

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“SERVICIO ONBOARDING DIGITAL PARA LA  
OBTENCIÓN DE LA IDENTIDAD 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: **0999886732003434516988**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE  
SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE ONBOARDING DIGITAL PARA LA IDENTIDAD  
DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO  
ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**INDICE:**

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
3.1 Alcance.....	4
3.1.1 Software de alta digital o Digital OnBoarding.....	4
3.1.2 Servicio de Supervisión de alta por parte de Agente .....	4
3.1.3 Servicios de Integración y Soporte.....	5
3.2 Funcionamiento del sistema IDENTIFICA.....	5
3.3 Requisitos técnicos del software de Digital OnBoarding .....	7
3.3.1 Requisitos del sistema para la verificación automática .....	7
3.3.2 Requisitos del sistema para la verificación por agente .....	8
3.3.3 Requisitos del sistema en la interfaz de usuario al ciudadano.....	8
3.4 Normativa de obligado cumplimiento.....	9
<b>CLÁUSULA 4.- CONDICIONES DEL SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
4.1 Condiciones generales del servicio .....	10
4.1.1 Servicios de Cuota Fija .....	10
4.1.2 Servicios de Cuota Variable.....	10
4.2 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) .....	10
4.3 Entregables .....	11
<b>CLÁUSULA 5.- RESPONSABLE DEL SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>12</b>
6.1 Disponibilidad de medios .....	12
6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador .....	12
6.3 Comunicaciones.....	12
6.4 Traspaso del servicio a la finalización del contrato. ....	12
<b>CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 8.- CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 9.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b>	<b>13</b>



## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante **Madrid Digital**), en el ejercicio de las competencias y funciones asignadas y establecidas mediante *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. N° 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la *Ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015), tiene encomendadas:

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

Madrid Digital puso en marcha, en el año 2020, la iniciativa IDENTIFICA: la Identidad Digital de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de ofrecer a los ciudadanos un medio de identificación cuya obtención fuera plenamente digital y que permitiese la identificación en móvil, dando prioridad a disponer de servicios digitales fácilmente utilizables, accesibles y seguros.

El sistema IDENTIFICA consta de tres grandes bloques;

- 1) **Interfaz al Ciudadano.** Sistema a través del cual el ciudadano se relacionará con el sistema IDENTIFICA.
- 2) **Digital OnBoarding en la nube.** Se trata del sistema de alta digital, objeto de este contrato, que captura y valida el documento de identidad y realiza una prueba de vida. Dicho sistema se integrará con la parte del Interfaz al Ciudadano y con el Gestor de Identidad, que se explica a continuación.
- 3) **Gestor de identidad** como núcleo que gobierna y custodia la identidad en la Administración regional y permite al ciudadano la gestión de su Identidad Digital. Está basado en el producto WSO2 IS además de un sistema de Backend responsable de la lógica de negocio.

Tanto el Gestor de Identidad como el Interfaz al Ciudadano se encuentran en un estado avanzado de desarrollo y quedan fuera del alcance de este contrato, no así la parte de guiado del usuario durante el proceso de escaneo de la documentación, la validación de dicha documentación y la prueba de vida realizados a través del servicio de OnBoarding, que deberá ofrecer el software propuesto por el adjudicatario del contrato.

El presente contrato viene precedido del desarrollo de un piloto de Digital OnBoarding, durante cuál se han detectado diferentes requisitos y necesidades, que debe cubrir el producto a contratar y que se detallarán a lo largo de este pliego de prescripciones técnicas. Adicionalmente, y con el objetivo de poner en producción el servicio en el menor tiempo posible, se requiere la supervisión del proceso de onBoarding por parte de operadores, así como los servicios necesarios para su integración con el Interfaz del Ciudadano y el Gestor de Identidad, descritos.



## CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto de la contratación se compone de:

- La cesión del derecho de uso de un software de Digital OnBoarding tipo SaaS (Software as a Service), que permita ofrecer a los ciudadanos la funcionalidad de alta digital en el sistema IDENTIFICA, para un mínimo de 10.000 altas.
- La prestación de un servicio de supervisión asíncrono por parte de agente humano para un mínimo de 10.000 altas.
- La prestación de los servicios de integración, pruebas, soporte y traspaso de conocimiento para poner en marcha IDENTIFICA, la identidad digital de la Comunidad de Madrid.

Todo ello de conformidad con las especificaciones que se describen a lo largo de este pliego de prescripciones y la normativa vigente aplicable.

## CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

### 3.1 Alcance

#### 3.1.1 Software de alta digital o Digital OnBoarding

El sistema a contratar debe permitir la identificación fehaciente y autenticable de los ciudadanos ante la Administración de la Comunidad de Madrid de forma 100% on-line, mediante la verificación de documentación y pruebas biométricas, según se especifica a lo largo de esta cláusula.

El alcance mínimo del contrato incluirá:

- Acceso a un **entorno de pruebas** del sistema OnBoarding que permita trabajar en la integración de los sistemas a partir de la primera semana del contrato.
- Disponibilidad del software en producción para la generación de un **mínimo de 10.000 identidades mediante proceso desasistido o asíncrono**, conforme a la normativa de seguridad vigente y habiendo establecido en tiempo y forma las integraciones y personalizaciones que se describen a lo largo del pliego.
- Las identidades se contabilizarán desde la implantación del sistema y su apertura a la ciudadanía. No se contabilizarán las identidades utilizadas durante el periodo de pruebas ni aquellas identidades que no se lleguen a otorgar al ciudadano, a causa de interrupción de la solicitud por parte del ciudadano o por incumplimiento de requisitos en el análisis realizado por el sistema.
- El sistema dispondrá, para la verificación por parte de agentes, de un sistema de back-office que constará de un panel o cuadro de mando en el que tendrá acceso a todas las evidencias (imágenes, videos y resultados de las validaciones automáticas) y podrá aprobar o rechazar la identificación en función del análisis realizado de las evidencias.
- Madrid Digital tendrá acceso a dicho panel y podrá supervisar las tareas realizadas por los agentes.

#### 3.1.2 Servicio de Supervisión de alta por parte de Agente

El alcance mínimo de este servicio incluye:

- Establecimiento de un protocolo de validación conforme a la normativa vigente. Este protocolo deberá ser aprobado por Madrid Digital y su cumplimiento podrá ser auditado en cualquier momento.
- La validación de cada identidad registrada y validada por el software de Digital OnBoarding, por parte de un agente humano cualificado, incluyendo un mínimo de **10.000 validaciones positivas**.



- El plazo para realizar la validación y el envío de la identidad queda establecido en el apartado de Acuerdos de Nivel de Servicio.

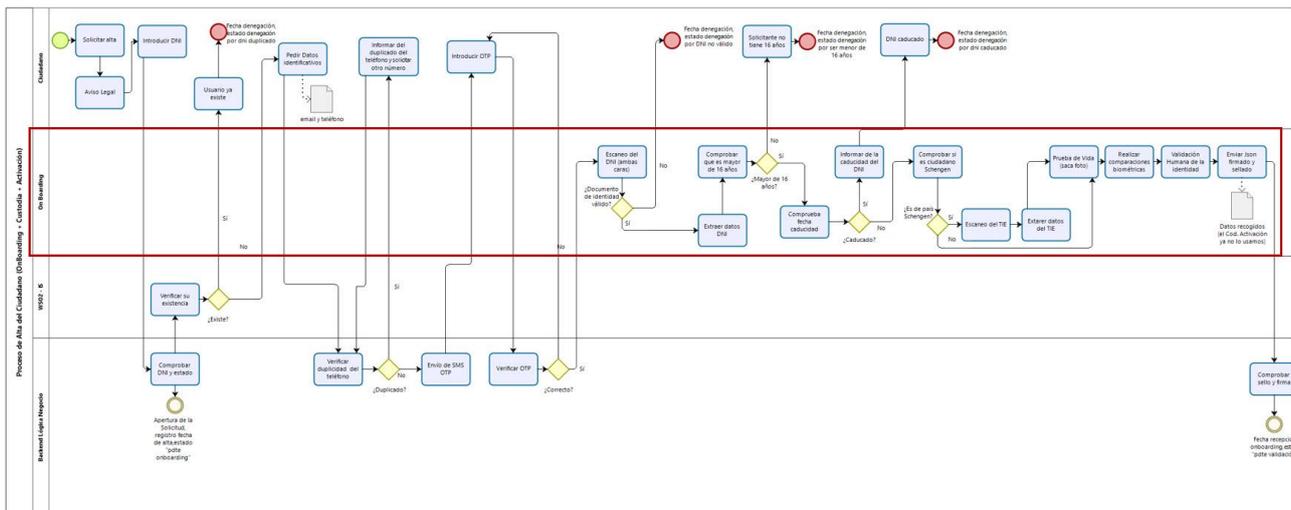
### 3.1.3 Servicios de Integración y Soporte

- **Adaptaciones y personalización para la integración con el Interfaz al Ciudadano.** Las interfaces se configurarán según las plantillas de estilo que determine la Comunidad de Madrid (como imágenes, tipo de letra, condiciones de uso o URL del servicio, mensajes para la interacción con el usuario, etc).
- **Integración con el sistema de Gestión de Identidad,** adaptándose a las APIs que este sistema expone.
- **Implantación y estabilización** de la solución para su puesta en producción con ciudadanos, en un plazo máximo de 8 semanas.
- **Soporte al desarrollo de las integraciones, pruebas y documentación técnica.**
- **Manuales de Usuario y Transferencia de Conocimiento** a Madrid Digital y 012.
- Soporte a la puesta en producción y estabilización.
- Soporte a incidencias una vez se encuentre el sistema en producción, conforme a los ANS establecidos.

## 3.2 Funcionamiento del sistema IDENTIFICA

A continuación, se detalla el proceso de alta en el que se debe integrar el servicio de OnBoarding, el cual queda reflejado en el siguiente diagrama.

El sistema a contratar deberá cumplir con todos los requisitos necesarios para que este proceso funcione de forma usable, ágil, segura y conforme a la normativa vigente. Dichos requisitos se describen a lo largo de los distintos apartados de esta cláusula.



- El Interfaz al Ciudadano será el encargado de mostrar las condiciones de uso, recabar el consentimiento informado y los datos identificativos del ciudadano (DNI, Nombre, Teléfono y email) y enviará los SMS que confirmen que el teléfono informado está en posesión de la persona que solicita el alta.

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: 0999886732003434516988

- A continuación, se conectará con el servicio SaaS de OnBoarding para realizar el proceso de video identificación (escaneo de documentación, prueba de vida y validación del proceso por agente humano). Se deberá realizar una integración del sistema con OnBoarding en este punto a través de las correspondientes API's de dicho servicio, pasándoles los datos necesarios para identificar al ciudadano.

A partir de ese momento el servicio de OnBoarding debe cumplir los siguientes requisitos:

- Será un procedimiento con una experiencia de usuario excelente, informando en todo momento al usuario lo que debe hacer de forma inequívoca, avisando de cualquier error o interferencia en el proceso que pueda ocurrir, y comunicando siempre los siguientes pasos para obtener su identidad digital de forma completa.
- Debe permitir el escaneo de los documentos de identificación oficiales con mecanismos de control de la veracidad del documento (MZ, marcas de agua, holograma, etc) y minimización de los riesgos de suplantación y manipulación, y con la extracción de la fotografía del usuario. Este servicio detectará el desenfoque, deslumbramientos y fotos incorrectas o de poca calidad. Detectará fotocopias en color y en blanco y negro.
- Se mostrará al ciudadano los datos extraídos del escaneo de la documentación, para que éste los pueda verificar.
- Los ciudadanos europeos del espacio Schengen se identificarán con el DNI de su país (reconocible por el sistema de OnBoarding) y además también se les solicitará la Tarjeta de Identificación Europea (TIE), que es una tarjeta verde no verificable por el sistema, de la que se recogerán datos identificativos como el NIE, fecha de nacimiento, etc, que se pasarán al sistema backend del gestor de identidad para validar dicha identidad contra el servicio ICDA de Policía. En caso de que el sistema de OnBoarding no pueda extraer esos datos de la tarjeta TIE presentada, se le pedirá al ciudadano que los introduzca a través de una pantalla implementada para tal fin.
- Si se da la condición, debe comunicar al ciudadano la denegación del servicio de OnBoarding por presentación de documento de identificación inválido, por documento caducado y si el solicitante es menor de 16 años. También comunicará esa causa de denegación al sistema backend del gestor de identidad, como información necesaria en el seguimiento de la trazabilidad de la solicitud.
- Realizará una Prueba de Vida del ciudadano, en la que se le solicitará una petición aleatoria de movimiento o postura y se recogerá un video (de todo el proceso de identificación) y/o una fotografía, con un detector que evalúe la calidad de la captura y permita su repetición. No se permitirá subir un vídeo pregrabado o guardado en local y que sea susceptible de manipulación.
- Hará una correlación de la foto extraída del documento oficial de identidad y del "vídeo selfie" obtenido en la prueba de vida, aplicando un algoritmo de reconocimiento facial reconocido, a través del cual se obtendrá un porcentaje de similitud, que se usará para la validación final de la identificación por un operador humano.
- Se realizará una validación de la identidad del ciudadano por agente humano, en base a los documentos, prueba de vida y comprobaciones paramétricas (porcentaje de similitud) realizadas por el servicio de OnBoarding y siguiendo los requisitos de seguridad del Centro



Criptológico Nacional para el proceso de video identificación no presencial. Este servicio deberá ofrecerse conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio indicados en este contrato.

- Una vez realizada la validación de la identidad del ciudadano por un agente humano, se enviará la información capturada al Backend del Gestor de Identidad (adaptándose a las APIs que este expone). Para ello enviará un fichero json, en el formato provisto por Madrid Digital, con todos los datos identificativos del ciudadano, incluyendo los documentos escaneados, la foto obtenida de la prueba de vida, y las comprobaciones de parámetros biométricos realizadas en dicho proceso.
- Esa información y evidencias entregadas deberán llevar un sello de tiempo y serán firmadas con uno de los certificados admitidos por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y por la plataforma @firma.

### 3.3 Requisitos técnicos del software de Digital OnBoarding

Los siguientes requisitos técnicos **deben ser cubiertos por la herramienta desde el primer día del contrato**, además de cumplir con el apartado 3.4 de Normativa de obligado cumplimiento e implementar en el plazo requerido las integraciones para lograr el funcionamiento establecido en el apartado Funcionamiento del Sistema Identifica.

**Se considera que el software contendrá tres bloques:**

- **Bloque de verificación automática**
- **Bloque de verificación por agente**
- **Bloque de interfaz de usuario final**

Se especifican a continuación requisitos para cada uno de estos bloques

#### 3.3.1 Requisitos del sistema para la verificación automática

1. La herramienta debe aceptar el documento de identidad (DNI, en todas sus versiones vigentes) y el permiso de residencia en España (NIE, en todas sus versiones vigentes), así como los DNI's de los principales países a nivel europeo y mundial, incluyendo de forma obligada todos los países que forman parte del espacio Schengen.
2. La herramienta debe garantizar que el proceso se ejecuta en unidad de acto, de forma que pueda evidenciarse que se trata de un único proceso en un único dispositivo y en un único acto secuencial en el tiempo, con independencia de que se ejecute en varios pasos.
3. La herramienta debe aportar mecanismos para garantizar que el proceso de identificación es realizado en tiempo real. La grabación de video debe realizarse en directo, no se permiten archivos pregrabados.
4. El sistema biométrico de comparación facial entre el solicitante y la foto del documento de identidad debe haber sido evaluado, según el Face Recognition Vendor Test (FRVT) en la categoría VISABORDER, del NIST1 y haber obtenido una tasa de FNR (False Negative Rate) menor o igual a 5% para un FPR (False Positive Rate) de menor o igual a 1/1 000 000.
5. La base de datos utilizada para la prueba debe ser la utilizada por el NIST en 2020 o superior.
6. La solución debe establecer medidas técnicas para detectar que la persona está viva a través de pruebas activas o pasivas.
7. El sistema biométrico deberá implementar una detección de ataque de presentación



- biométrica PAD, acorde a la metodología definida por el CCN para los laboratorios acreditados dentro de su esquema.
8. La herramienta implementará mecanismos de detección de manipulaciones del documento de identidad para todas aquellas características que sean apreciables visualmente. Algunas posibles medidas son: a) Características del documento: tamaño, patrón, diseño, espaciado entre caracteres y tipografía del documento. b) Medidas de seguridad: hologramas, imágenes laser variable, etc...
  9. La herramienta debe ser capaz de verificar que la fecha de validez del documento no ha expirado.
  10. La herramienta debe ser capaz de verificar que las fechas incluidas en el documento presentan una relación lógica.
  11. La herramienta debe ser capaz de validar que el anverso y el reverso del documento corresponden al mismo documento.
  12. La herramienta deberá comprobar la integridad de los datos de la zona de inspección visual (VIZ) con la MRZ (zona de lectura mecanizada).
  13. La herramienta permitirá al operador verificar visualmente las características del documento de identidad.
  14. La herramienta emitirá un scoring biométrico facial entre la cara de la persona que se está identificando y la de la imagen del documento o la proveniente de una fuente auténtica.

### 3.3.2 Requisitos del sistema para la verificación por agente

1. La herramienta obtendrá y gestionará la conservación de la captura del anverso y del reverso del documento de identidad y del videoserlfie, que deberá tener la calidad suficiente que permita verificar la información.
2. La herramienta permitirá a un operador supervisar a posteriori el proceso de identificación grabado y le permitirá comprobar las evidencias generadas del documento.
3. La herramienta permitirá el envío automático al sistema de Gestión de Identidades de Madrid Digital de aquellas identidades validadas por agente.
4. Para asegurar un adecuado tratamiento de los datos personales, y con especial atención a los datos de carácter especial, la herramienta procederá a la eliminación de los datos biométricos y personales, manteniéndolos por el plazo mínimo indispensable en el sistema. En ningún caso estos datos podrán ser transferidos a otro sistema o a terceros.

### 3.3.3 Requisitos del sistema en la interfaz de usuario al ciudadano

1. Los procesos de interacción con el ciudadano serán guiados, con información en cada momento del punto en el que se encuentra y con mensajes de validación claros y breves y conforme a la funcionalidad especificada en el apartado 3.2 del pliego de prescripciones técnicas.
2. Los interfaces deben ser Accesibles AA.
3. La interfaz estará orientada a lenguaje fácil, sin términos técnicos ni administrativos que el ciudadano no vaya a comprender. Se ofertará en los lenguajes de español e inglés.
4. El sistema dispondrá de gestión de los errores asociados al uso compartido de los recursos



- del dispositivo (cámara, etc) y proporcionará feedback al ciudadano en lenguaje comprensible, guiándole en todo momento.
5. Deberá ser compatible con las 3 últimas versiones de los siguientes sistemas operativos y navegadores web.
    - a. Windows, MacOS, iOS, Android
    - b. Chrome, IExplorer, Edge, Safari, Firefox
  6. El interfaz ofrecerá un tiempo de respuesta a las acciones del ciudadano siempre inferior a 2 segundos.

### 3.4 Normativa de obligado cumplimiento

- Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS), artículo 24, referente a los requisitos para los prestadores cualificados de servicios de confianza.
- Ley 6/2020, artículo 7, por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados.  
[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-14046](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-14046)
- ETSI TS 119 461, norma utilizada para evaluar prestadores de servicios de identificación remota. Recoge los requisitos comunes para todos los servicios de confianza e incluye requisitos específicos para la comprobación de la identidad de personas físicas.  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/etsi/9f44b743-46d8-4a2c-a643-8d0ac6d56231/etsi-ts-119-461-v1-1-1-2021-07>
- Orden ETD/465/2021, por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados. Esta Orden ministerial especifica el procedimiento que debe seguirse para la identificación remota por vídeo de un solicitante, así como los requisitos y las acciones mínimas que deben llevar a cabo los prestadores para detectar los intentos de suplantación de identidad o posibles manipulaciones de las imágenes o los datos del documento de identidad.  
<https://www.boe.es/eli/es/o/2021/05/06/etd465>
- Cumplimiento de los RFS (Requisitos Fundamentales de Seguridad) exigidos a un producto de la familia Herramientas de Video identificación para ser incluido en el apartado de Productos Cualificados del Catálogo de Productos de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CPSTIC), publicado por el Centro Criptológico Nacional (CCN). CCN-STIC-140 Taxonomía de productos STIC – Anexo F.11M: Herramientas de Video identificación.  
<https://www.ccn-cert.cni.es/pdf/guias/series-ccn-stic/guias-de-acceso-publico-ccn-stic/5461-guia-140-anexo-f-11-herramientas-de-videoidentificacion/file.html>
- Se deberá garantizar el cumplimiento del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos, Reglamento (UE) 2016/679), detallando especialmente el tratamiento que se realiza de los datos del ciudadano, y la ubicación de los servicios de Cloud y de validación por agentes en los que vaya a realizarse este tratamiento. Esos datos no podrán viajar a servidores fuera de la UE.
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDgdd).



- Esquema Nacional de Seguridad. Nivel medio.

## CLÁUSULA 4.- CONDICIONES DEL SERVICIO

### 4.1 Condiciones generales del servicio

La facturación del servicio tendrá carácter trimestral. Existen servicios sujetos cuota fija y servicios sujetos a cuota variable.

#### 4.1.1 Servicios de Cuota Fija

##### Servicios de Integración, Pruebas, Soporte y Traspaso de Conocimiento

Durante el periodo de vigencia del contrato, se ofrecerá un servicio de soporte a Madrid Digital para la atención de incidencias relacionadas con el producto de OnBoarding y con la integración de dicho sistema en el sistema IDENTIFICA.

Se establece la siguiente distribución de horas:

- Primer trimestre – 250 horas (Arquitecto de Sistemas).
- Segundo trimestre – 143 horas (Arquitecto de Sistemas).

#### 4.1.2 Servicios de Cuota Variable

##### Solicitud alta digital

Cesión del derecho de uso del software de OnBoarding o alta digital. Pago por solicitudes de alta con resultado positivo en la verificación automática.

Se facturará de forma trimestral conforme a las identidades validadas por el sistema y dentro del alcance establecido en el apartado Alcance.

##### Supervisión por agente de solicitud de alta

Supervisión de identidad por parte de agente humano de casos positivos identificados a través del software.

Se facturará de forma trimestral conforme a las identidades validadas por agentes, que previamente hayan sido establecidas como válidas por el sistema, y dentro del alcance establecido en el apartado Alcance.

### 4.2 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Se requieren los siguientes Niveles de Servicio.

#### 1. Puesta a punto del servicio

El servicio deberá poderse poner en marcha en las primeras **8 semanas** desde el inicio del contrato incluyendo lo siguiente:

- Implantación y pruebas, incluyendo la parametrización del servicio OnBoarding para adaptarlo a los requisitos especificados y la integración con el sistema de Gestión de Identidades de Comunidad de Madrid.
- Adaptación de las pantallas y mensajes del interfaz de usuario a la imagen corporativa de la Comunidad de Madrid, así como a los requisitos de usabilidad que establezca el departamento de UX de Madrid Digital, dentro del plazo de las 8 semanas.



- Elaboración de un documento de medidas de seguridad adoptadas para cumplir con los requisitos de tratamiento de datos personales.

## 2. Tiempo de respuesta en la validación humana de la identidad

- a. Horario mínimo del servicio de validación humana 8x5 (de 9 a 18).
- b. Tiempo de respuesta inferior a 3 horas dentro de la jornada laboral.
- c. Las solicitudes realizadas desde el viernes a las 18:00 hasta el lunes a las 9:00 deben ser respondidas el lunes antes de las 12:00.
- d. Las solicitudes realizadas en víspera de día festivo a partir de las 18:00 o en día festivo, deben ser respondidas el primer día laborable posterior al festivo antes de las 12:00.

## 3. Disponibilidad del servicio de OnBoarding.

Se prestará en un régimen de 24X7 con una disponibilidad del 99,9% de las horas anualmente. Las incidencias del sistema deben por tanto resolverse en un plazo inferior siempre a 24 horas.

## 4.3 Entregables

### Primer trimestre.

- Protocolo de chequeo manual de identidades
- Informe quincenal una vez el sistema entre en producción:
  - Nº de identidades realizadas, en curso y fallidas (indicando la causa: por documento inválido, por documento caducado, por edad menor de 16 años, por prueba de vida inválida, etc).
  - Tiempo de respuesta y cumplimiento de ANS
  - Nº de identidades fallidas e Incidencias producidas
- Certificado trimestral de servicios y cumplimiento de ANS
- Documentación técnica del sistema y la integración
- Manual de usuario
- Documento de medidas para el tratamiento de datos personales.

### Segundo trimestre.

- Actualización de la documentación requerida
- Certificado trimestral de servicios y cumplimiento de ANS
- Plan de Transferencia y Documentación para la transferencia técnica y funcional



## CLÁUSULA 5.- RESPONSABLE DEL SERVICIO

El contratista designará un **Responsable del Servicio** ante **Madrid Digital**.

El licitador que presente la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Curriculum Vitae** del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de **Madrid Digital** designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que **Madrid Digital** determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y el soporte.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a **Madrid Digital** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Informar a **Madrid Digital**, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

## CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

### 6.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación de los servicios objeto del contrato.

### 6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

### 6.3 Comunicaciones.

Las comunicaciones que deben hacerse entre la empresa adjudicataria y su responsable del servicio con **Madrid Digital**, se llevarán a cabo a través de correo electrónico y, en su caso, mensajería o correo ordinario tratándose de documentación en papel que pudiera generarse.

### 6.4 Traspaso del servicio a la finalización del contrato.

Durante el último mes de contrato, el proveedor que resulte adjudicatario, deberá realizar las gestiones necesarias para facilitar el traslado del servicio al nuevo prestador del mismo, sin ningún coste adicional.



## CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que **Madrid Digital** designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante **Madrid Digital** al **Responsable del Servicio** que será quien represente al adjudicatario, y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de **Madrid Digital** determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- **Madrid Digital** determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

## CLÁUSULA 8.- CALIDAD DEL SERVICIO

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

## CLÁUSULA 9.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

*Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*

*Dirección de Innovación, Transformación Digital y Datos*

*Área de Canales Digitales [md\\_canales\\_digitales@madrid.org](mailto:md_canales_digitales@madrid.org)*

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con **Madrid Digital**, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte **Madrid Digital** se compromete a responder en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

*La Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital*

*Fdo.: Marta Bilbao Egido*

