el perfil  $p$  ( $THPC$  si el perfil es Consultor, -  $THPT$  si el perfil es Técnico)
- $p$  Cada uno de los perfiles en el Equipo Base Mínimo (en total 2 puestos)

## 1.20 Indicadores sobre el Equipo de Transición

A continuación, se indican los ANS correspondientes al equipo durante la fase de Transición del servicio y se aplican durante la Fase de Transición. De forma general, en todos ellos, aplica el siguiente factor:

### 1.20.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base en Transición del Servicio (EFT01)

FET: Factor Equipo Transición

Recurso de Equipo Transición	FET - Factor Equipo Transición
Crítico	4
Normal	2

Tabla 31: Factor de equipo de transición FET. Lote 1

Este indicador se aplica durante la Fase de Transición. En dicha fase, el adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del equipo disponibles según lo establecido en el apartado correspondiente de la **“CLÁUSULA 7 - LOTE 1 - FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos durante la fase de Transición.

Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada recurso.

La fórmula para el cálculo de la penalización es:

$$\text{Penalización} = \sum_i (FET_i * HRI_i * THP)$$

Donde:

$FET_i$	Factor Equipo Transición para el recurso $i$ .
$HRI_i$	Horas de servicio por recurso incumplidas en el recurso $i$ .
$THP$	Tarifa Hora de Penalización
$i$	Cada uno de los recursos del Equipo Base durante la fase de Transición

## 1.21 Indicadores sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Planificables

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la **“CLÁUSULA 11- LOTE 1 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

A continuación se describen los ANS y penalidades aplicables a los encargos Planificables con cargo tanto a la Cuota Fija como la Cuota Variable descritos en el **“Apartado 11.2 Prestación de los Servicios Planificables. Procedimiento de trabajo”**, de la cláusula anteriormente citada durante la fase de Pleno Servicio. Aplican a todos los encargos planificables de todos los Servicios del presente lote, tanto de criticidad normal como crítica.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de valoración con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen unas fechas de inicio y de entrega, acordadas en la aceptación. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la valoración, el inicio y el fin de la ejecución, así como la calidad de las valoraciones y de las entregas.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la **“CLÁUSULA 22 - LOTE 2 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las penalizaciones se calcularán para cada uno de los encargos cerrados en el mes, sumando el total de penalizaciones por cada uno de ellos y aplicándose en el mismo periodo de facturación.

### 1.21.1 Indicador de retraso en la Valoración de Encargo Planificable (ENC01)

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la valoración. Este indicador se calcula cada mes para cada uno de los encargos cerrados en ese mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la **“CLÁUSULA 22 - LOTE 2 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas para la valoración del encargo.

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalidad = DR * 8 * 2 * THPC$$

Donde:

**DR** nº de días laborables de incumplimiento de respuesta.  
**THPC** Tarifa Hora de Penalización para el perfil Consultor.

### 1.21.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables con cargo a Cuota Variable. Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la **“CLÁUSULA 22 - LOTE 2 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS GOBERNADOS CON ENCARGOS”** del Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma. Porcentaje de desviación de tiempo:

$$n (\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

**DR** nº de días laborables de incumplimiento de respuesta.  
**E** Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).

La penalización será conforme a la siguiente tabla:

% Desviación de tiempo (n)	Prioridad de Encargo		
	Crítica	Normal	Especial
$n \leq 5\%$	10 %	2 %	No aplica
$5\% < n \leq 15\%$	15 %	5 %	
$15\% < n \leq 25\%$	20 %	10 %	
$25\% < n$	25 %	15 %	

Tabla 32: Factor de Aceptación de Encargos FAE(n). Lote 2

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} = H * THPC * FAE(n)$$

Donde:

$H$  es el número de horas estimadas del encargo.  
 $THPC$  es la Tarifa Hora en Penalidades de Consultor.

### 1.21.3 Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03)

Se considera que los encargos planificables son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido, no cumple los requerimientos, no se considera válida la documentación entregada, etc. Es decir, la Agencia no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva resolución al adjudicatario.

El indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo de encargos del total de encargos cerrados en el mes. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El rango se calcula de la siguiente forma, para todos los servicios que se gestionan mediante encargos planificables se obtiene el % de soluciones con  $i$  rechazos (1, 2, 3 o más):

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

Donde:

$NRS(i, t)$  Número total de soluciones con  $i$  rechazos del tipo  $t$  de encargo  
 $NS$  Número total de soluciones de los encargos planificables de tipo  $t$  del mes de medición

El **Factor REZ** se obtiene a partir de la siguiente tabla y depende de  $n(i)$ :

$n(i)$	$0\% < n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% \leq n$
Con 1 rechazos (i=1)	0,2	0,4	0,6
Con 2 rechazos (i=2)	0,4	0,6	0,8
Con 3 rechazos o más (i=3+)	0,6	0,8	1

Tabla 33: Factor REZ (n(i,t)) para el indicador ENC03. Lote 2

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización} (t) = CF * 0,02 * \sum_i \text{Factor REZ}(n(i, t))$$

Donde:

- CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
- t** cada uno de los tipos de encargo planificables de todos los servicios (asistencia a Madrid Digital en el Gobierno del Servicio, asistencia a Madrid Digital en el Diseño y Evolución del Producto y Servicio, Asistencia a Madrid Digital en la Transformación del Servicio y Mejora en la Gestión del Conocimiento, etc.).

#### 1.21.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos (ENC04)

Este indicador se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

% de encargos aceptados en primera instancia	Factor TEN
95% < n	0
85% < n ≤ 95%	0,10
75% < n ≤ 85%	0,20
n ≤ 75%	0,30

Tabla 34: Factor TEZ. Tendencia Encargos Planificables. Lote 2

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$\text{Penalización (t)} = H * THPC * 0,20 * \text{Factor TEN}$$

Donde:

- H** número total de horas de todos los encargos entregados y aceptados por Madrid Digital en el mes de medición.
- THPC** Tarifa hora en Penalidades Consultor