



Expediente: 300/2020/00661

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACION DEL SERVICIO DENOMINADO "ADAPTACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA WEB Y DINAMIZACIÓN, DIVULGACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y GESTIÓN DE REDES SOCIALES DE MADRID EMPRENDE, A ADJUDICAR POR LOTES".

I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES DEL CONTRATO	3
I.1. Alcance general del proyecto. Contenido básico.....	3
I.2. Definición del objeto general.....	4
II. LOTES Y CONDICIONES GENERALES.	4
II.1. Lotes.	4
II.2. Condiciones generales.	4
II.3. Estado Actual.	5
II.4. Resultado de los trabajos.....	5
II.5. Responsables del proyecto.	6
II.6. Equipo de trabajo.....	6
II.7. Supervisión y seguimiento.	7
II.8. Accesibilidad y usabilidad Web, comunicación clara y uso inclusivo del lenguaje.	7
II.9. Confidencialidad y propiedad intelectual.	8
II.10. Plan de reversión y transferencia del servicio.....	9
II.11. Cláusulas sociales.	9
II.12. Control de la ejecución de las cláusulas sociales de obligado cumplimiento.....	10
II.13. Responsabilidad patrimonial del contratista.	10
II.14. Cláusulas de transparencia generales.....	10
1. LOTE 1. Adaptación, servicios gestionados, mantenimiento y soporte para plataforma web.....	15
1.1. Objeto del contrato.....	15
1.2. Adaptación web, migración de contenidos y creación de área privada.....	16
1.3. Servicios gestionados, gestión de contenidos y atención a usuarios y al personal.	27
1.4. Mantenimiento, soporte de versiones y asistencial.	34
1.5. Niveles de servicio.....	36
1.6. Garantías.....	38

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
9801FFD742671C15
Codigo de verificación : PY7143683C98135



1.7. Administración y gestión del proyecto, calidad y gestión documental.....	39
1.8. Equipo de trabajo.....	40
1.9. Medios técnicos y materiales.....	41
1.10. Duración, programación y plazos de entrega.....	41
1.11. Resultados de los trabajos y propiedad.....	42
1.12. Informes.....	43
1.13. Conformidad con Normativa de Seguridad de la Información y de protección de datos personales.....	44
1.14. Acuerdo de encargo de tratamiento.....	47
2. LOTE 2.- Dinamización y divulgación de actividades, diseño y gestión de contenidos y redes sociales.....	48
2.1. Objeto del contrato.....	48
2.2. Acciones para la dinamización, comunicación y divulgación de las actividades.....	48
2.3. Diseño, generación de contenidos y boletines de envío periódico.....	50
2.4. Gestión de perfiles en redes sociales.....	51
2.5. Equipo de trabajo.....	53
2.6. Medios técnicos y materiales.....	53
2.7. Duración, programación y plazos.....	54
2.8. Resultados de los trabajos y propiedad.....	54
2.9. Informes.....	55
2.10. Acuerdo de encargo de tratamiento.....	55
ANEXO I.....	57
ANEXO II.....	65
ANEXOS III, IV y V.....	72
ANEXO VI.....	73
ANEXO VII.....	74

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://intranet.munimadrid.es/verificacionCover/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>
Código de verificación : PY71436b83c98135
9801FFD742671C15

Expediente: 300/2020/00661

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "ADAPTACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA WEB Y DINAMIZACIÓN, DIVULGACIÓN DE LA ACTIVIDADES Y GESTIÓN DE REDES SOCIALES DE MADRID EMPRENDE, A ADJUDICAR POR LOTES"

I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES DEL CONTRATO

I.1. Alcance general del proyecto. Contenido básico.

La Dirección General de Innovación y Emprendimiento del Ayuntamiento de Madrid (en adelante DGIE) tiene como finalidades, entre otras, las de diseñar estrategias y actuaciones para fomentar el espíritu emprendedor del ciudadano madrileño y apoyar las ideas que puedan derivar en la generación de empleo y de nuevas actividades económicas; impulsar la competitividad en las empresas de reciente creación como instrumento para fortalecer el emprendimiento, con especial atención a la innovación tecnológica, así como impulsar y gestionar la red de viveros de empresa como espacios físicos de titularidad municipal para la promoción de las iniciativas emprendedoras y otros espacios de encuentro y promoción del emprendimiento, según está establecido en el Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo.

Uno de los instrumentos básicos para impulsar esta actividad, consiste en proporcionar un lugar en internet donde dar a conocer la información que necesitan las personas interesadas en iniciar o consolidar una actividad económica y en crear puntos de encuentro entre la comunidad emprendedora y los diferentes actores implicados en su desarrollo.

Para conseguir este objetivo es necesario dar información y una serie de servicios de apoyo al emprendimiento y al conjunto de esta actividad en una plataforma web, de forma que se pueda disponer de un entorno digital donde crear una comunidad a desarrollar por la DGIE bajo la marca Madrid Emprende.

Con esta finalidad, además de continuar con los servicios que hay en la actualidad, se va a crear dentro de la plataforma un área privada para implementar nuevos servicios en este entorno, Su uso será gratuito, tanto para las personas emprendedoras, como para el resto de los actores implicados en el ecosistema emprendedor.

En general, las prestaciones a realizar en este contrato abarcan, la actualización del entorno web con creación del área privada, la prestación de servicios digitales y la realización de las actividades para la divulgación de información, de forma que puedan servir como un elemento más de apoyo a los emprendedores desde el nacimiento de la idea hasta la consolidación de la empresa.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://intranet.munimadrid.es/VerificacionCover/Cove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>



Código de verificación : PY71436b83c98135

9801FFD742671C15



I.2. Definición del objeto general.

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas particulares es describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes que se definen para el contrato de servicios de adaptación, gestión y mantenimiento de la plataforma web y dinamización, divulgación de la actividades y gestión de redes sociales de Madrid Emprende, gestionada por la DGIE.

Los trabajos a realizar están destinados principalmente a la adaptación, desarrollo y gestión de la web existente en el dominio, www.madridemprende.es, y a la dinamización y divulgación de actividades y eventos, la creación de contenidos y gestión de las redes sociales a través de las cuales, la DGIE difunde y da a conocer la actividad en materia de innovación y emprendimiento, conforme a las competencias que el centro directivo tiene atribuidas por la normativa de aplicación.

Estos incluyen también la creación de un área privada en una plataforma web para apoyo y dinamización de una comunidad emprendedora digital, además de los servicios gestionados necesarios para su funcionamiento, los de mantenimiento y de soporte.

Las prestaciones del contrato incluyen el alojamiento y mantenimiento a nivel de infraestructura de otros sitios web bajo este dominio y de otras cuentas en redes sociales bajo la marca de Madrid Emprende.

Debido a que la DGIE no cuenta con medios ni personal con la especialización suficiente para prestar con medios propios los servicios anteriores, se hace necesario realizar la contratación con empresas especializadas que puedan llevar a cabo las prestaciones que se detallan a continuación dirigidas a ampliar y mejorar los servicios, la capacitación profesional y las habilidades empresariales de las personas emprendedoras.

II. LOTES Y CONDICIONES GENERALES.

II.1. Lotes.

Los trabajos por desarrollar consistirán en la prestación de los servicios que se indican a continuación de acuerdo con la siguiente división en lotes:

- Lote 1. "Adaptación, servicios gestionados, mantenimiento y soporte para plataforma web".
- Lote 2. "Dinamización y divulgación de actividades, diseño y gestión de contenidos y redes sociales".

Las condiciones específicas de cada lote se describen en el apartado correspondiente a cada uno de ellos.

II.2. Condiciones generales.

El adjudicatario de cada lote deberá ajustarse a las condiciones establecidas en este pliego para el desarrollo de cada una de las actividades o servicios contratados.

Con carácter previo al inicio de la prestación, a requerimiento de la administración, el adjudicatario de cada lote deberá celebrar con el personal responsable del contrato de la DGIE,

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15





cuantas reuniones o sesiones de trabajo resulten necesarias para garantizar el adecuado desarrollo de los trabajos.

La empresa adjudicataria de cada lote asumirá la prestación del servicio que se contrata y la dirección de los recursos humanos necesarios para ello. A tales efectos, deberá contar con los medios técnicos necesarios para la ejecución del contrato en los plazos previstos en el presente pliego.

II.3. Estado Actual.

Se cuenta con un portal web instalado en el dominio citado, desde donde se divulga información y contenidos, se gestiona la agenda de eventos y se envían boletines, como instrumentos a través de las cuales se comunican las actividades, servicios y eventos.

Se utiliza para informar a la ciudadanía, poniendo a su disposición recursos para facilitar el acceso a los diversos servicios, tales como información para la creación de empresas, cita online para asesoramiento, inscripción en eventos, etc.

El portal web está desarrollada utilizando lenguaje php, utilizando el sistema de gestión de base de datos MySQL, con un gestor de contenidos obsoleto que dificulta la generación de estos según las necesidades actuales.

Por lo que respecta a su estructura, el portal web cuenta, por un lado, con una parte de información general y estática relativa a la actividad general, programas, dependencias municipales adscritas y documentos e informes que se consideran de utilidad para los usuarios, y por otro, con una parte de información más dinámica relativa a noticias, eventos destacables y una agenda para gestión e inscripción en actividades.

Por otro parte, se cuenta con perfiles activos en las redes sociales más comunes donde se dinamizan y difunden diariamente noticias y eventos.

Asimismo, se dispone de aplicaciones nativas para móviles, que se incluyen en este contrato únicamente para su mantenimiento temporal y gestión de baja cuando estén adaptados en la plataforma web todos los servicios para estos dispositivos.

II.4. Resultado de los trabajos.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados al amparo del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Madrid, quién podrá ejercer el derecho de reproducción y divulgación total o parcial, sin que el contratista pueda facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento de Madrid, previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

Será responsabilidad de cada empresa adjudicataria que la documentación utilizada o aportada cumpla con la legislación vigente sobre propiedad intelectual. A tales efectos, deberá presentar junto con la documentación técnica de la oferta, una declaración responsable donde figure su compromiso respecto del cumplimiento de estas obligaciones.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <http://intranet.munimadrid.es/VerificacionCover/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=P7143683c98135>
Código de verificación : PY7143683c98135
9801FFD742671C15



II.5. Responsables del proyecto.

Una vez se produzca la adjudicación del contrato, el contratista designará expresamente a una persona, con el carácter de responsable del proyecto, que será el encargado de asegurar la buena marcha de los trabajos y actuar como interlocutor con el órgano de contratación, ostentando la representación del contratista cuando sea necesaria su actuación o presencia, siempre en orden a la ejecución y buen fin del objeto del contrato.

Asimismo, el contratista deberá nombrar un responsable suplente para los casos de ausencia del titular.

II.6. Equipo de trabajo.

II.6.1. Composición.

Las entidades adjudicatarias pondrán a disposición de la ejecución de este contrato un equipo de profesionales con la capacidad técnica suficiente para llevarlos a cabo y que cumplan, como mínimo, con los requisitos indicados en cada lote, que a su vez estarán apoyados técnica y profesionalmente por la estructura de la empresa a la cual pertenecen.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá alegar como causa del retraso o imperfección de la ejecución de los trabajos, la insuficiencia en la plantilla de personal con la especialización y/o la formación que resulte necesaria.

II.6.2. Relación jurídica.

El personal destinado a la prestación del servicio estará sometido al poder de dirección y organización de la entidad adjudicataria (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.), y a todo ámbito y orden legalmente establecido.

El contratista será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia tributaria, de contratación, seguridad social y prevención de riesgos laborales.

El contratista deberá acreditar, siempre que sea requerido para ello, el cumplimiento de las obligaciones precitadas mediante la exhibición de la correspondiente documentación.

En ningún caso el personal adscrito a la ejecución del contrato tendrá vinculación jurídica o laboral con el Ayuntamiento de Madrid, y ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y contractualmente correspondan al mismo.

A la extinción del contrato, no podrá en ningún caso producirse la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal del Ayuntamiento de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 308.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La empresa adjudicataria es responsable de las posibles reclamaciones de usuarios y terceros que pudieran derivarse de las actuaciones realizadas por parte del personal de las empresas adjudicatarias que ejecuten las prestaciones objeto de este contrato.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15





II.6.3. Suplencias e incidencias.

Para la correcta ejecución del servicio, cuando el personal que la empresa adjudicataria haya adscrito a la ejecución del contrato se encuentre en un supuesto de Incapacidad Temporal o tuviera que disfrutar las vacaciones o cualquier otro permiso o licencia reglamentaria, la empresa adjudicataria deberá cubrir de forma inmediata las vacantes que se hubieran producido en el equipo de trabajo con personal que, al menos, reúna los requisitos de solvencia técnica y profesional definidos. En el supuesto de que no fuera posible, por imposibilidad de previsión de esta, la cobertura se efectuará en el plazo máximo de 3 días.

El personal de suplencia o sustitución deberá mantener un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona sustituida. Siempre que se realice la sustitución del personal designado, se aportará la documentación que acredite el cumplimiento de los respectivos requisitos con antelación suficiente para su verificación.

II.7. Supervisión y seguimiento.

Para asegurar el correcto desarrollo de los trabajos, de acuerdo con las prescripciones técnicas, éstos se llevarán a cabo bajo el control y supervisión del responsable de la ejecución del contrato designado por el órgano de contratación, a quién el responsable del proyecto designado por el adjudicatario elevará los informes preceptivos del estado del trabajo y facilitará la participación técnica y presencial en cada una de las fases de ejecución de este contrato.

Los servicios a contratar se detallan en cada uno de los lotes y las prestaciones serán realizadas por expertos y personal especializado en cada área del sector, según las especificaciones marcadas y bajo la supervisión de la Subdirección General de Emprendimiento de la DGIE.

Teniendo en cuenta que las prestaciones de los lotes pueden estar vinculadas entre ellas y necesitan ser coordinadas, por la DGIE se podrán fijar las reuniones conjuntas que sean necesarias para la coordinación y planificación de actividades y para determinar el proceso de comunicación para informar de los aspectos comunes a las empresas adjudicatarias de los lotes previstos en el presente pliego.

II.8. Accesibilidad y usabilidad Web, comunicación clara y uso inclusivo del lenguaje.

Para facilitar la gestión de la información en el ámbito de los sitios web del Ayuntamiento de Madrid, la plataforma, desarrollos y contenidos deberán atenerse a los criterios recogidos en la Resolución de 31 de mayo de 2016 del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, por la que se aprueban los criterios generales que han de regir como guía en la definición, creación y mantenimiento de las páginas web de este Ayuntamiento. Se incorpora como Anexo II.

En todo caso, para la adaptación y el desarrollo de la plataforma web, de todos los contenidos y servicios gestionados se tendrá en cuenta la necesidad de que sea accesible al mayor número de usuarios y, por tanto, todos los desarrollos que se realicen deberán cumplir con lo previsto en el Reglamento sobre condiciones básicas para el acceso de las personas con diversidad funcional a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, así como los productos internacionales de accesibilidad (W3C y las Web Content Accessibility Guidelines 1.0 y





norma UNE 139803:2012, que establece como grado de accesibilidad mínimo obligatorio el nivel "AA" aplicable a las páginas de internet de las Administraciones Públicas (artículos 18, 19 y 20 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la Sociedad de la Información, artículo 14 de la Ley 27/2007, de 23 de octubre, de Reconocimiento de la Lengua de Signos y artículos 3, 6 y 12 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre).

Además, y en todo caso, deberán ceñirse al documento "Estándares de Accesibilidad" del Ayuntamiento de Madrid", que se incorpora como Anexo V y a los criterios recogidos en la Resolución de 31 de mayo de 2016 del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía citada más arriba.

De forma análoga, y para facilitar la usabilidad de los cursos y contenidos, los desarrollos informáticos y el resto de las prestaciones deben ajustarse también al documento "Estándares de Usabilidad" del Ayuntamiento de Madrid, que se incorpora como Anexo VI y a los criterios recogidos en la citada Resolución de 31 de mayo de 2016 del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

También con el propósito de conseguir una comunicación basada en la sencillez y que así todas las personas puedan comprender la información relevante de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz, los documentos y la comunicación dirigidas al público deben estar redactados y diseñados de forma clara e inequívoca. Para ello deberá ceñirse a las indicaciones de la Guía Práctica de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid que se incorpora como Anexo III.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta en todos los contenidos la forma de relacionarnos mediante el lenguaje con la ciudadanía, reforzando el compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres. Para ello se procurará la promoción y consolidación del uso del lenguaje inclusivo en los contenidos y el uso de imágenes no sexistas en toda la documentación, en la comunicación y en la información. Para ello, deberá atenderse a las técnicas incluidas en la Guía para el Uso Inclusivo del Lenguaje del Ayuntamiento de Madrid, que se incorpora como Anexo IV.

II.9. Confidencialidad y propiedad intelectual.

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato y sobre los derechos de propiedad intelectual relacionados con trabajos realizados durante el desarrollo del contrato.

Así mismo, deberá cumplir por la normativa nacional e internacional sobre propiedad intelectual e industrial en todo lo relacionado con el objeto de las prestaciones de los contratos derivados de las estipulaciones de este pliego.

A título enunciativo, no limitativo, pueden estar protegidos, la programación, edición, compilación, diseños, logotipos, texto y gráficos. Debe poder acreditar que son de su propiedad o estar autorizado para su uso y el fin al que se destinen los elementos con protección intelectual.

También deberá poder acreditar y hacerse responsable sobre el uso de denominaciones de terceros, que se encuentra autorizado expresamente por sus propietarios, y que se responsabiliza de las controversias que sobre ellas pudieran suscitarse al respecto.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.



Código de verificación : PY7143683C98135

9801FFD742671C15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://intranet.munimadrid.es/VerificacionCover/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=PY7143683C98135>



II.10. Plan de reversión y transferencia del servicio.

Se presentará un plan de reversión del servicio que permita al Ayuntamiento de Madrid o a un posible nuevo adjudicatario asumir, una vez finalizado el contrato adjudicado, las prestaciones objeto de cada uno de los lotes, de forma que el servicio no se vea interrumpido o afectado.

Así mismo, debe contemplar que se pueda transferir el servicio a un tercero de forma íntegra o fraccionada. Para ello se indicarán los términos logísticos, tareas, documentación, obligaciones, metodología que permitan la transferencia a la finalización del contrato.

II.11. Cláusulas sociales.

De conformidad con lo previsto en la Instrucción 1/2016 relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Entidades del Sector Público Municipal, se regulan las siguientes cláusulas sociales:

Primera. Las prescripciones técnicas de este contrato han sido redactadas teniendo en cuenta la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal para todas las personas, tal y como son definidos estos términos en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (TRLGDPD).

Segunda. En relación con los trabajadores que prestarán este servicio, deberá respetarse, en todo caso, la normativa socio laboral vigente en España, en la Unión Europea y en la Organización Internacional del Trabajo.

Tercera. La oferta económica deberá ser adecuada para que la empresa adjudicataria haga frente a todos los costes derivados de la aplicación de los Convenios Colectivos que correspondan, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora de los Convenios más los costes de Seguridad Social.

Cuarta. En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar, con valores de igualdad, la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Quinta. La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras. Asimismo, deberán acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarias.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante la documentación que corresponda en cada caso, dado que la actuación a realizar en materia de prevención de riesgos laborales dependerá de la naturaleza de la prestación constitutiva del objeto del contrato.

Sexta. La empresa adjudicataria, al inicio de la ejecución del contrato, deberá acreditar mediante declaración responsable la afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinada a la ejecución del contrato.

El órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, los contratos de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato que permitan verificar el cumplimiento del contenido de la declaración responsable.

II.12. Control de la ejecución de las cláusulas sociales de obligado cumplimiento.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente, incluidas aquellas cláusulas sociales que fueran ofertadas, en su caso, como criterios de adjudicación sociales.

II.13. Responsabilidad patrimonial del contratista.

De conformidad con lo establecido en el artículo 196 de la LCSP será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

II.14. Cláusulas de transparencia generales.

Primera. Todos los datos, soportes o documentos que se generen como consecuencia del desarrollo o ejecución del contrato constituyen información pública a disposición del Ayuntamiento de Madrid, siendo el Ayuntamiento titular de los mismos.

En consecuencia, el Ayuntamiento podrá requerir y disponer de los datos del contrato que considere procedente, bien para su divulgación a través del Portal de Transparencia y a través del Portal de Datos Abiertos, bien para atender a las solicitudes de acceso a información pública o bien para cualquier otra finalidad legítima.

Segunda. Quedan exceptuados de las obligaciones señaladas en la cláusula anterior la información o los datos que puedan resultar afectados por la confidencialidad de la oferta del contratista. A tales efectos, el contratista deberá haber indicado en su oferta qué documentación o información resulta afectada por dicha confidencialidad, sin que en ningún caso dicha confidencialidad pueda afectar a la totalidad de la oferta. En todo caso, corresponde al órgano de contratación ponderar y determinar qué información resulta afectada por dicha confidencialidad, debiendo el contratista alegar la misma cuando el Ayuntamiento le solicite la información.

Igualmente queda exceptuada de la obligación anterior la información o los datos que resulten afectados por los secretos comerciales, licencias, patentes y derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan al contratista o a terceros.





Tercera. Publicidad activa.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, 3.2, 4 y disposición transitoria segunda de la Ley 10/2019, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y 3.2 de la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, el contratista está obligado a suministrar al órgano de contratación, previo requerimiento y en un plazo de 10 días desde el acuse de recibo de la petición, toda la información que resulte necesaria para el cumplimiento de las obligaciones que en materia de transparencia establece dicha normativa y la que pueda dictarse en desarrollo de la misma.

Específicamente, deberá facilitarse toda la información que requiera el órgano de contratación a fin de cumplir las obligaciones de publicidad activa que le son impuestas en el artículo 22 de la ley 10/2019 de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, de 10 de abril y las que establezca la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2016. Dado que el presente contrato tiene por objeto un servicio público, el contratista deberá remitir también información sobre los siguientes aspectos del contrato: servicio público objeto del contrato, régimen jurídico, económico y administrativo de prestación del servicio, plazo y régimen de financiación, estándares básicos de prestación del servicio, cargo de la persona responsable del contrato, dirección electrónica a la que pueden dirigirse las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y quejas, número, categoría y titulación del personal adscrito al contrato, evaluaciones del servicio llevadas a cabo por los responsables del mismo, sanciones y acuerdos de intervención y secuestro del contrato.

A los efectos del cumplimiento de las obligaciones antes señaladas el contratista deberá informar, en los casos en que proceda, sobre la identidad de los subcontratistas, el importe de cada subcontratación y el porcentaje en volumen de cada contrato que ha sido subcontratado en el plazo máximo de 5 días desde la formalización de las subcontrataciones, conforme a lo establecido en el apartado 23 del Anexo I del PCAP. El incumplimiento de este deber de información será considerado como un incumplimiento grave y llevará implícito una penalidad, conforme a lo establecido en el apartado 27 del Anexo I del PCAP.

Cuarta. Acceso a Información Pública.

Además de lo anteriormente señalado, con objeto de dar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública que se dirijan al Ayuntamiento, el contratista estará obligado a facilitar los documentos o soportes, que hayan sido elaborados, adquiridos o conservados en el ejercicio de las funciones o actividades objeto del contrato, en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo que el Ayuntamiento le señale, a fin de que el mismo pueda cumplir con los plazos máximos de resolución impuestos por la ley 10/2019 de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y por la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

El contratista deberá alegar, en un plazo de quince días desde que la información le sea requerida, los derechos o intereses legítimos de los que es titular y que podrían resultar afectados por la publicidad de la información solicitada. De la misma forma podrá manifestar la existencia de otros posibles límites.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSU_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.



Código de verificación : PY7143683C98135

9801FFD742671C15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://2.munimadrid.es/verificacionCover/Cove.jsp?codigo.verificacion=PY7143683C98135>



La ponderación de los intereses y límites que puedan resultar afectados corresponderá al órgano de contratación en la forma dispuesta en la cláusula siguiente.

Quinta. El órgano de contratación ponderará antes de publicar o suministrar la información la posible concurrencia de los límites señalados en el artículo 14 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

En todo caso la información que se recabe y suministre en el desarrollo del contrato deberá respetar la protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y aplicar el artículo 15 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a Información Pública y Buen Gobierno.

Sexta. Toda la información que el contratista deba suministrar en virtud de las cláusulas anteriores para su publicación en el Portal de Transparencia y en el Portal de Datos Abiertos o para cualquier otra finalidad legítima, se facilitará por medios electrónicos, en formas o formatos que sean abiertos, legibles por máquina, accesibles, fáciles de localizar y reutilizables, conjuntamente con sus metadatos.

Tanto el formato como los metadatos cumplirán, siempre que sea posible, normas formales abiertas y deberán cumplir en todo caso la normativa nacional y comunitaria que resulte de aplicación.

A tal efecto el contratista deberá elaborar y facilitar la información con arreglo al principio de "documentos abiertos desde el diseño y por defecto".

Si la información constituye conjuntos de datos de alto valor de acuerdo con la Directiva 2019/1024 (UE) de 20 de junio de 2019, relativa a los datos abiertos y la reutilización de la información del sector público, debe ponerlos a disposición de la Administración en un formato legible por máquina, a través de las API adecuadas debiendo cumplirse además con los requerimientos que para los mismos pueda requerir la normativa de aplicación.

Séptima. El contratista deberá garantizar en todo momento a lo largo de la ejecución contractual la extracción, modificación y descarga de datos derivados del contrato que deberán ser puestos a disposición de la Administración cuando ésta lo solicite. Extracción, para obtener, desde las fuentes de datos de origen, los datasets o conjuntos de datos publicables. Transformación, que puede incluir el filtrado de determinados valores, la eliminación de blancos o valores fuera de rango. Y carga o traslado de la información desde la fuente original hasta el punto lógico donde hayan de utilizarse. También se garantizará por parte del contratista la disponibilidad de toda la información histórica de los datos.

Octava. La empresa adjudicataria deberá suministrar a lo largo de toda la vigencia del contrato, la información relativa a la prestación de servicios públicos, así como el contenido completo de las bases de datos empleadas referentes al servicio prestado. Dichas bases de datos tendrán que ser suministradas con todo detalle y en formato abierto y reutilizables, junto con sus metadatos.

Los datos deberán reunir los requisitos siguientes:

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





- Únicos, evitando su duplicidad salvo en lo necesario para la realización de copias de seguridad.
- Compartidos, la información deberá estar disponible para el conjunto del Ayuntamiento y, en la medida de lo posible, para todo aquel que quiera consultarla, debiendo desarrollarse los mecanismos necesarios para el acceso universal y para la integración de las distintas aplicaciones informáticas.
- Los datos tienen que ser accesibles y abiertos, utilizando formatos estándar, de uso libre y abierto, que permitan su gestión y, siempre que sea posible, su puesta a disposición para la publicación y fomento de su posterior reutilización.
- Todos los datos que puedan por su naturaleza deberán estar georreferenciados, indicando la posición geográfica a la que esté asociado el dato o documento, de forma que sea posible su localización sobre una representación cartográfica y la explotación de su carácter espacial.
- Por último, siempre que sea posible, el dato estará descrito semánticamente, y esta información se guardará junto al dato en la base de datos. Los datos y documentos deberán estar asociados a descriptores semánticos, los cuales aportarán conocimiento sobre el significado de aquéllos y su contexto. Los esquemas de representación de la información y los vocabularios de los que se tomen los descriptores deberán estar estandarizados y ser abiertos.
- La extracción de datos que se solicite podrá ser total, incremental o por rango de fechas. Siempre que sea posible, estos procesos deberán poder programarse y ejecutarse de forma desatendida, con la periodicidad que se desee, dejando los conjuntos de datos, en unos recursos de red o similar especificados por los servicios centrales informáticos del Ayuntamiento.
- Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se tendrán que realizar dos tipos de explotaciones, una con todos los datos, y otra con los datos anonimizados.
- Además de la descarga masiva, siempre que sea posible, se facilitará la puesta a disposición de los datos para su reutilización en un formato legible por máquina a través de las API adecuadas, basado en estándares abiertos, y bajo las recomendaciones del departamento de informática correspondiente. En cualquier caso, además de los conjuntos de datos de alto valor de acuerdo con la Directiva 2019/1024 (UE) de 20 de junio de 2019, la disponibilidad de API será prioritaria en datos de gran volumen de información o de alta importancia en tiempo real.
- Cuando la puesta a disposición de datos dinámicos para su reutilización inmediatamente después de su recopilación pudiera ser inviable técnica o económicamente, suponiendo así un esfuerzo desproporcionado, esos datos dinámicos se pondrán a disposición para su reutilización en un plazo o con restricciones técnicas temporales que no perjudiquen indebidamente la explotación de su potencial económico y social.

Novena. La responsabilidad por el suministro de datos erróneos, las interrupciones en la transmisión de los datos y el trabajo interpretativo de baja calidad (en caso de que este se

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://trn.trnnet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





comparta con conjuntos de datos), así como por la destrucción, pérdida o alteración de datos (ilícita o accidental) que pueda causar daños corresponde al contratista.

Décima. A la finalización del contrato, el contratista proporcionará al Ayuntamiento de Madrid la información completa de las bases de datos, en formato abierto y reutilizable, junto con sus metadatos, incluyendo la serie histórica de la información.

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://2.munimadrid.es/verificacionCoverCotejeCove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>



Código de verificación : PY71436b83c98135

9801FFD742671C15

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





1. LOTE 1. Adaptación, servicios gestionados, mantenimiento y soporte para plataforma web.

1.1. Objeto del contrato.

El objeto del presente lote es establecer las prescripciones técnicas para la contratación de los servicios para dotar de una tecnología actualizada al portal web existente en el dominio www.madridemprende.es, mediante la adaptación a una plataforma web, gestionada por la DGIE bajo la marca de Madrid Emprende.

Comprende también la prestación de los servicios gestionados, el mantenimiento y soporte tanto del entorno existente hasta la migración, como del entorno de la nueva plataforma web.

En el apartado general del pliego sobre el estado actual se indican las características del portal web. También existen otros sitios web que no son objeto de este contrato, con la excepción de lo indicado para el alojamiento y servicios de infraestructura.

La dificultad de mantener actualizado el portal web y la necesaria adaptación por los condicionantes funcionales y técnicos, justifican la creación de un nuevo entorno, de un sistema de gestión para publicación de contenidos y del servicio de desarrollo correspondiente, de forma que se puedan entregar los nuevos servicios que se quieren ofrecer a la comunidad emprendedora en el entorno digital.

La adaptación de este portal se realizará actualizándolo a una nueva tecnología de estándar abierto, que utilice las mejores técnicas de diseño y gestión para controlar de una forma sencilla los contenidos y la imagen en internet.

Estas adaptaciones se harán sobre la base de una prueba de concepto funcional ya realizada y que incluye los elementos y las características básicas que han permitido realizar una evaluación de los objetivos que se persiguen, de modo que es el punto de partida para la definición de la plataforma web completamente operativa y los desarrollos posteriores.

En consecuencia, el objeto de este contrato es la adaptación del servicio a una nueva plataforma web, que incluye el desarrollo, implementación y diseño, la gestión de servicios y el mantenimiento y soporte, incluyendo el servicio necesario para el mantenimiento del portal web existente hasta la migración de sus contenidos y funcionalidades.

Para conseguirlo, el servicio se apoya en los elementos fundamentales siguientes:

- Adaptación del portal web a una nueva plataforma web y la migración de los contenidos y funcionalidades actuales.
- Creación de un área privada con servicios para la mejora de la atención a los emprendedores, fomentando el uso y la utilidad de las nuevas tecnologías.
- Servicios gestionados, mantenimiento y soporte del portal web existente hasta la migración, según los elementos que sean de aplicación, y de forma integral en la nueva plataforma.
- Asistencia al usuario final y la formación al personal sobre la administración de la plataforma y del gestor de contenidos.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59



ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





En general, la empresa adjudicataria deberá realizar e integrar la totalidad de los servicios, ejecutando todos los trabajos y acciones necesarias para garantizar que, mediante las prestaciones de este contrato se consigue el objetivo principal definido anteriormente.

1.2. Adaptación web, migración de contenidos y creación de área privada.

En este apartado se definen los trabajos necesarios para que, sobre la base de la prueba de concepto se implementen los servicios y funcionalidades, se realicen los desarrollos de todos los componentes, la migración, y la carga de los contenidos para poner en producción la plataforma web.

1.2.1. Especificaciones generales.

La plataforma web será de acceso al público en general para todos los contenidos abiertos y de acceso restringido para usuarios registrados, diferenciándose los siguientes componentes:

- Zona pública de la plataforma web, visible para cualquier usuario y donde accederá el ciudadano en general.
- Zona privada de la web, para creación de una comunidad emprendedora accesible solo para los usuarios registrados, donde accederán a determinados servicios, en función del perfil que tengan disponible. Esta zona de acceso restringido podrá gestionarse con autoregistro o por inscripción de los perfiles gestores de la plataforma.
- Herramienta de administración de la plataforma web, que incluirá un sistema de gestión de contenidos que permitirá a las personas encargadas del mantenimiento de la plataforma gestionar la información de una forma ágil y sencilla y obtener datos estadísticos e información sobre la plataforma web.

Para ello, de forma general, los trabajos a realizar consisten en lo siguiente:

- Instalación y configuración de prueba de concepto de la plataforma web en base al estándar de código abierto ya utilizado, en un servidor de desarrollo para análisis funcional, pruebas y posterior paso a producción.
- Adaptación del portal web, con el desarrollo de la nueva plataforma con funcionalidades y tecnología actualizada y creación de un área privada, accesible a todos los servicios desde dispositivos móviles con independencia del sistema operativo o el navegador web.
- Diseño, personalización y desarrollo de adaptaciones de tema y complementos, implementación y desarrollo de las nuevas funcionalidades, así como de la estructura e imagen según los criterios especificados por la DGIE, en base a lo indicado en este pliego.
- Migración e integración de los contenidos, de las páginas web y conexión de las funcionalidades existentes en sitio web actual, verificando la viabilidad y asegurando la compatibilidad e identificación de imagen corporativa actual en la nueva plataforma web.
- Instalación de herramientas para la gestión de páginas web y contenidos de forma dinámica e intuitiva, que permita la gestión sin necesidad de conocimientos informáticos más que la propia herramienta de gestión, logrando mayor eficiencia en los procesos de trabajo para la gestión de la información.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





- Desarrollo de las tareas relacionadas con el diseño y producción de los contenidos digitales y con el apoyo técnico.
- Alta, carga y gestión de usuarios y suscriptores existentes en el portal web, según calendario definitivo que se establezca por la DGIE.

Los trabajos se establecen en fases y se realizarán sobre los de la prueba funcional, que sirve de referencia para los estándares tecnológicos, herramientas, de contenidos, calidad e imagen institucional. En ella, se han definido y evaluado de forma básica los elementos fundamentales para adaptar y crear la nueva plataforma web completamente operativa.

Además de la estructura, secciones y funcionalidades que finalmente se decidan replicar o conservar del sitio web actual, esta debe contar con nuevas funcionalidades que aporten capacidades como la creación de microsítios y el multiregistro de usuarios, de modo que permita gestionar actividades de información, difusión, y contacto de forma digital entre organismos públicos, entidades, empresas y personas del ecosistema emprendedor.

Como ya se ha indicado, al entorno del sitio web actual se accede desde la página web www.madridemprende.es. Este dominio es de acceso público por lo que las empresas licitadoras podrán consultar en dicha dirección la situación actual de la misma como referencia para los estándares mínimos de contenidos, calidad e imagen institucional.

Las empresas licitadoras podrán evaluar la prueba de concepto funcional sobre la que se debe desarrollar la plataforma y que sirve de referencia para los estándares tecnológicos, herramientas, contenidos, calidad e imagen institucional. Para ello, deberán solicitar acceso mediante petición por correo electrónico al email: emprendedores@madrid.es, debiendo tener en cuenta que el plazo para la solicitud de consulta será, desde el segundo día posterior a la publicación de la licitación, hasta dos días antes de la finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

De forma general, se desarrollará un diseño eficiente, deberá garantizar que presenta un estilo reconocible y sencillo, que aporte calidad visual y estética, diseñado con arreglo al libro de estilo que traslade el conjunto de valores estéticos y de imagen de la marca Madrid Emprende, y siguiendo las indicaciones de la DGIE.

1.2.2. Características técnicas.

La plataforma web se utilizará para incorporar y publicar diferentes tipos de recursos y contenidos. Debe tenerse en cuenta que cualquier usuario, únicamente precisará de un navegador web para el acceso a la plataforma y para su correcta visualización.

En este sentido, el sistema será compatible como mínimo, con los navegadores más utilizados en la actualidad, por lo que se requiere que todos sus componentes estén optimizados para asegurar la accesibilidad desde los siguientes:

- Internet Explorer 8.0 o superior y Edge.
- Google Chrome 10 o superior.
- Mozilla Firefox 3.1. o superior.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www.munimadrid.es/verificacionCover/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>
Código de verificación : PY71436b83c98135
9801FFD742671C15

- Safari y navegadores nativos de dispositivos móviles con sistema operativo IOS o Android.

Tanto la plataforma, como los contenidos y todo el software relacionado deberán compatibles, tanto para el acceso como para la reproducción, en los diferentes tipos de dispositivos móviles de distinto tamaño y con independencia del sistema operativo, por lo que se verificará, desde el origen, que cumple con las premisas de diseño totalmente adaptable.

La plataforma web está creada en fase de concepto funcional. Sobre su base, se desarrollará, mediante software con estándares de código abierto de extendida implantación en el mercado y con la máxima compatibilidad de los desarrollos, plugin o extensiones que se precisen, para dar a la misma las funcionalidades descritas en este documento. Se integrará con un tema adaptado sobre uno existente o generado de forma exclusiva, que en todo caso deberá cumplir con los requerimientos de Ayuntamiento de Madrid.

Los aspectos gráficos y de diseño de la plataforma serán coordinados con el equipo encargado del diseño de la imagen corporativa del Ayuntamiento, quién validará cualquier modificación o nuevas funcionalidades sobre la estructura base.

En general, para la gestión del contenido de la plataforma web, debe suministrar un sistema de gestión de contenidos (CMS o gestor) que garantice diferentes perfiles y niveles de administración acceso, fácil gestión de flujos de trabajo, usabilidad y accesibilidad universal, y que permita emplear el menor esfuerzo posible en lograr a satisfacción una programación eficiente y estructuración de contenidos ágil y rápida.

La empresa adjudicataria deberá identificar las necesidades de cualquier tipo relativas a requerimientos tecnológicos, tanto a nivel cliente, como de servidor y para el desarrollo, alojamiento y visualización adecuada de los contenidos, y en su caso, si existe limitación por resultar incompatible con alguno de los navegadores o tecnologías, deberá especificarse y comunicarlo al responsable del contrato para conocimiento, valoración y evaluación de alternativas.

Deberá proporcionar el entorno y configuración que mejor se adapte en sus características técnicas a las peculiaridades de los contenidos, ofreciendo las herramientas necesarias para los elementos más comunes para edición avanzada, así como para imagen, video, animaciones, etc., y cuando alguno de los elementos multimedia requieran software o plugins complementarios éstos deberán ser accesorios, es decir, que se puedan obviar sin perder contenido significativo.

Por último, debe tenerse en cuenta que la plataforma web, como lugar a través de la cual se difunde la actividad de Madrid Emprende, debe, contemplar y mantenerse adaptada a los criterios generales de estándares web y de accesibilidad y usabilidad, comunicación clara y lenguaje inclusivo, así como a los criterios particulares establecidos por el Ayuntamiento de Madrid que se indican en el apartado correspondiente de las condiciones generales.

1.2.3. Sistema de gestión de contenidos.

El Sistema de Gestión de Contenidos (en adelante CMS) es la aplicación Web alojada en el mismo entorno que la plataforma Web, a la que sólo tendrán acceso los usuarios designados por los diferentes niveles de administración y gestión del sistema, ya que permite gestionar todos los elementos de esta, tanto de las áreas públicas y como de las privadas de la plataforma.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15





El CMS está integrado en el sistema e instalado según las características generales del sistema de código abierto elegido para el desarrollo de la plataforma. Su interfaz actual es la original de instalación, con una personalización básica.

El gestor de contenidos actual cuenta con diferentes perfiles para la inserción de la información, así como con una funcionalidad para exportar los contenidos (listado de noticias, listado de inscritos a eventos) a formatos normalizados, como mínimo CSV y XML, para facilitar su gestión reutilización, especialmente para su uso por parte del portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid, que deberán mantenerse en el nuevo entorno.

Como esta nueva arquitectura es modular y escalable, se incluirán todos los elementos necesarios para dotar de la funcionalidad total requerida por la plataforma puesta en producción. Para ello, se realizará en el CMS la instalación de todos los elementos necesarios y de las adaptaciones, tanto a nivel de organización, como de temas y elementos visuales, aplicaciones, componentes, extensiones y plugins. En consecuencia, se deberán instalar, configurar y adaptar estos elementos, en las versiones que sean operativas y completamente funcionales de los mismos, no pudiendo recurrir a versiones limitadas que reduzcan la funcionalidad o utilidad de cualquier elemento de la plataforma.

Permitirá la gestión multievento, con el diseño de múltiples arquitecturas de datos asociadas a diseños de interfaz específicos. Cada combinación única de arquitectura de datos más interfaz será denominada, evento, y tendrá características propias. La plataforma debe permitir la convivencia concurrente de un número ilimitado de eventos de forma simultánea.

Además, contemplará la duplicación y copia de eventos, para aquellos casos en los que se organice un mismo evento de forma recurrente, donde la arquitectura de datos y los diseños de interfaz, reglas de interacción y navegación ya han sido definidos en una primera edición. También deberá permitir que los datos de un evento puedan ser copiados desde o dentro de otros eventos, y duplicados o compartidos.

Con esta configuración se deberá obtener un diseño modular en la arquitectura de la información, que deberá permitir al gestor de la plataforma seleccionar y combinar en su diseño de eventos aquellos módulos prediseñados que desee incorporar a un evento determinado. Estos módulos también se podrán combinar con otros elementos individuales (p. ej.: páginas de texto, imágenes, etc..) para crear interfaces de navegación particulares para cada micrositio del sitio web.

Así mismo, se adaptará el CMS para conseguir un interfaz sencillo y amigable cuyo diseño y estructura será validado por el personal designado por el responsable del contrato.

También se debe tener en cuenta que el uso del gestor de contenidos se realizará de forma mixta, por el personal de la empresa adjudicataria del contrato y el personal designado por la DGIE.

Para ello, en la toma de requisitos, se deberá establecer las bases y procedimientos para configurar e implementar:

- Los permisos de acceso y edición a los diferentes servicios del editor desde una cuenta de administrador, incluyendo los diferentes perfiles de nivel inferior

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





- La administración de usuarios, con jerarquía y definición de roles y permisos. Se deberá otorgar permisos a usuarios en función de los contenidos de la página web, funcionalidades o micrositios que se desea gestionar. Se debe incluir un rol de validador de contenidos, que será el autorizado para las publicaciones.
- Los medios que permitan la división de tareas entre usuarios con distintas capacidades de acción y para creación de flujos de trabajo, permitiendo al administrador de perfiles que permita la reasignación de estas, la creación de usuarios y tareas con diferentes capacidades de acción.
- Los estándares tecnológicos, que permitan separar los datos contenidos del aspecto con el que se muestran en las diferentes áreas, permitiendo mostrar los contenidos con diseños distintos y en distintos formatos para una misma información, creando diferentes plantillas y hojas de estilo, incluso para la visualización o generación de archivos para descarga y en su caso, para impresión.
- La configuración y elementos que permitan el desarrollo de subwebs o micrositios y el desarrollo de diferentes temas, plantillas y elementos asociados.
- Utilidades que faciliten el trabajo de edición avanzado (hojas de estilos CSS, formatos de contenido, etc.), la publicación de los tipos de archivos más extendidos, la conversión de diferentes formatos creación de enlaces e incrustación de aplicaciones corporativas u otras fuentes de contenidos web. Se deberá incluir un editor no estándar, de tipo constructor de páginas en el front-end, con las características mínimas indicadas en el apartado 1.4.4.
- Las actuaciones de redacción, edición, publicación y administración se reflejarán en tiempo real. Existirá un sistema de versionado de contenidos y la edición de textos enriquecidos avanzados, con la opción de previsualización antes de la publicación.
- Las herramientas para la previsualización de todos los contenidos en versión adaptable a dispositivos móviles.
- Los medios para permitir la posibilidad de definir ciclos de vida del contenido, para poder establecer fechas u otros parámetros de validez y expiración de los contenidos.
- Permitirá realizar las modificaciones que sean necesarias para mantener la accesibilidad a la información facilitando el acceso a personas con diversidad funcional, y se implementarán las herramientas para cumplir con los estándares establecidos en este pliego.
- Las herramientas para facilitará la integración de los contenidos con los buscadores más usados en Internet de manera que se faciliten las búsquedas, y para la creación de contenidos amigables para ellos.
- Las herramientas que proporcionan los servicios derivados del desarrollo e implementación del árbol de contenidos (aplicaciones de base de datos, motor de búsqueda general, inscripción y envío de newsletter, etc.) de manera que permita a los administradores y a los gestores de contenidos realizar las funciones necesarias (carga masiva, indexar contenidos, envío de correos electrónicos y el email marketing, etc.)

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.



- Los elementos necesarios para una gestión fácil e intuitiva de los contenidos y servicios albergados con la que se podrán controlar todos los aspectos de la plataforma.
- La instalación de los elementos necesarios para la creación y desarrollo de todas las funcionalidades de la zona con contenidos de acceso restringido para usuarios inscritos o autorizados, mediante la correcta autenticación de los mismos y cifrado SSL (cuando se requiera), que posibiliten la descarga de contenidos y archivos específicos, uso de aplicaciones, etc.
- Elementos para facilitar que la plataforma sea multilingüe. Deberá permitir la integración de sus contenidos en diversas lenguas, incorporando las funcionalidades necesarias para la realización de traducciones, control de traducciones pendientes, etc.
- Tener posibilidades funcionales para el acceso a un tablón o un lugar de noticias de interés de carácter interno o archivadas, así como a un repositorio de documentos organizado para la puesta en común de información.
- Todos los elementos necesarios para el mantenimiento y gestión de datos de carácter protegido acuerdo a las condiciones generales, aviso y gestión de cookies, y de todos aquellos componentes relacionados con el cumplimiento de avisos legales conforme a la normativa vigente.

1.2.4. Funcionalidades y contenidos existentes y adaptación de zona pública.

La empresa adjudicataria deberá implementar todas las herramientas que permitan interactuar para obtener la información y para la integración de los contenidos y las funcionalidades existentes, que como mínimo contemplará las siguientes secciones o categorías del sitio web actual:

- **Inicio.** Página de inicio de la plataforma web, con accesos directos, posibilidad de inserción de bloques de noticias, agenda de eventos, redes sociales, suscripciones a boletines de noticias, enlaces, y apartados destacados. Actualizaciones diarias desde gestores de comunicación para noticias y desde diferentes gestores de web y de la agenda de eventos.

Acceso mediante menú a otros niveles de información, clasificados por categorías dotadas de un espacio específico, con un nivel más reducido de actualizaciones.

- Espacios para emprender.
- Asesoramiento.
- Actividades de networking
- Convocatorias de premios.
- Formación presencial y virtual.
- Ayudas y subvenciones.
- Financiación.
- Comunidad emprendedora.
- Noticias.

Estos apartados o categorías incluyen elementos de primer nivel de información: texto, audio, imágenes, vídeos, archivos, tablas, elementos gráficos, etc., que deberán incorporarse de forma

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15





íntegra, pero adaptada al nuevo diseño y entorno gráfico, de modo que quede reflejada la totalidad de la información en la nueva plataforma.

La navegación se reestructurará atendiendo al árbol de contenidos establecido, que podrá ser modificable desde el gestor de contenidos, según la propuesta de una nueva estructura que haga más fácil la navegación y localización de contenidos, teniendo en cuenta que tanto la estructura como los contenidos deben cumplir con las pautas siguientes:

- Facilidad de navegación y usabilidad. En este sentido, en la concepción y posterior desarrollo del portal se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
 - Menús siempre visibles y barras de navegación para poder desplazarse fácilmente por el portal.
 - Presencia en todo momento de vínculos e información clara para regresar a la página de inicio.
- Incorporación al mapa del sitio web con la representación jerárquica de las secciones y contenidos para facilitar la navegación.
- Permitirá jerarquizar los contenidos en distintos niveles de categorías y etiquetado que faciliten la organización y la indexación de contenidos.
- Inclusión en el buscador general, para búsqueda rápida y avanzada de los contenidos publicados en la propia web y para localización por buscadores específicos y externos.
- La estructura de las diferentes páginas y contenidos web deberá ser práctica y sin exceso de información.
- Incorporará los elementos necesarios para integración y posicionamiento los buscadores más usados en Internet de manera que se facilite el SEO, búsquedas y posicionamiento natural.
- La plataforma y los contenidos integrarán tecnología de socialización de las principales redes sociales. Permitirá la conexión a las principales redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram...) con el objeto de facilitar la publicación y difusión de información de interés.
- Incorporará enlaces con otros sitios web del Ayuntamiento y con servicios ofrecidos por terceros (portales web de otros servicios municipales, otros portales e información de entidades colaboradoras, etc.).
- La plataforma debe permitir incorporar, en los diferentes niveles y categorías, de forma embebida en el mismo, páginas web o contenido generado por otros sistemas del dominio o por otros sistemas externos.
- Permitirá la sindicación de contenidos, basada en RSS 2.0 y resto estándares actuales, de páginas seleccionadas de la plataforma web a diferentes agregadores, así como la sindicación de audio y video.
- La Información fundamental de contactos, como teléfonos, direcciones, correo electrónico, debe estar en lugar visible y desatado con objeto de que el usuario no invierta demasiado tiempo en su localización.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





- Permitirá la posibilidad, según se decida en el proceso de definición, sobre la consulta y descarga de documentos en diferentes formatos y elementos multimedia, fotografías, vídeos, música, mapas y estará configurada para facilitar la impresión de un modo adecuado las distintas páginas y elementos de esta.
- Incorporará la posibilidad de obtener estadísticas de visitas a los distintos apartados temáticos de la plataforma, herramientas de análisis, monitorización y seguimiento de enlaces entrantes, etiquetas, etc., para implementación de monitorización y la analítica web detallada en el apartado correspondiente.

En la puesta en funcionamiento inicial del nuevo entorno de la plataforma, también es obligatorio incluir los siguientes bloques, elementos o funcionalidades:

- **Agenda de eventos:** Se podrá gestionar desde un panel de control web. Los contenidos podrán ser precargados por el personal designado con perfil gestor o editor y validador antes de la publicación por el perfil responsable. Categorizada en diferentes niveles: tipo de evento, delegación que organiza, lugar de celebración, etc. Tendrá imágenes, textos descriptivos de la actividad y fechas de inicio y fin de la actividad, así como las distintas repeticiones de cada evento (diarias, semanales, etc.). La visualización de los eventos deberá ser opcional mediante calendario por fecha.
- **Boletines electrónicos.** Módulo para suscripción de usuarios. Incluirá, además de los campos para el alta, la posibilidad de la solicitud de baja del usuario que deberá ser gestionado de forma automática desde la web, o desde los sistemas conectados a la misma, a petición del propio interesado.
- **Bloque de redes sociales:** reproducción de forma dinámica mediante formato embebido de las conexiones a las principales redes sociales, con el objeto de visualizar de forma automática la información de interés que se está publicando.
- **Formulario de consulta y datos de contacto.** Página para formulario de contacto y para consultas abiertas con datos necesarios para poder responder e identificar al ciudadano y con posibilidad de crear campos de destino a las diferentes áreas. Deberá incluir posibilidad de selección por el usuario de las diferentes opciones para cumplimiento de RGPD, de forma diferenciada a los usuarios registrados en el área privada.
- **Destacados.** Artículos, eventos y otros elementos de relevancia han de incluirse mediante bloques de texto y/o imágenes en la página principal del Portal y/o las distintas subwebs.
- **Directorio.** Centros de emprendimiento e innovación, oficinas y servicios que se determinen, con datos de contacto y localización en mapa.
- **Micrositios web.** Debe existir la posibilidad de crear diferentes tipos de micrositios web que se generen la plataforma para cada centro o para la gestión de eventos, debiendo ser accesibles a través del visor y buscador.
- **Publicación de Incidencias de Servicios.** Módulo para la publicación de incidencias de carácter urgente, visible con mensajes rápidos para publicar las incidencias y de aquellos servicios que han de informar al ciudadano (cambios de horarios o fechas, incidencias en eventos...)

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





- **Archivo de noticias, eventos y publicaciones.** Debe incluir, búsquedas avanzadas por temática, categoría, fecha, texto, etc., de aquellas noticias o publicaciones en blog que se considere dejar como publicación permanente, y que no aparecen de forma directa en puestos destacados.
- **Elementos necesarios para gestión de datos y transparencia,** que permita la exportación, la gestión o la incorporación de los contenidos obligados por normativa vigente, conforme a lo indicado en el apartado I.15 de este pliego.
- **Chat on-line:** para comunicarse con el ciudadano y resolver dudas. Con panel para varios administradores y gestores, con respuesta automática cuando el servicio se encuentre en estado off-line.

El área pública de la plataforma estará en múltiples idiomas y seguirá un modelo de traducción mixto. Estarán traducidos obligatoriamente en idiomas castellano/inglés todos los elementos del área pública y todos los contenidos y publicaciones, dejando únicamente al sistema de traducción automático, la de los eventos de la agenda, por cambiar su contenido de forma habitual. Este servicio de traducción está incluido entre las prestaciones objeto de este contrato.

1.2.5. Migración e incorporación de contenidos a la web.

Deberán migrarse los contenidos y bloques relacionados con la web existente al área abierta de la plataforma web.

El volumen de datos y elementos a migrar deberá ser estimado por la empresa licitadora, teniendo en cuenta la estructura, el mapa del sitio, el número de páginas y contenido, analizando el sitio existente, y poniéndolo en conexión con las nuevas categorías citadas en el apartado indicado anteriormente.

Deberá realizarse según la estructura definida y siguiendo un plan de migración que incluya los recursos a utilizar, planificación y el uso, en su caso, de herramientas específicas.

En caso de realizarse una migración con herramientas automáticas, deberá realizarse una revisión manual y cumplimentación de campos necesarios para el adecuado posicionamiento de los contenidos.

Finalizada la migración de contenidos y puesta en funcionamiento la nueva plataforma se realizará una copia completa de la web existente para su archivo y recuperación total o parcial si fuera preciso.

1.2.6. Funcionalidades nuevas requeridas para área privada o restringida.

La plataforma debe incluir un área privada, con acceso seguro (https), para los agentes del ecosistema virtual de emprendedores, que accederán a distinto contenido web en función del área al que están adscritos. La gestión de los permisos de acceso se realizará desde el panel de administración web de la plataforma.

A continuación, se indica a modo orientativo y enunciativo, los elementos funcionales que está previsto implementar en la nueva plataforma, si bien la estructura y el contenido final se adaptarán según la propuesta realizada por la empresa adjudicataria para su ejecución y





realización de acuerdo a lo que se establece en la metodología de trabajo que se haya planteado, y que deberá ser aprobada por la DGIE.

No obstante, se deberá tener en cuenta que, todos los elementos, conexiones y servicios necesarios para la implementación de las funcionalidades del área privada, se encuentran incluidos en las prestaciones objeto del contrato.

A los efectos de la primera implantación, se han definido una serie de actores implicados, grupos de interés o público objetivo, que se comprenden en las siguientes categorías o perfiles:

- a) Viveros y centros de innovación.
- b) Pymes y autónomos alojados o con cualquier otra vinculación con los viveros y centros de innovación.
- c) Entidades y empresas que apoyan el emprendimiento, y que colaboran con Madrid Emprende.
- d) Pymes y autónomos externos.
- e) Inversores a nivel nacional e internacional.

Las funcionalidades nuevas o características básicas mínimas requeridas que se deben incluir son:

- Área de registro e interfaz del área privada. Dispondrá de área de registro individual para cada uno de los agentes, que incluirá un modelo de registro estandarizado y con categorías según el tipo de registro.
 - Página general para información del área privada.
 - El módulo de registro se visualizará desde el visor web, en la cabecera de página principal, como un formulario donde se podrá diferenciar varios perfiles, como vivero y centro de innovación, gran empresa, autónomos, Pyme, emprendedor, inversor, etc..., con las categorías necesarias para una estructura lógica y recopilación de datos segmentada.
 - El registro podrá ser público o privado. Debe permitir que cada usuario seleccione, en la inscripción, aquellos servicios a los que quiere suscribirse a partir de un catálogo que se podrá definir para cada evento dentro del editor: asistencia a sesiones informativas, chat privado, coworking online, etc.... También deberá permitir que el registro sea automático o previa aprobación de un gestor. La aprobación o moderación manual del registro debe poder limitarse a diferentes categorías de usuarios (por ejemplo, gestionar que los usuarios públicos se registren como asistentes convencionales, pero no como miembros de la comunidad, en cuyo sería precisa una aprobación previa por parte de un gestor).
 - Un módulo de participantes, además de los campos de perfil, para permitir integrar campos comunes a todos los eventos de forma predefinida como, campos genéricos, casillas de aceptación del tratamiento de los datos según RGPD, otros consentimientos, etc...
- La Interfaz del espacio privado de usuario registrado, dispondrá de un aspecto sencillo y amigable, cuyo diseño final será validado por el personal designado por el responsable del contrato. El usuario, en su perfil, podrá modificar y subir información. También deberá poder

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





modificar su inscripción y seleccionar servicios o eventos de su interés. En esta pantalla estará disponible el acceso a los siguientes servicios:

- Zona de atención al emprendedor. Con entrada mediante registro para acceder a los siguientes servicios:
 - Módulo de cita previa. Para gestionar y solicitar citas los técnicos y asesores. El emprendedor pueda solicitarla con aquellos a los que tenga acceso según permisos. El proceso requerirá solicitud y confirmación por responsable de gestión de cada agenda.
 - Formulario de consulta. igual que el anterior.
 - Buzón de sugerencias. Formulario de contacto para poder identificar, responder y con campos de destino hacia las diferentes unidades.
 - Foros de participación. Se definirá para la realización de foros o consultas de participación que se definan. Con panel o sistema de control para administradores y gestores, y con diferentes niveles de acceso y participación.
- Coworking online. Incluirá esta opción para todas aquellas categorías de registro que se defina y no debe incluir a más de 15 participantes simultáneamente.
- Networking/b2b. Módulo específico de encuentros bilaterales, para gestionar relaciones de networking entre los participantes registrados. Como mínimo, deberá permitir:
 - Filtrar perfiles por determinados campos que se especifiquen (normalmente sector de actividad, tipo de agente, ubicación, etc.)
 - Permitir la interacción entre los participantes para comunicarse y solicitar, aceptar o rechazar reuniones.
- Módulo de encuestas. Para el seguimiento de la gestión, con varios tipos de consultas en formato encuestas a cualquiera de los potenciales agentes que participarían de la misma, con acceso de forma anónima o previo registro. Los resultados, visibles al público o de acceso restringido y exportables para su incorporación a otros sistemas.
- Entidades colaboradoras, patrocinadores y otras empresas. Además de los servicios indicados anteriormente, deben disponer de un módulo, que permita añadir de forma individual o incluir para todas de forma predefinida, la creación de microsítios, un apartado para logotipos o el contenido que se determine para cada uno de ellos individualmente o según perfil.
 - Debe tener la posibilidad de incluir un método de contacto interno o una forma de registro para aceptar la comunicación desde otros perfiles.
 - Podrán categorizarse de forma específica y el sistema permitirá gestionar su carga a partir de un fichero por los estándares habituales, de modo que, además de existir la posibilidad del alta por el usuario, se pueda gestionar la subida masiva por gestores.

En el área privada, se incluirá un tour de presentación para iniciación al uso de la plataforma, un sistema de ayuda con preguntas y respuesta frecuentes, un videotutorial básico sobre el funcionamiento, compuesto al menos por 4 videos de duración mínima 2 minutos cada unidad con audio y subtítulos, y el sistema de asistencia técnica para apoyo al usuario final.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





Esta área de la plataforma estará preparada para múltiples idiomas y seguirá un sistema de traducción mixto. Estará traducida obligatoriamente en idiomas castellano/inglés, para todos sus elementos comunes, opciones de menú, formularios de registro, contenidos generales y cláusulas de protección de datos u otros consentimientos, dejando al sistema de traducción automático, entre otros, para los eventos de las agendas, programas o elementos cuyo contenido cambia de forma habitual. Este servicio de traducción está incluido en las prestaciones objeto de este contrato.

1.2.7. Revisión y pruebas de la plataforma.

Una vez finalizada la actualización y desarrollo de la plataforma en el entorno de pruebas, realizada la migración, producido y cargado el contenido de todas las secciones y bloques, que deberá ser entregado por fases para validación parcial según el plan de trabajo propuesto por la empresa adjudicataria. Cargados los usuarios de la plataforma y los suscriptores, así como de todo lo necesario para dar contenido y para permitir verificar y dar validez a todas las funcionalidades a implementar, se realizarán todas las pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma en fase de producción, y finalmente, se realizará un ciclo de revisión completo, con una perspectiva de todo el conjunto.

Realizadas estas verificaciones, se resolverán, por la empresa adjudicataria, las incidencias detectadas. Una vez validado de forma definitiva se darán por finalizada esta fase de los trabajos y se procederá a su puesta en producción.

1.3. Servicios gestionados, gestión de contenidos y atención a usuarios y al personal.

Los servicios gestionados, consisten en líneas generales en:

- Alojamiento (hosting completo).
- Monitorización proactiva y analítica web.
- Incorporación y gestión de contenidos y del boletín.
- Soporte a usuario final y herramienta de soporte.
- Formación al personal para gestión del cambio.

Durante el periodo de adaptación, instalación, desarrollo, diseño y validación de la plataforma se prestarán los servicios gestionados necesarios para la ejecución de estos trabajos.

Respecto al periodo transcurrido hasta la puesta en funcionamiento y entrada en producción de la plataforma, los servicios gestionados serán de aplicación sobre el portal web existente. Así mismo, se realizarán el resto de los servicios definidos en este apartado y el mantenimiento cuando sea aplicable, y en general, realizar todos los trabajos necesarios para dar continuidad al servicio, de acuerdo con las prestaciones que sean de aplicación.

1.3.1. Alojamiento (hosting completo) de la web.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo el servicio de alojamiento de la plataforma web, en modalidad de "hosting completo", durante el plazo de ejecución del contrato. Este servicio incluirá:

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59



ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





- a) Un servicio de hosting completo en servidor dedicado que proporcionará el entorno, la conectividad, el software y los servicios de soporte necesarios de forma que quede garantizada la disponibilidad de los contenidos y servicios ofrecidos por la web. El servicio garantizará la disponibilidad de conexión y una velocidad de acceso óptima.

Será responsable de establecer una configuración sobre los parámetros para la correcta integración de contenidos en el entorno de preproducción y de la validación de su correcto funcionamiento, en las distintas configuraciones que se puedan requerir conforme a los procesos establecidos para la implementación y creación de los nuevos, activación y apertura en pruebas, y para la orientación hacia el paso, en un futuro, del inicio de un desarrollo hacia una fase de producción.

Debido a que, en el momento actual, no está identificado el número de usuarios futuros ni el crecimiento potencial, y que se requiere dar proyección para evaluar parámetros de funcionamiento, se realizará una propuesta de configuración y una evaluación básica de rendimiento de forma orientativa. Partiendo de la situación, y en base a una monitorización se realizará una propuesta con posibilidades y proyección para la primera fase de crecimiento tras la puesta en funcionamiento, de modo que se pueda modular y escalar tanto la plataforma como el alojamiento con tiempo suficiente para mantener niveles de servicio adecuados.

Por ello, deberá indicar una configuración inicial del servicio actual y realizar una propuesta para el futuro, indicando de forma general, los datos para una línea de comunicación lo suficientemente ágil que permite a los usuarios, en ambas situaciones, acceder sin problemas a los entornos desplegados, proponiendo un ancho de banda dedicado para el acceso a los sistemas mínimo y consumos considerados de media (Kbits x usuario) y picos (Kbits).

La plataforma por adaptar y desarrollar, en su fase de pruebas, deberá estar alojada en un servicio de independiente del dominio actual, siendo dicha prestación objeto de este contrato, y por tanto, se debe contemplar la prestación de servicios de alojamiento temporal.

Realizado el paso a producción de la plataforma web, se mantendrá un entorno de pruebas que replicará el entorno de producción con un acceso remoto y seguro donde la empresa adjudicataria y la DGIE puedan hacer pruebas y realizar la visualización de nuevos elementos o contenidos. Estos entornos pueden formar parte de un servidor dedicado, compartido o estar virtualizados.

- b) Un protocolo de funcionamiento continuado y seguro, habilitándose los mecanismos pertinentes de manera que no se produzcan interrupciones del servicio significativas. Este incluirá, como mínimo:
- Soporte y mantenimiento de bases de datos y software instalado a nivel de infraestructura y plataforma para dar soporte a todos los servicios alojados.
 - Soporte técnico de hosting de (24x7) que comprenderá las acciones necesarias para la correcta explotación de los equipos instalados.
 - Información y estadísticas en tiempo real, con posibilidad de acceso para la DGIE.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15





- Seguimiento y control de los servidores instalados con monitorización 24x7 a través de pruebas de respuesta y uso de recurso para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, con aviso automático a servicio de soporte para restauración del sistema.
- Servicio de copias de seguridad diarias. Al menos trimestralmente se entregará copia de esta a la DGIE, así como a la finalización de contrato.

c) Alojamiento y mantenimiento de otros sitios web de la DGIE.

Se incluirá el del alojamiento, mantenimiento y gestión a nivel de infraestructura (hosting) para todos los servicios existentes bajo el dominio www.madridemprende.es.

En la actualidad, se encuentra instalada la plataforma para formación virtual denominada "Aula Emprende", en el subdominio con el mismo nombre, pero se incluirá también cualquier otro sitio o servicio web de que se disponga o sea responsabilidad de la DGIE.

Para estos servicios, se incluirán las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo o adaptativo a nivel de infraestructura para dar servicio de acuerdo a las necesidades actuales de cada entorno y sus servicios gestionados (sistema operativo, base de datos, niveles de servicio y calidad, etc.), así como, aquellos que sea necesario implementar para el mantenimiento, gestión y evolución y cualquier mejora o adaptación en los correspondientes portales, configurando el servicio conforme a las necesidades y parámetros proporcionados por los responsables de esos servicios.

Para el portal web existente, hasta finalizar los trabajos de migración a la plataforma web, se incluirán las tareas necesarias para el mantenimiento, correctivo y adaptativo a nivel de infraestructura que permitan mantener el servicio y dar cobertura a los servicios gestionados con los estándares de calidad vigentes.

Dado que el alojamiento debe realizarse tanto para la nueva plataforma web, como para todos los servicios alojados actualmente bajo este dominio, durante las diferentes fases de los trabajos, la empresa adjudicataria deberán tener en cuenta los requisitos y fases de alojamiento, de forma que se puedan adaptar los sistemas, a las necesidades y mantener operativos los servicios según las especificaciones del pliego.

1.3.2. Monitorización.

Se realizará una monitorización del servicio y de la experiencia de usuario. En el caso de funcionamiento anómalo se comunicará y se actuará conforme a procedimientos de actuación orientados a restablecer el servicio a los usuarios.

Las características de esta monitorización serán las siguientes:

- Monitorización proactiva de la experiencia de usuario y de parámetros de funcionamiento.
- Los servicios evaluados se extenderán, tanto a la plataforma web, como a todo el entorno, si bien solo se deberá actuar sobre aquellos elementos de su responsabilidad.
- El horario de esta monitorización debe ser el mismo que se establece para el servicio de alojamiento en los niveles de servicio y de garantía de disponibilidad.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15





Dado que el servicio de alojamiento está incluido en las prestaciones de este contrato, las incidencias graves detectadas en el funcionamiento de la aplicación se comunicarán a los responsables designados por la DGIE para el seguimiento del contrato.

1.3.3. Analítica.

Se deberán ejecutar un conjunto de procesos de recopilación, clasificación y presentación por medio de informes mensuales de la situación de la plataforma web para tomar las medidas necesarias con el fin de optimizar el uso y proveer el mejor servicio.

Deberá dar servicio, por un lado, al usuario responsable para que interprete los datos, y, por otro, mediante los informes, al administrador para el servicio técnico sobre la plataforma web, su funcionamiento y su rendimiento. Los cuadros e informes generados por las herramientas deberán proveer de reportes relativos a la información almacenada y originaria de varias aplicaciones a la vez.

Estos informes se podrán generar con información de varios sistemas simultáneamente. Según el tipo de usuario, requeriría un nivel de detalle diferente, desde información resumida y consolidada para personal directivo, hasta informes con gran detalle de actividad para otros responsables.

Como los datos de las aplicaciones residen en estas o en la plataforma, se debe proporcionar un entorno cómodo para el usuario técnico o no técnico, con visualizaciones gráficas y que permitieran acceder a los detalles que hay detrás para generar sus informes, en formatos reutilizables. Se tendrá, al menos:

- Visión integral sobre los usuarios de la plataforma web. Para desarrollar funciones de analíticas se incluirán, al menos, funciones de rastreo para analítica y el sistema de administración de etiquetas para seguimiento.
- Las analíticas de la plataforma o todo el sitio que se usarán para hacer el seguimiento y los informes relacionados con el acceso de los usuarios finales, de contenidos y de sistemas que permitirán hacer informes y monitorizar, obtener disponibilidad del servicio, etc.

La empresa adjudicataria deberá implementar un plan de analítica digital y mejora continua, que deberá contener al menos:

- Un plan de Medición. Incluirá, al menos, la definición de los objetivos macro y los microobjetivos, la definición y organización de metas de la analítica y de conversiones, indicadores, segmentos y targets.
- Plan de implementación. Etiquetas y analítica. Incluirá los elementos, niveles la interacción a medir, detalles, métodos, códigos de seguimiento de páginas, etc.
- Mejora continua. Implementará un proceso de mejora continua a seguir y puesta en práctica, que permita la reevaluación permanente y el ajuste a los cambios con el proceso de evolución y escalado.

Se incluirán, herramientas específicas sobre uso y navegación, datos obtenidos y estadísticas. Soluciones para tratamiento de datos de gran volumen, relevantes para uso de los servicios y

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





monitorización, incluida la recogida y utilización de información explícita e implícita del usuario para proveer una mejor experiencia de usuario y un mejor servicio.

1.3.4. Incorporación y gestión de contenidos.

La empresa adjudicataria se encargará, a través del CMS, de incorporar a los diferentes apartados de la web todos aquellos contenidos que le sean remitidos por la DGIE, que podrán contener cualquier tipo de archivo o material multimedia.

Para la incorporación, deberá haber incluido e instalado un editor avanzado, de tipo constructor de páginas en el front-end, con las siguientes características mínimas:

- Editor visual con bloques o widgets, con posibilidad de mostrar resultado instantáneo, y creación en cada página de una estructura diferente y gestión por capas, sin necesidad de conocimientos de desarrollo o programación web.
- Compatibilidad total con todos los temas, modelos o plantillas de la plataforma, que permita obtener diseños con alto impacto visual.
- Posibilidad de incluir bloques ajustables, con configuración avanzada completa de cada uno de ellos, y elementos especiales, como formularios, presentaciones, carrusel de medios, diferentes encabezados y pies, etc....
- Edición independiente, para retoque y mejora de estructura y modelo de los contenidos para dispositivos móviles, con opciones para diferentes tamaños de dispositivos.

Así mismo, realizara la configuración necesaria para otorgar los permisos necesarios para crear un flujo de trabajo adaptado, para validación y en su caso publicación, por las personas designadas los responsables del contrato, que podrán ser ajenos al personal de la DGIE.

En todo caso, se diseñará una estrategia y un plan de acción de posicionamiento SEO de forma que los diferentes contenidos sean de fácil consulta, localización y búsqueda en internet y se implementará un análisis de la web y del comportamiento en la navegación de los usuarios.

1.3.5. Gestión y envío del boletín periódico.

La empresa adjudicataria se encargará de la generación y carga del archivo en el formato adecuado, y del envío de los boletines, que podrá ser generado automáticamente a través de la funcionalidad que se instalará en el CMS de la web, o mediante la conexión con la herramienta de email marketing que proporcionará la empresa. Esta deberá ser adecuada para el servicio, al número de usuarios y a la cantidad de envíos a realizar.

El envío se hará habitualmente con periodicidad semanal. El boletín tiene que llegar a sus destinatarios los lunes (que no sean festivos) entre las 9 y las 11 horas, por lo que el documento definitivo, aprobado por la DGIE, para la carga en el gestor de email, se remitirá habitualmente, el anterior día hábil, antes de las 13 horas.

De manera excepcional, podrá solicitarse el envío de un boletín extraordinario o urgente, que, debido a su importancia, justifique este tipo de remisión.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59



ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





El envío de los boletines será programable y para su visualización, supervisión y aprobación se dará acceso los usuarios designados por la DGIE.

También se dará acceso a la persona encargada de la verificación y validación del diseño y de los contenidos en su versión final, que será designada por la empresa adjudicataria del Lote 2. A estos efectos, se le dará un perfil específico en la plataforma web o en la herramienta de email marketing, para poder realizar estas funciones y para la obtención de los datos necesarios para el análisis del resultado y de las estadísticas y métricas de las acciones sobre los boletines.

El envío de los correos se realizará tomando todas las medidas técnicas necesarias para evitar que sean clasificados como correo basura o spam. El boletín se enviará únicamente a las personas que están de alta como suscriptores en la fecha de envío en la base de datos que se gestionará desde la plataforma web.

Cuando se produzca la migración de la web actual a la nueva plataforma web, se procederá a la carga de los datos de usuarios existentes para realizar los envíos.

La empresa adjudicataria, en colaboración con la DGIE, llevará a cabo las labores necesarias para el mantenimiento continuo de esta base de datos, así como, para proceder a la depuración y segmentación progresiva, en función de los objetivos y alcance que se quiera dar a los mensajes y comunicaciones remitidas a los suscriptores.

En general, sobre protección de datos de carácter personal, se estará a lo indicado en el apartado 1.13 y en el Anexo I de este pliego.

1.3.6. Soporte a usuario final del área privada.

Se corresponde con el nivel de soporte técnico requerido por el usuario final dentro del área privada, es decir, las personas usuarias y, en su caso, quienes gestionan la plataforma en los diferentes perfiles, realizando altas, eventos o actividades, y en general a todas aquellas que puedan presentar dudas o necesidades de apoyo para la configuración correcta, para el acceso y trabajo con la plataforma, indicaciones de navegación y situaciones similares.

Se trata de un tipo de soporte que debe atender a un número de casos de soporte no definido de modo concreto y en el que el perfil de usuarios es heterogéneo. La empresa deberá disponer de personal con un nivel de especialización medio en la aplicación, conocimientos en microinformática y contar con un guion de procedimiento y unas preguntas frecuentes en las que se basan las contestaciones y con las que se realimentan para el futuro un sistema de preguntas y respuestas.

Para este servicio, las consultas de los usuarios se canalizarán mediante la herramienta y el formulario de contacto de soporte que deberá instalarse y ser configurado por la empresa adjudicataria, siendo accesible para los usuarios cuando están registrados el área privada, que se indica en el siguiente apartado del pliego.

El tiempo de respuesta será, como máximo, el indicado en niveles de servicio. En caso de no lograrse la resolución por este conducto, el servicio técnico podrá contactar telemáticamente con los usuarios para la solución del problema.





En situaciones en las que se detecte un problema relativo a la plataforma o al software base, que debe resolver por parte del equipo de soporte de segundo nivel, se escalará vía ticket en la herramienta de soporte y se informará al usuario final de la situación y resolución.

1.3.7. Herramienta de soporte.

La empresa adjudicataria dispondrá de una herramienta para asistencia al usuario final del área privada, para la comunicación y para el seguimiento de acciones relacionadas con las prestaciones objeto del contrato de este lote, en lo relativo a usuarios, mantenimiento y soporte.

De forma excepcional se emplearán otros sistemas de comunicación, que en cualquier caso se registrará posteriormente para que ambas partes puedan hacer un seguimiento completo y documentado, como el correo electrónico a través de un formulario publicado en la plataforma o de un sistema similar.

Esta herramienta debe permitir obtener información estadística y detallada de las comunicaciones realizadas entre la administración y la empresa adjudicataria, así como de todas las actuaciones realizadas. En ella se podrán ver, al menos, las comunicaciones que repercutan en:

- La funcionalidad, disponibilidad o rendimiento de la aplicación.
- Consultas de usuarios finales y gestores, peticiones y casos de soporte.

Con el objetivo de analizar los indicadores del cumplimiento de los servicios, así como cualquier cuestión que se considere relevante en relación con la prestación de los servicios, se analizarán los datos obtenidos de soporte en las reuniones de seguimiento.

1.3.8. Formación.

La empresa adjudicataria incluirá acciones formativas destinadas tanto a la administración y gestión, como a la correcta organización y utilización de la plataforma web y sus servicios.

Así mismo, se encargará del desarrollo de sesiones formativas para que el personal que estime necesario la DGIE, y sea designado por parte de la misma, adquiera los conocimientos necesarios sobre el manejo del gestor de contenidos.

Será responsable de impartir esta formación y de proporcionar todos los medios materiales y personales necesarios para la correcta realización de esta, estando todos los trabajos de formación incluidos en las prestaciones de este contrato.

La formación podrá ser telemática, y será responsabilidad del adjudicatario la puesta a disposición de los medios necesarios. El Ayuntamiento, dispondrá de dispositivos conectados a internet y pantallas de visualización para la formación de su personal.

El número de horas lectivas mínimas y el perfil destinatario de las sesiones formativas, son las siguientes:

- Administración, gestión organización y uso de la plataforma, 20 horas lectivas.
- Uso del CMS y gestión de contenidos, 15 horas lectivas.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
9801FFD742671C15
Código de verificación : PY71436b83c98135



Se deberá entregar manuales y documentos técnicos, en formato electrónico, con información relativa a los cambios en los sistemas, accesos y herramientas necesarias para la gestión. Estos documentos serán actualizados con control de versiones, mantenidos durante la vigencia del contrato, y remitidos a los usuarios que han recibido la formación.

1.4. Mantenimiento, soporte de versiones y asistencial.

Estos servicios consisten en general en el mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo, soporte de versiones (generación de nuevas versiones y seguimiento y escalado de errores en su caso) y soporte asistencial (apoyo a responsables de la plataforma de la DGIE) que se extiende a:

- El mantenimiento del software de base de datos, sistemas y aplicaciones.
- El mantenimiento e instalación de los diferentes componentes, actualización y mejora de los servicios desarrollados.
- El despliegue de nuevas versiones y actualizaciones tecnológicas tanto para el software básico, como para el software de aplicación.
- La restauración y copia sobre el entorno de pruebas.

Su objeto es realizar el mantenimiento y soporte de los servicios, de todos los componentes y de los módulos incluidos en la aplicación descritos para la plataforma web, y de forma limitada para el portal actual mientras se encuentre operativo, de acuerdo con lo siguiente:

- Para la totalidad de la plataforma web y para todos sus módulos y elementos, tras la puesta en producción, se cubrirán todos los tipos de mantenimiento y soporte, de acuerdo con las especificaciones de esta cláusula.
- Para el portal web, hasta la finalización de la migración de contenidos, como deberá mantener las condiciones actuales de funcionamiento, deberán realizarse, el mantenimiento preventivo, el correctivo, el evolutivo en el ámbito normativo, si fuera de aplicación, y el soporte asistencial, en las mismas condiciones, definidas a continuación.

Los diferentes tipos de mantenimiento y soporte consisten en:

- **Mantenimiento preventivo.** Sobre los datos de la monitorización, del seguimiento continuado de funcionamiento y de las acciones de los usuarios, se adoptarán las medidas preventivas tendentes, específicamente, a evitar que se produzcan fallos e incidencias en el servicio general o pérdida total de utilidad de alguna funcionalidad. De acuerdo con ello, se deberán realizar auditorías y revisiones periódicas del buen funcionamiento del sistema y de los servicios.
- **Mantenimiento correctivo.** Destinado específicamente a la subsanación de errores, problemas y cualquier tipo de incidencias, ya sea en el funcionamiento de la web, el gestor de contenidos o de cualquier otro servicio relacionado con la web. En particular:
 - Solucionar los errores detectados o pérdidas de funcionalidad (denominados incidencias).
 - Solventar los fallos aparecidos en la arquitectura tecnológica básica de la aplicación o de mal funcionamiento y que estén dentro del mantenimiento correctivo.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





- **Mantenimiento adaptativo y evolutivo.** Contempla tres ámbitos: tecnológico, funcional y normativo.

Está destinado a cubrir las necesidades de adaptación en el caso de cambio en el entorno o en la infraestructura donde opera la plataforma web (ya sea de nuevas versiones de sistemas operativos, navegadores, software de base, o cualquier otro elemento necesario para el correcto funcionamiento de la plataforma web).

El mantenimiento evolutivo y para la optimización de la plataforma se produce a través de la introducción de las mejoras y cambios necesarios dirigidos a cubrir las necesidades de evolución, debiendo garantizar un nivel de recursos adecuado y suficiente para su desarrollo.

Si bien ambos tipos de mantenimiento están íntimamente relacionados, se distinguen por forma o consecuencia por la que se aplican de los cambios, ya que se producen en cada uno de los ámbitos que se identifican, distinguen y definen por los ámbitos de aplicación que se indica a continuación:

- **Tecnológico.** Se debe a las actualizaciones que por motivo de cambio tecnológico sean necesarias para garantizar que la aplicación no quede obsoleta. Consiste en la actualización de la tecnología de la aplicación en relación con los elementos básicos que la soportan.
 - **Funcional.** Consiste en ofrecer las mejoras e innovaciones funcionales que introduzca la empresa adjudicataria en la aplicación en función de la evolución que va aplicando a los productos y sus complementos.
 - **Normativo.** Supone la necesaria adaptación de los entornos o productos digitales al marco normativo de obligado cumplimiento, en cualquier ámbito competencial. Será de implementación inmediata en la plataforma web, sus aplicaciones o complementos o contenidos. Cuando no sean de obligado cumplimiento, pero tengan impacto significativo por su uso extendido en el ámbito de actuación, su implementación se tratará como una evolución funcional.
- **Soporte de versiones.** Para el soporte de versiones, además de la instalación, mantenimiento y actualización de la aplicación y sus complementos, la empresa adjudicataria deberá realizar pruebas técnicas y funcionales que garanticen su funcionamiento correcto y la compatibilidad con otros componentes, previamente a la instalación de cualquier actualización o versión que ya se haya liberado.

Las versiones deberán ser certificadas y verificadas por su sistema de calidad, tanto en el ámbito concreto de las modificaciones producidas, como en aquellos aspectos que pudieran tener implicación otros componentes de la aplicación.

Los requisitos distintos de los que son básicos de la aplicación serán documentados y deberán ponerse a disposición de la DGIE al menos con dos días de antelación a la instalación o modificación de esta.

- **Soporte y apoyo asistencial.** Consiste en el asesoramiento funcional y técnico necesario para resolver las dudas o preguntas que puedan suscitarse sobre el funcionamiento de la plataforma, adicional a lo establecido en el apartado de formación, en servicios gestionados.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





1.5. Niveles de servicio.

Para garantizar la calidad de los servicios gestionados, el mantenimiento y soporte, se deberán asegurar los niveles de servicio y garantías que se indican a continuación.

De forma general, para todos los servicios y para la realización de tareas de infraestructura y de mantenimiento programado que afecten a cualquiera de ellos y que conlleven su inactividad, será necesaria la notificación por parte de la empresa adjudicataria a la DGIE con una antelación mínima de 2 días. Estas acciones programadas deberán realizarse entre la 1:00 y las 7:00 horas.

Respecto al nivel de servicio exigido para la fase de pruebas de la plataforma, se considera un horario de disponibilidad de 9.00 am a 19.00 pm de lunes a viernes.

Para la comunicación, resolución y seguimiento de todas las actuaciones cubiertas por los servicios gestionados, mantenimiento y soporte, es necesario que la empresa adjudicataria disponga de una herramienta, que podrá ser la misma que se utiliza para de la asistencia a usuario final, con las modificaciones o perfiles técnicos configurados adecuadamente.

El servicio de soporte asistencial se podrá realizar por cualquier medio de comunicación acordado con la DGIE.

a) Respecto a los servicios gestionados:

Para garantizar la calidad de estos servicios, la empresa adjudicataria, deberá asegurar la prestación con los niveles de servicio indicado para cada uno de ellos, con la premisa de mantenimiento continuo e inmediatez de los servicios, en los respectivos tiempos, horarios y plazos definidos en cada cláusula, con excepción de lo indicado a continuación para todos los usuarios finales y para el soporte asistencial:

Las consultas de los usuarios finales y de soporte asistencial de la DGIE tendrán un tiempo de respuesta no superior a 4 horas en horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00.

Cuando se trate de un usuario final, en el caso de que no se logre la resolución por el conducto establecido en la herramienta de soporte, el servicio técnico se pondrá en contacto con la DGIE para determinar la vía de comunicación para la solución del problema.

A los efectos de resolución, se contará el tiempo máximo de respuesta desde el momento de la recepción de la incidencia, sin que se pueda ver afectado por los niveles de criticidad de casos que se indican a continuación, excepto para aquellos afectados por incidencias críticas.

Para el soporte de usuario final se podrá consultar en la herramienta de seguimiento los tiempos de respuesta, la criticidad de la comunicación, y estado de resolución de los casos.

Respecto al soporte asistencial, se podrán utilizar otras vías diferentes a la herramienta de soporte. Para este tipo de atención, el horario de consulta será, en día laborable no festivo nacional de 8:30 a 17:00 horas de lunes a jueves y de 8:30 a 15:00 los viernes. Este horario podrá ser modificado durante los periodos de jornada reducida por diferentes causas.

b) Mantenimiento y soporte de versiones.

Los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, el adaptativo y correctivo se atenderán al menos en horario de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, salvo en aquellos casos en los que,

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://trajnet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





por necesidades ineludibles para la continuidad del servicio, sea precisa su prestación fuera de este horario y días.

Con carácter general, para todas aquellas incidencias que tienen que ver con el mantenimiento o soporte de las aplicaciones, se catalogarán estas en la herramienta de soporte, en alguna de las siguientes categorías, que se corresponden con tiempos de respuesta proporcionales a su importancia.

Críticas: de carácter oclusivo que no permiten desempeñar funciones primarias e indispensables de la aplicación. Impiden la gestión básica. El tiempo máximo de resolución será de 6 horas laborables.

Urgentes: impiden realizar acciones secundarias en la aplicación, si bien funciona la gestión básica. Tiempo máximo de resolución: 24 horas en días laborables.

Ordinarias: la carencia puede ser resuelta por medios alternativos. Tiempo máximo de resolución: 48 horas en días laborables.

También podrán existir incidencias leves, que, por su grado bajo de importancia, se incorporarán a las siguientes versiones, o porque se incorporen a otras incidencias de carácter ordinario.

Los tiempos de respuesta se contabilizan desde el momento en el que se produce la comunicación. El procedimiento permitirá a la administración proponer la criticidad de la comunicación. Toda comunicación registrada será catalogada por la empresa adjudicataria, y la criticidad propuesta podrá volver a ser revisada por los responsables del contrato, en un tiempo máximo de 2 horas en horario laboral.

- **Mantenimiento evolutivo tecnológico y normativo**

Se comunicará con suficiente antelación las adaptaciones de carácter evolutivo tecnológico o normativo, junto con las instrucciones y requisitos técnicos para su aplicación por parte del cliente.

En caso de las tecnológicas, cuando se decidiera no aplicar la adaptación, se deberá informar de la versión soportada en su mantenimiento correctivo y de las limitaciones marcadas por la tecnología base de la aplicación.

La implementación de las adaptaciones normativas estará garantizada en los plazos acordados en las reuniones de seguimiento siempre que las entidades emisoras de estas ofrezcan plazos suficientes para su desarrollo con garantía y calidad.

- **Soporte de versiones y entrega de las modificaciones de la aplicación**

La empresa adjudicataria hará entrega de las modificaciones e instalará las actualizaciones de la aplicación y sus complementos a través de revisiones y versiones, si procede.

Se considera revisión, en el ámbito del mantenimiento, a la actualización de la aplicación derivada de las situaciones de mantenimiento correctivo y funcional cuya magnitud o repercusión no alcance la entidad de versión.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





Se considera versión, en el ámbito del mantenimiento, a la actualización de la aplicación derivada de situaciones de acumulación de revisiones de la aplicación, mantenimiento correctivo o mantenimiento funcional.

Toda versión o revisión irá acompañada de la documentación técnica y funcional que permita conocer y evaluar su contenido y su posible impacto.

La empresa debe, previamente a la liberación de cualquier actualización, realizar las pruebas técnicas y funcionales que garanticen el funcionamiento correcto de la aplicación, tanto en el ámbito concreto de las modificaciones que se produzcan, como respecto a posibles implicaciones que pudiera tener en el resto de la aplicación.

Para la instalación de estas modificaciones, versiones o revisiones de la aplicación, serán competencia de la empresa, como mínimo, las siguientes labores:

- Realizará la instalación y dar apoyo asistencial y de carácter técnico de la aplicación.
- Instalación de actualizaciones para la base de datos y el interfaz de usuario, así como las instrucciones o documentación.
- Ofrecerá información actualizada acerca de cuáles son los elementos de la arquitectura tecnológica básica que dan soporte a la aplicación.
- Documentará y pondrá a disposición, con al menos dos días de antelación a las modificaciones e instalaciones, salvo casos de urgencia, los requisitos de configuración.

1.6. Garantías.

La empresa adjudicataria informará con tiempo suficiente, de los mecanismos de seguimiento y supervisión que utilizará para garantizar la disponibilidad, el rendimiento y la calidad del servicio, así como de las métricas utilizadas. Asimismo, deberá definir los distintos cambios o grados de escalabilidad, de tal forma que sea previsible y valorable para un adecuado rendimiento.

a) Garantía de disponibilidad.

Se deberá garantizar la disponibilidad para el acceso a las pruebas de la plataforma con disponibilidad de servicio por encima del 98% en horario de 9.00 am a 19.00 pm de lunes a viernes, y con disponibilidad completa (100%) de funcionamiento correcto y en horario 24x7 para la plataforma web y aplicaciones en todos sus componentes (al portal web hasta la puesta en funcionamiento), en la fase de producción.

El fallo o disminución estimable del rendimiento de cualquier componente achacable al sistema software durante cualquier intervalo de tiempo es una pérdida parcial de disponibilidad durante ese intervalo.

La disponibilidad se calculará, como el porcentaje entre el tiempo total de funcionamiento correcto y el tiempo de disponibilidad completa. No se computará como tiempo de funcionamiento incorrecto el achacable a las siguientes circunstancias, cuando éstas no vengan derivadas de un funcionamiento incorrecto de la aplicación:

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://intranet.munimadrid.es/VerificacionCover/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>



Código de verificación : PY71436b83c98135

9801FFD742671C15



- Paradas del servidor de base de datos e indisponibilidad de la aplicación por mantenimiento del hardware, actualizaciones del sistema operativo, actualización de versiones y otros procesos.
- Fallo en la comunicación entre la parte cliente de la aplicación y el servidor, fallo en la seguridad de red, de sistemas, equipos de red, etc.
- Pérdidas de disponibilidad debidas a interrupción de suministros y causas de fuerza mayor.

La empresa adjudicataria informará, con tiempo suficiente, de los mecanismos de seguimiento y supervisión que utilizará para garantizar la disponibilidad.

Se deberá informar de cualquier incidencia que pueda suponer una discontinuidad del servicio,

La empresa adjudicataria deberá poner en práctica un plan de contingencia a implementar en caso de caída del servicio durante por cualquier causa imputable a sus sistemas.

b) Garantía de rendimiento.

Se deberá garantizar el funcionamiento de la aplicación en unos márgenes de rendimiento aceptables. Se entiende como un rendimiento aceptable como aquél que permite el acceso y uso simultáneo de la aplicación al número de usuarios definidos, con tiempos de respuesta considerados como aceptables en aplicaciones similares y en entornos de explotación homólogos. La DGIE y la empresa adjudicataria acordarán parámetros para medir el rendimiento, que serán validados en la instalación inicial de la plataforma y sus aplicaciones, y serán verificados y actualizados en las sucesivas actualizaciones.

c) Garantía de calidad.

Será necesario actualizar y mantener la aplicación y realizar la prestación del resto de servicios gestionados dentro de los márgenes de calidad atribuibles a todo servicio de estas características y aplicación desarrollada profesionalmente.

Para garantizar esta obligación, la empresa adjudicataria deberá acreditar que mantiene y actualiza un sistema de calidad propio basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

1.7. Administración y gestión del proyecto, calidad y gestión documental.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un entorno de preproducción o pruebas, que pueda actualizarse en tiempo real, donde se dispondrá de los elementos necesarios para la réplica y adecuada explotación del entorno de trabajo previo a la subida a la plataforma en el entorno de producción.

Debe realizar, al menos, las siguientes acciones relacionadas con la gestión del proyecto, la calidad, y el soporte a la gestión.

a) Plan de gestión del proyecto.

Antes del inicio de la ejecución, se deberá elaborar un plan de gestión del proyecto, para servir de guía y para el control a nivel de organización, coordinación y seguimiento, que deberá ser aprobado por la DGIE.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15





El documento recogerá la definición del proyecto, la planificación global, las medidas tomadas principalmente en lo relativo a la línea base de planificación y ejecución del proyecto, los mecanismos de gestión indicados en el pliego y las metodologías a aplicar durante la ejecución de los trabajos entre otros aspectos.

b) Gestión de calidad del proyecto.

Se realizarán las actuaciones necesarias para garantizar la calidad de los trabajos, la consecución de objetivos en tiempo y forma y la satisfacción de los usuarios con el resultado final.

La empresa adjudicataria se comprometerá explícitamente a cumplir con los controles de calidad y las verificaciones que establezca la DGIE para la aceptación de la plataforma, considerando que se realizará la validación de cada una de las fases de trabajo establecidas en el apartado relativo al plazo de ejecución del contrato.

c) Soporte a la gestión.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de completar, custodiar y entregar toda la documentación necesaria para acreditar el correcto desarrollo y ejecución de los trabajos, de acuerdo con las indicaciones y criterios que se establezcan con la DGIE.

Entre las actividades a desarrollar incluirá:

- Registro y clasificación de documentos y archivos digitales de contenidos y archivos.
- Custodia y control de versiones y elaboración de memorias de justificación del proyecto.

1.8. Equipo de trabajo.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la ejecución de este contrato un equipo de profesionales con la capacidad técnica suficiente para ejecutar las distintas actividades contempladas en este pliego y que estarán apoyados, técnica y profesionalmente, por la estructura de la empresa a la cual pertenecen.

Los requisitos que deberán cumplir las personas que lleven a cabo las distintas actividades son, como mínimo, los siguientes:

- **Para la dirección del proyecto.** Coordinación de todas las acciones de adaptación y desarrollo de la plataforma, servicios gestionados, mantenimiento y soporte. Tendrá titulación universitaria, con más de 7 años de experiencia acreditada en la coordinación de proyectos de desarrollo web y contará con formación relacionada con la certificación PMP (Project Management Professional) para dirección de proyectos.
- **Para las actividades de análisis funcional y desarrollo web.** grado en informática o equivalente en materias relacionadas, con una experiencia acreditada de 5 en análisis funcional, programación y desarrollo de plataformas web.
- **Para las actividades de desarrollo web, servicios gestionados, mantenimiento y soporte:** Contará con titulación de técnica informática o equivalente, con asignación al proyecto y una experiencia acreditada de 5 años en materias relacionadas con la adaptación, desarrollo y migración de plataformas web, así como, en la ejecución de los servicios relacionados.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





- **Para las actividades de diseño web, edición de imagen, diseño gráfico y recursos multimedia:** Especialista en diseño web, gráfico y de recursos multimedia, con titulación de técnico informático, con asignación al proyecto y más de 5 años de experiencia acreditada en diseño, gestión de contenidos y elaboración de recursos específicos del sector digital.

Así mismo, aportarán el personal auxiliar necesario para el desarrollo del resto de tareas si estas no son asumidas por alguna de las personas que se ponen a disposición para la ejecución del contrato.

1.9. Medios técnicos y materiales.

Para la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria proporcionará todas las herramientas y medios necesarios, así como la asistencia técnica y asesoramiento profesional requerido para la adecuada consecución de los trabajos.

Se comprometerá a poner a disposición de la DGIE todo el software y herramientas necesarias para la correcta realización del curso objeto de este contrato y que incluirán al menos la programación en HTML, CSS, Flash, Adobe Acrobat, etc., y deberán aportar los elementos necesarios como imágenes, (incluido obtención y diseño), que sean necesarios incluir.

Asumirá la prestación del servicio que se contrata y la dirección de los recursos humanos necesarios para ello, comprometiéndose a poner a disposición de la DGIE todos los equipos, medios técnicos y materiales citados en los diferentes apartados del pliego, necesarios para la correcta realización del servicio.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de proveer de Equipos de Protección Individual a sus trabajadores, en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso de acuerdo con los criterios establecido por las autoridades competentes.

1.10. Duración, programación y plazos de entrega.

El plazo de ejecución es de 24 meses desde la fecha establecida en el documento de formalización del contrato, siendo la fecha prevista de inicio, la indicada en el pliego de cláusulas administrativas que rige el contrato.

Con carácter previo al inicio de la prestación, a requerimiento de la administración, se celebrarán con el personal responsable del contrato de la DGIE, cuantas reuniones o sesiones de trabajo resulten necesarias para garantizar el adecuado desarrollo de estos.

La empresa adjudicataria presentará un calendario para el desarrollo de los trabajos, que será validado por la DGIE. Se entregará en el plazo de 3 días a contar desde el día siguiente a la comunicación de la adjudicación del contrato y su contenido mínimo será el establecido para el plan de gestión del proyecto indicado en el apartado 1.7.

Respecto a los trabajos de actualización y desarrollo de la plataforma web en el área pública y privada, migración de contenidos e implementación de todos componentes necesarios para la puesta en funcionamiento sus servicios gestionados, se deberán tener en cuenta las siguientes fases y plazos:

FASE 1. Recopilación de la información de cada una de las áreas temáticas y categorías, análisis, actualización y desarrollo sobre la prueba de concepto funcional ya instalada en el entorno de

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://intranet.munimadrid.es/VerificacionCover/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=PY7143683C98135>
Código de verificación : PY7143683C98135
9801FFD742671C15



pruebas de la empresa adjudicataria, actualización y elaboración de contenidos, con entrega de diseño definitivo de todas las áreas de ambas zonas de la plataforma web para su aprobación por el equipo responsable del contrato.

La duración de esta fase será de un mes, como máximo. Al finalizar, se abonará el 40% del importe establecido para estos trabajos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

FASE 2. Migración de contenidos y ejecución nuevos desarrollos, implementación de todos los servicios para funcionamiento del área pública y privada, con la carga de toda la información y ejecución del plan de formación, finalizando la validación en el entorno de pruebas y entrega para validación antes del paso a producción.

La duración de esta fase es de dos meses, como máximo. Verificada la idoneidad de los trabajos, el funcionamiento de todos los componentes y superado un periodo final de pruebas de ciclo completo de 10 días hábiles, se abonará el 60% del importe establecido para estos trabajos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

De acuerdo con lo indicado, todos los trabajos de estas fases para poner a disposición del Ayuntamiento la plataforma web, en condiciones operativas y para validación antes de la puesta en producción, deben concluir antes de 3 meses desde el inicio de ejecución del contrato.

El paso al entorno de producción de la plataforma web para visualización pública, se realizará según se acuerde por la persona designada como responsable contrato.

A partir de este momento, se inicia la prestación de los servicios gestionados, mantenimiento y soporte de la plataforma web, debiendo mantenerse completamente actualizados y operativos todos sus componentes y funcionalidades con los niveles de servicio y de garantía establecidos en este pliego.

Durante el periodo de duración de las fases 1 y 2 se deberán realizar la prestación de estos servicios sobre el entorno del portal web actual.

En los 10 días previos a la finalización del contrato, se deberá proceder conforme a lo indicado en el apartado I.11 para la reversión y transferencia del servicio, y antes de los 15 días desde la finalización, se realizarán las entregas indicadas en las siguientes cláusulas, relativas al resultado de los trabajos y el informe final.

1.11. Resultados de los trabajos y propiedad.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar, a las personas designadas por el Ayuntamiento para el seguimiento de la ejecución del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Deberá proporcionar al personal designado y mantener actualizada las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. Toda la documentación se entregará en soporte digital para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





La documentación por mantener incluye, tanto la relativa a la adaptación y desarrollos, como la de configuración e instalación del sistema, en forma de guía de instalación a seguir en caso de migración o cambio a otra infraestructura de alojamiento o a otra plataforma.

A la finalización de los trabajos relativos a la adaptación y de desarrollo de la plataforma y la integración de contenidos, una vez verificado y realizadas las pruebas finales, el Ayuntamiento adquirirá la propiedad de todos los trabajos realizados. Se realizará también la entrega del código y archivos, de la información necesaria para su instalación, de la documentación y el resultado del I+D+i elaborado, y en general, del resultado de todos los trabajos a la DGIE.

Se entregará la documentación informativa para mantenimiento y para el uso de los trabajos entregados y la documentación que haya resultado del proceso de supervisión y seguimiento de todas las actuaciones.

La empresa adjudicataria, entregadas a la DGIE las fuentes y el material digital, queda obligada a no dar un uso distinto al establecido en este pliego, ni proporcionar a terceros ningún dato de los trabajos contratados, ni tampoco publicar total o parcialmente el contenido de estos.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados objeto del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Madrid, quién podrá ejercer el derecho de reproducción y divulgación total o parcial sin que el contratista pueda facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento de Madrid, previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

1.12. Informes.

Se elaborará un informe mensual con los parámetros más habituales sobre accesos a la plataforma web: número de visitas a las distintas páginas, tiempo que se invierte en cada consulta, sesiones únicas, páginas de procedencia, procedencia geográfica de las peticiones, etc.

El informe incluirá una propuesta de acciones en función de la evolución de los parámetros mencionados. Sobre la base de los datos, de la evolución de los trabajos desarrollados, del seguimiento, de la monitorización y analítica, se analizarán los resultados en una reunión mensual con la persona designada como responsable por la empresa adjudicataria, donde se adoptarán las medidas de mejora continua que deberá proponer en el informe.

Incluirá un apartado valorativo de la actividad realizada en el que se recojan, además de un resumen de los resultados, otros aspectos como, los puntos positivos de la actuación, puntos de mejora, propuestas para escalabilidad, los datos indicados en este pliego y otros datos que se consideren de interés para la DGIE, así como una valoración global de la actuación.

Además, si hubiera información que destacar, se contemplarán, entre otros:

- Datos de monitorización y propuestas de configuración, mejora o escalabilidad, en su caso.
- Información relevante de usuarios y de casos de soporte a usuario final y asistencial.
- Datos de actuaciones de mantenimiento.
- Evaluación y conclusiones de la propia empresa, con indicación de las deficiencias observadas, posibles incidencias y medidas correctoras, y el grado de consecución de los objetivos previstos.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





Así mismo, este informe incluirá, la evaluación y conclusiones de la propia empresa, con indicación de las deficiencias observadas, posibles incidencias y medidas correctoras, y el grado de consecución de los objetivos previstos. En los informes se incluirán los datos y archivos electrónicos que soportan la información documental.

A la finalización de la ejecución del contrato, se presentará el informe final donde se incluirá un apartado valorativo de la actividad realizada en el que se recojan, además de un resumen de los resultados, otros aspectos como, los puntos positivos de la actuación, puntos de mejora, propuestas para escalabilidad, los datos indicados en este pliego y otros datos que se consideren de interés para la DGIE, así como una valoración global de la actuación.

Así mismo, se entregará la documentación informativa para mantenimiento y para la actualización de la plataforma y la documentación que haya resultado del proceso y del seguimiento de todas las actuaciones.

1.13. Conformidad con Normativa de Seguridad de la Información y de protección de datos personales.

Todos los servicios prestados por el adjudicatario deberán ser conformes con la siguiente normativa aplicable sobre seguridad de la información y protección de datos personales:

- El Esquema Nacional de Seguridad (RD 3/2010) y su normativa de desarrollo.
- Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
- Real Decreto-Ley 12/2018 de 7 de septiembre, de seguridad de redes y sistemas de Información.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDyGDD).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD) y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Política de Seguridad de la Información del Ayto. y sus OOPP, publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) del 26 de mayo de 2017, y con las instrucciones que la desarrollan.

Medidas de Seguridad.

Las medidas de seguridad a aplicar en los servicios objeto de este contrato y en el sistema de información utilizado, serán las correspondientes a lo indicado en el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (en adelante ENS), para un sistema de categoría básica.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





Las empresas licitadoras incluirán en la documentación técnica de su oferta, una descripción de los mecanismos de seguridad previstos para que el órgano de contratación supervise y compruebe la efectiva aplicación de las medidas de seguridad que correspondan.

Análisis de Riesgos.

Se realizará, al inicio de los trabajos, un análisis de riesgos conforme al ENS para los servicios que va a prestar al Ayuntamiento en base a la prestación del presente contrato.

Este análisis de riesgos será validado por el Ayuntamiento (labor a realizar por el responsable del Contrato en el Ayuntamiento) y de él se deducirán modificaciones, si fueran necesarias, de las medidas a aplicar según el nivel de riesgo que se obtenga.

Configuración Segura.

La empresa adjudicataria, cuando desarrolle o despliegue el nuevo sistema de información en la plataforma web o realice labores de mantenimiento sobre este o sobre el portal web existente, configurará todos los sistemas en el alcance del servicio, conforme a las correspondientes guías CCN-STIC del CCN-CERT, adecuándolas a la necesidad y con el conocimiento y aprobación del responsable del Contrato del Ayuntamiento.

Desarrollo seguro y orientado a la privacidad.

Se seguirán metodologías y buenas prácticas verificables de desarrollo seguro de software en todo el ciclo de vida del proyecto. Las prácticas específicas empleadas quedarán reflejadas en la correspondiente documentación del proyecto.

Cifrado de la información tratada por el sistema.

En general, la información tratada por el sistema deberá ser cifrada, siendo necesario en todos los supuestos en los que, atendiendo a la naturaleza de los datos, sea de obligado cumplimiento.

En los casos en que se usen las herramientas y servicios ya disponibles en el Ayuntamiento de Madrid se asumirán los niveles de seguridad que estos servicios aporten, detectando si hay alguna carencia en este sentido y proponiendo medidas paliativas.

Identificación y Autenticación

La empresa adjudicataria, cuando desarrolle o despliegue el nuevo sistema de información en la plataforma web o realice labores de mantenimiento sobre este o sobre el portal web existente, configurará dichos sistemas para requerir identificación y autenticación conforme con la normativa de autenticación aprobada por el Ayuntamiento (basada en el ENS).

El sistema resultante debe tener un acceso basado fundamentalmente en usuarios del directorio activo corporativo.

Se restringirá al mínimo imprescindible el acceso mediante roles con privilegios especiales de administración.

Adicionalmente se implementará una política de gestión de contraseñas adecuadas al uso y naturaleza de la información que especifique temporalidad, reutilización, sintaxis, etc.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15



Código de verificación : PY7143683C98135

9801FFD742671C15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://intranet.munimadrid.es/VerificarCove/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=PY7143683C98135>



Registros de Actividad.

Las empresas licitadoras, deberán incluir en la documentación técnica de su oferta, tanto para el desarrollo y despliegue del nuevo sistema de información en la plataforma web, como para el mantenimiento sobre este o sobre el portal web existente, la información sobre dónde residirán los registros de actividad que permiten conocer quién ha accedido a los datos, realizando la descripción explícita de los mecanismos de acceso a esta información.

El sistema debe guardar un fichero con la información de accesos y actividad básica de los mismos, así como de otros eventos relevantes tales como reinicios (programados y no programados), actualizaciones, intentos de acceso no autorizados, etc., durante el tiempo que se estime razonable (típicamente seis meses).

Actualizaciones de seguridad.

El adjudicatario es responsable de que todos los componentes HW/SW utilizados para la provisión del servicio estén mantenidos, actualizados y con los parches de seguridad adecuados para reducir su nivel de vulnerabilidad, con especial atención a los componentes expuestos a redes externas.

El adjudicatario se comprometerá a aplicar diligentemente, de forma continuada en el tiempo, en el producto del contrato las medidas derivadas de actualizaciones de seguridad de los componentes que se empleen.

Monitorización y Gestión de Eventos de Seguridad

La empresa adjudicataria, cuando desarrolle o despliegue el nuevo sistema de información en la plataforma web, realizará todos los trabajos necesarios para integrar los registros y alertas de seguridad del servicio en la plataforma de Monitorización y Gestión de Eventos de Seguridad (SIEM o similar) del Ayuntamiento de Madrid, en caso de serle requerido.

Incidentes de Seguridad

El adjudicatario se compromete a facilitar la información necesaria al responsable del contrato en el Ayuntamiento sobre los incidentes de seguridad que afecten a los datos y de las medidas adoptadas para resolverlos o de las medidas que el Ayuntamiento de Madrid debe adoptar para evitar los daños que puedan producirse. También facilitará la descripción de los mecanismos de coordinación necesarios para la gestión de estos incidentes. Respecto a la información a facilitar sobre los incidentes de seguridad, será conforme lo establecido por el ENS y las Guías CCNSTIC-817 de gestión de ciberincidentes y la de la AEPD para incidentes de datos de carácter personal.

En caso de detectarse un incidente de seguridad en el sistema desarrollado durante el tiempo de ejecución del contrato o de su garantía, el adjudicatario se compromete a colaborar activamente en la paliación y resolución total del mismo.

Vulnerabilidades

El adjudicatario deberá subsanar las vulnerabilidades que le comunique el responsable del contrato del Ayuntamiento, tanto en sus sistemas, como en los instalados en el Ayuntamiento en su ámbito de actuación.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://trama.net/munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTA/NTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://trama.net/munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTA/NTRA/VerificarCove.do
9801FFD742671C15
Código de verificación : PY7143683C98135



Auditorías de seguridad

El Ayuntamiento de Madrid (el responsable del contrato o el responsable de seguridad de la información) podrá realizar auditorías de seguridad de los sistemas de información y comunicaciones implantados o utilizados en el ámbito del contrato.

Finalización del contrato

Las empresas licitadoras están obligadas a incluir en la documentación técnica de su oferta los procedimientos a realizar en el momento de la finalización del contrato, incluso aunque se trate de una finalización abrupta debido a la aplicación de las cláusulas de resolución, incluyendo el compromiso del adjudicatario de garantizar la portabilidad de la información hacia los sistemas de información del Ayuntamiento de Madrid o hacia los sistemas de otro proveedor, incluyendo los detalles al respecto que sean relevantes.

Deberá incluir también en esta documentación, los mecanismos para garantizar el borrado seguro de los datos cuando sea solicitado por el órgano de contratación, incluyendo un certificado de que la destrucción se ha efectuado. Esto afecta tanto a la asistencia en los equipos del Ayuntamiento, como al equipamiento propio del Adjudicatario en el que se trate información del Ayuntamiento de Madrid.

Custodia de los datos transferidos

Todos los datos propiedad de la organización que se transfieran al adjudicatario en el marco de este contrato, deberán ser protegidos por éste, con unas medidas de seguridad equivalentes a las del ENS, de nivel básico.

1.14. Acuerdo de encargo de tratamiento.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), la entidad adjudicataria del contrato actuará como encargada de tratamiento de datos de carácter personal con arreglo a lo que dispone el Acuerdo de encargo de tratamiento que se adjunta a este pliego y al contrato.

La entidad adjudicataria va a tratar datos personales por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, por lo que estará a lo dispuesto en el Acuerdo de Encargo de Tratamiento en los términos que figuran en el Anexo I.

Asimismo, deberán cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59



ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





2. LOTE 2.- Dinamización y divulgación de actividades, diseño y gestión de contenidos y redes sociales.

2.1. Objeto del contrato.

El objeto del presente lote es establecer las prescripciones técnicas particulares para la contratación de los servicios para la dinamización y divulgación de actividades y eventos, lo que incluye su cobertura y la elaboración de noticias, material gráfico y audiovisual, además de contenidos para la web, así como, la gestión y dinamización de las redes sociales y la divulgación de actividades por otros tipos de canales de comunicación, bajo la marca de Madrid Emprende.

La empresa adjudicataria deberá encargarse de las siguientes tareas:

- Acciones para dinamización, comunicación y divulgación de las actividades de Madrid Emprende, incluido el diseño y creación de imágenes o banners, animaciones y del material gráfico, audiovisual y generación del contenido necesario para ello.
- Diseño y generación de contenidos para web y para boletines semanales.
- Gestión de los perfiles en redes sociales de que dispone Madrid Emprende.

En general, la empresa adjudicataria deberá realizar todos los trabajos y acciones necesarias para garantizar que, mediante la ejecución de este contrato, se consigue el objetivo principal definido anteriormente.

2.2. Acciones para la dinamización, comunicación y divulgación de las actividades.

Con el fin de dar a conocer y divulgar los servicios y actividades de Madrid Emprende, la empresa adjudicataria deberá realizar acciones de cobertura en directo, comunicación y dinamización que deberán tener en cuenta el público objetivo y el perfil de los destinatarios. Estas tareas incluyen necesariamente:

1. La cobertura en directo presencial o virtualmente de los eventos y actividades de la agenda de Madrid Emprende, se desarrollará conforme a lo siguiente:
 - La empresa adjudicataria deberá elaborar una propuesta de cobertura de eventos quincenal en función de las actividades publicadas en la agenda de la web madridemprende.es. La DGIE completará y establecerá prioridades sobre ese calendario, e indicará con la mayor antelación posible, los eventos y actividades que considera de mayor relevancia, a los que es imprescindible dar cobertura, con indicación de la intensidad de la misma.
 - La cobertura se establece en un mínimo de quince eventos mensuales, sin que por parte de la empresa adjudicataria pueda ponerse límite en cuanto al número de coberturas a realizar en un determinado periodo de tiempo.
 - Con carácter general la cobertura de eventos se desarrollará de lunes a viernes, en horario de mañana. No obstante, puede haber eventos que se desarrollen en horario de tarde, abarcando este hasta las 21 horas; igualmente, cuando se considere imprescindible



por la relevancia del evento o actividad, dicha cobertura puede ser necesaria en sábado, domingo o festivo.

- Se deberá tener en cuenta que puede coincidir en un mismo día y franja horaria la cobertura de dos o tres eventos de forma simultánea, y que, por tanto, la empresa adjudicataria deberá planificar los medios para esta situación y tener asignado el personal suficiente para la cobertura presencial de eventos en lugares diferentes, durante el mismo horario o en el mismo momento.

2. La cobertura en directo presencial o virtualmente de todos aquellos eventos y actividades que Madrid Emprende considere especialmente relevantes:

- En los eventos que solicite cubrir específicamente Madrid Emprende por su especial relevancia, se deberá elaborar una noticia resumiendo el asunto tratado y las conclusiones. La noticia irá acompañada de una selección entre 8 y 10 fotografías en resolución web (300 o 400 KB) para ilustración y de, al menos, 15 fotografías en alta resolución para archivo. Estas se enviarán por sistema de transferencia de archivos para facilitar su intercambio. La noticia debe ser enviada para supervisión, antes de las 9 horas del siguiente día hábil, si el evento ha sido de mañana, y antes de las 12 horas del siguiente día hábil, si el evento ha sido por la tarde.

Igualmente se elaborará un video resumen con imágenes del evento, con locución y rotulado de unos 20 o 25 segundos, para difusión en redes, tras subirlo al canal propio de YouTube.

- Se establece un mínimo de catorce eventos de estas características al año. Entre ellos destacamos:
 - Entregas de premios.
 - Programas anuales de aceleración y de financiación de empresas.
 - Programas de networking

Estos eventos, además de la cobertura en directo y de la grabación, requieren la retransmisión en streaming, realizar entrevistas a las personas ganadoras y a personas relevantes que asistan al mismo, todo ello con el fin de completar otro video resumen con una duración en torno a 20 minutos.

El equipo de comunicación que realice estas funciones debe ir provisto del material necesario para que las fotografías y video tengan la calidad suficiente. Al menos, será necesaria una cámara réflex con trípode que permita captar imágenes de calidad a cierta distancia, además del material técnico habitual.

La persona responsable de la cobertura de estos eventos deberá ir acompañada de otro componente del equipo de la empresa para apoyo a la gestión técnica, para las publicaciones en redes sociales y para la toma de información, con el fin completar la redacción de la noticia posterior y para la preparación del guion y de la locución de video.

3. La elaboración y empleo de material multimedia tales como imágenes, video y audio para la dinamización y divulgación de actividades, incluida la retransmisión de eventos en directo vía

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15





streaming. Se establece, como máximo, la cobertura con este formato de dos eventos por semana y mínimo uno. Para la retransmisión, la empresa adjudicataria deberá llevar cámara con trípode para que la imagen sea estable, micrófonos de diadema para el ponente o ponentes y un micrófono de mano para que se escuche tanto las intervenciones como las preguntas de los asistentes.

4. Elaboración de contenido fotográfico y audiovisual específico de la red de viveros de empresas, espacios de coworking y Ventanilla Única de Emprendedor, etc., con el fin de acercar a la ciudadanía los diferentes servicios que se prestan en estos espacios. En concreto, será necesaria la elaboración de un mínimo anual de diez paquetes de contenido, incluyendo cada uno la realización de 5 fotografías profesionales y 1 videos de corta duración (20 o 25 segundos).
5. La realización de acciones de difusión a través de otro tipo de medios tales como folletos y cartelería. Deberá realizar para ello, al menos, diez diseños, que incluirán la maquetación y artes finales adaptadas al material gráfico que se indique, para campañas de publicidad promovidas por Madrid Emprende.

2.3. Diseño, generación de contenidos y boletines de envío periódico.

La empresa adjudicataria deberá realizar las acciones de diseño, generación y redacción de los contenidos para centralizar y dar un contexto único a la comunicación corporativa desde la plataforma web, de forma que sea coherente con otras acciones de comunicación, y para la generación de los boletines de envío periódico.

Estas tareas incluyen las actividades para divulgar y mejorar la posición de la Madrid Emprende todo ello, mediante las acciones que se indican a continuación.

a) Diseño y generación de contenidos para la plataforma web:

1. Diseño y elaboración de los contenidos para subir al área pública de la plataforma web madridemprende.es, tanto, los referidos a eventos o actividades que haya cubierto en directo, como a cualquier otro, cuando así se indique por parte de la DGIE. Podrá igualmente proponer y elaborar cualquier otro contenido que considere adecuado y que contribuya a una mejora de la comunicación, a la difusión de sus actividades y a la mejora del posicionamiento de la marca.

Estos contenidos, previo visto bueno, serán incorporados a la web, con carácter general, por la empresa adjudicataria del Lote 1 de este contrato de servicios, y posteriormente, previo a su publicación, serán supervisados por la persona que ha creado y diseñado el comunicado.

2. La revisión y adaptación de los distintos contenidos y secciones de la web, debiendo formular propuestas de actualización, de forma que no figuren publicados contenidos obsoletos o que hayan perdido interés.
3. La presentación de propuestas de acciones y metodologías dirigidas a mejorar el posicionamiento SEO (interno y externo) de los contenidos de la plataforma web.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15





4. La dinamización de los contenidos, noticias y eventos de la agenda desde la web a través de las cuentas en redes sociales propias de Madrid Emprende.

b) Diseño y generación de contenidos para el envío de boletines:

Se encargará de la obtención de información y generación de la estructura y del contenido, de las imágenes, cuando fuera necesario, y del diseño gráfico y de la elaboración de la maqueta en un archivo compatible con la herramienta o el sistema de email marketing del boletín.

Para ello, la empresa adjudicataria elaborará un documento con las actividades en el que se incluirán los eventos a 15 días vistas y se recordarán los eventos que se celebrarán esa misma semana. Contará con una información especial destacada y al menos, tres noticias relacionadas con el emprendimiento que identificará y propondrá la empresa adjudicataria; por último, incluirá tres banners para difundir otras actividades que serán propuestos por Madrid Emprende. A este respecto, la empresa adjudicataria realizará propuestas y un modelo para la actualización del boletín, que será aprobado por la DGIE.

Los boletines tendrán habitualmente periodicidad semanal. Tiene que llegar a sus destinatarios los lunes (que no sean festivos) entre las 9 y las 11 horas, por lo que el documento definitivo para aprobación por la DGIE deberá remitirse el día hábil anterior, antes de las 12 horas.

De manera excepcional, se podrá solicitar la elaboración de un boletín extraordinario para difusión de información relacionada con Madrid Emprende o para hacer llegar novedades, que, debido a la importancia para los suscriptores, lo justifique.

Antes del envío programado del boletín, por la persona responsable de la empresa adjudicataria se procederá a la validación o revisión final, en el formato definitivo. Para ello, se proporcionará un perfil específico en la plataforma web o en la herramienta de email marketing, de modo que se puedan realizar estas funciones y obtener los datos necesarios para el análisis del resultado, de las estadísticas y métricas de las acciones sobre los boletines.

La creación del contenido de los boletines se realizará tomando todas las medidas tendentes a evitar que estos, por los criterios comunes, puedan ser clasificados como correo basura o spam.

2.4. Gestión de perfiles en redes sociales

La empresa adjudicataria se encargará de realizar los trabajos y tareas necesarias para gestionar y dinamizar las cuentas en redes sociales de las que dispone actualmente Madrid Emprende, principalmente las más comunes como son Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram y Google My Business, así como cualquier otra cuenta o perfil que pudiera crearse.

Actualmente, cuenta con perfiles activos en las redes sociales más comunes, a través de los cuales se dinamizan y difunden diariamente noticias y eventos. Desde los siguientes enlaces se pueden consultar los perfiles para evaluar la actividad:

- Twitter
- Facebook

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.



Código de verificación : PY71436b83c98135

9801FFD742671C15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do



- LinkedIn
- YouTube
- Instagram

Los perfiles indicados son los existentes en la actualidad. Se indican a título enunciativo, pero pueden sufrir variación, aumento o cambio durante la ejecución del contrato como consecuencia de la evolución, de su tipología o de las condiciones estipuladas por las diferentes redes sociales, así como de las decisiones sobre comunicación de marca en estos medios.

Estos trabajos incluirán necesariamente:

1. Difundir diariamente en las diferentes redes sociales las actividades, eventos y noticias que se consideren más relevantes, tanto por iniciativa propia como a propuesta de Madrid Emprende. Se deberá incorporar una metodología de trabajo que detalle el modo de funcionamiento, los flujos de trabajo y la propuesta de dinamización de las redes sociales que van a gestionarse. La empresa adjudicataria propondrá dicha metodología que se aprobada con Madrid Emprende. Se establecerá el calendario y con la planificación de las acciones de comunicación, sobre el que se revisarán las publicaciones antes de su difusión.
2. Mantener y potenciar la actividad en las redes sociales mediante dinamización y un correcto seguimiento y soporte a las personas usuarias, con acciones, entre otras, como: responder consultas de seguidores con inmediatez, interacción con los usuarios, supervisión de la actividad de los seguidores, etc...

Estas acciones se realizarán con inmediatez, considerando que una consulta o comentario en redes debe recibir respuesta en un tiempo máximo de una (1) hora. Si bien la mayoría de la actividad se centra de lunes a viernes, cuando estén programadas publicaciones en los fines de semana habrá que prestar especial atención a los comentarios y consultas que pueda haber para contestar de forma inmediata a las preguntas que formulen los seguidores.

Cuando las respuestas a las consultas o peticiones de información planteadas por los seguidores tengan especial dificultad o sean sensibles, la respuesta será consensuada previamente con Madrid Emprende.

3. Hacer un seguimiento y gestión de la reputación y de la presencia de Madrid Emprende en internet y las redes sociales.
4. Implementar acciones y proponer medidas dirigidas a incrementar la interacción y el número seguidores en las cuentas de las redes sociales.
5. Hacer seguimiento especial y apoyo en difusión en las actividades difundidas a través de las cuentas de redes sociales de la red de viveros de empresas, y de las cuentas de los centros de innovación.

Igualmente, entre las prestaciones a realizar podrá incluirse la supervisión y seguimiento de las cuentas en redes sociales de otras dependencias o servicios adscritos a la DGIE.

Para la mejora del seguimiento en redes sociales, se implementará una herramienta de gestión conectada a las redes que lo permitan. Propondrán la configuración y el flujo de trabajo, así como, todos aquellos aspectos que considere interesantes y que permitan mejorar el sistema de trabajo. A esta herramienta se dará acceso, con diferentes perfiles, según se indique en la toma

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





de requisitos, a las personas designadas por la DGIE para la validación y aprobación, en su caso, de los contenidos a difundir en redes sociales por la empresa adjudicataria.

2.5. Equipo de trabajo.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la ejecución de este contrato un equipo de profesionales con la capacidad técnica suficiente para ejecutar las distintas actividades contempladas en este pliego y que estarán apoyados, técnica y profesionalmente, por la estructura de la empresa a la cual pertenecen.

Los requisitos que deberán cumplir las personas que lleven a cabo las distintas actividades son, como mínimo, los siguientes:

- **Para la dirección del servicio:** Coordinación de todas las acciones de comunicación y dinamización, del diseño y gestión de contenidos y de las redes sociales. Tendrá titulación universitaria, con más de 7 años de experiencia en la coordinación de proyectos de comunicación y gestión de contenidos web y de email marketing, y con más de 3 años de experiencia en acciones de community manager en redes sociales.
- **Para las actividades de generación contenidos y gestión de redes sociales:** Contará con titulación de grado o equivalente en materias relacionadas con el periodismo, comunicación o publicidad y una experiencia acreditada de 5 años como redactor de noticias y contenidos para web u otros medios del entorno digital y 3 años de experiencia acreditada en funciones de community manager para la gestión de redes sociales.
- **Para las actividades de edición de imagen, diseño gráfico y recursos multimedia:** Especialista en diseño gráfico y recursos multimedia (captación y edición de audio-vídeo-fotografía) con más de 3 años de experiencia acreditada, en diseño y elaboración de recursos específicos del sector digital, así como, en el uso de equipos y medios para grabación o retransmisión en directo.

Así mismo, aportarán el personal auxiliar necesario para el desarrollo del resto de tareas si estas no son asumidas por alguna de las personas que se ponen a disposición para la ejecución del contrato.

2.6. Medios técnicos y materiales.

Para la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria proporcionará todas las herramientas y medios necesarios, así como la asistencia técnica y asesoramiento profesional requerido para la adecuada consecución de los trabajos.

Asumirá la prestación del servicio que se contrata y la dirección de los recursos humanos necesarios para ello, comprometiéndose a poner a disposición de la DGIE todos los equipos, medios técnicos y materiales citados en los diferentes apartados del pliego, necesarios para la correcta realización del servicio.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15





Así mismo, incluirá el software y herramientas informáticas, los medios para la programación en HTML, Flash, Adobe Acrobat, etc., debiendo aportar todos lo necesarios para gestión audiovisual y de imágenes, (incluido obtención y diseño) y los medios para su tratamiento.

También se comprometerá explícitamente a cumplir con los controles de calidad y las verificaciones que establezca la DGIE para la aceptación de estos medios, considerando que se podrá realizar estas verificaciones, en cualquier momento, durante el plazo de vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de proveer de Equipos de Protección Individual a sus trabajadores, en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso de acuerdo con los criterios establecido por las autoridades competentes.

2.7. Duración, programación y plazos.

EL plazo de ejecución es de 24 meses desde la fecha establecida en el documento de formalización del contrato, siendo la fecha prevista de inicio, la indicada en el pliego de cláusulas administrativas que rige el contrato.

La empresa adjudicataria, en el plazo de 3 días a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato, presentará un calendario para el desarrollo de los trabajos y entregará un plan de gestión del servicio, que incluirá las prestaciones indicadas en este pliego y todos los aspectos sobre la adaptación del servicio conforme a la oferta presentada. Este documento servirá de guía y de control a nivel de organización, coordinación y seguimiento, que deberá ser aprobado por la DGIE.

El documento recogerá la definición y procedimientos de trabajo, la planificación global, las medidas tomadas principalmente en lo relativo a la línea base de planificación y de ejecución, los mecanismos de gestión y las metodologías a aplicar durante la ejecución del servicio, entre otros aspectos.

En los 10 días previos a la finalización del contrato, se deberá proceder conforme a lo indicado en el apartado I.11 para la reversión y transferencia del servicio, y antes de los 15 días desde la finalización, se realizarán las entregas indicadas en las siguientes cláusulas, relativas al resultado de los trabajos y el informe final.

2.8. Resultados de los trabajos y propiedad.

A la finalización de los trabajos objeto del contrato, una vez verificado y realizadas las revisiones pertinentes, el Ayuntamiento adquirirá la propiedad de todos los trabajos realizados. Con la entrega de los archivos, del material digital, de la documentación y del resultado de los trabajos a la DGIE, se considera finalizada la prestación.

La empresa adjudicataria, queda obligada a no dar un uso distinto al establecido en este pliego, ni proporcionar a terceros ningún dato de los trabajos contratados, ni tampoco podrá publicar total o parcialmente el contenido de estos.





Se entregará la documentación informativa para la continuidad, el mantenimiento y para el uso, en su caso, de los trabajos entregados y de la documentación que haya resultado del proceso de supervisión y seguimiento de todas las actuaciones.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados objeto del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Madrid, quién podrá ejercer el derecho de reproducción y divulgación total o parcial sin que el contratista pueda facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento de Madrid, previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

2.9. Informes.

La empresa adjudicataria deberá realizar un informe mensual, que incluirá los aspectos más importantes que permitan realizar el seguimiento y analizar el impacto y la evolución del servicio. Al menos, reflejará los siguientes elementos:

- Las actividades de difusión, incluyendo una relación de las actividades cubiertas y de las noticias emitidas.
- El seguimiento del boletín para obtener información sobre elementos de mayor interés o impacto, rebote, solicitud de bajas, etc., mediante sistemas de rastreo y etiquetado.
- Análisis de la presencia en las redes sociales, incluyendo seguimiento de actividad y reputación online.

Sobre la base de los datos, de la evolución de los trabajos y del seguimiento, se analizarán los resultados en una reunión mensual con la persona designada como responsable por la empresa adjudicataria, para adoptar las medidas de mejora continua que deberá proponer en el informe.

Así mismo, este informe incluirá, la evaluación y conclusiones de la propia empresa, con indicación de las deficiencias observadas, posibles incidencias y medidas correctoras, y el grado de consecución de los objetivos previstos. También los datos y archivos electrónicos que soportan la información documental.

A la finalización de la ejecución del contrato, se presentará un informe final donde se incluirá un apartado valorativo de la actividad realizada en el que se recojan, además de un resumen de los resultados, otros aspectos como, los puntos positivos de la actuación, puntos de mejora, propuestas para escalabilidad, los datos indicados en este pliego y otros datos que se consideren de interés para la DGIE, así como una valoración global de la actuación.

2.10. Acuerdo de encargo de tratamiento.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), la entidad adjudicataria del contrato actuará como encargada de tratamiento de datos de carácter personal con arreglo a lo que dispone el Acuerdo de encargo de tratamiento que se adjunta a este pliego y al contrato.





La entidad adjudicataria va a tratar datos personales por cuenta del Ayuntamiento de Madrid, por lo que estará a lo dispuesto en el Acuerdo de Encargo de Tratamiento en los términos que figuran en el Anexo II.

Asimismo, deberán cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Firmado electrónicamente

LA JEFA DEL SERVICIO
DE EMPRENDEDORES Y PYMES



Código de verificación : PY71436b83c98135

9801FFD742671C15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://2.munimadrid.es/verificacionCoverCove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





ANEXO I.

ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en el artículo 4.8) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, responsable del tratamiento, al cumplimiento de lo dispuesto en dicho Reglamento, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

1. Objeto del encargo del tratamiento.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para realizar el contrato para el servicio de **"Lote1. Adaptación, servicios gestionados, mantenimiento y soporte para plataforma web"**.

Los tratamientos a realizar consisten en: Recogida; Registro; Estructuración; Conservación; Interconexión; Extracción.

2. Identificación de la información afectada.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el responsable del tratamiento, la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, pone a disposición de la adjudicataria, encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación correspondiente a la actividad de tratamiento "Apoyo integral al emprendimiento":

- Nombre y apellidos
- DNI
- Correo electrónico profesional
- Teléfono
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Sexo
- Edad
- Formación, titulaciones
- Experiencia profesional
- Actividades y negocios

3. Duración.

57

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.



Código de verificación : PY71436b83c98135

9801FFD742671C15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://intranet.munimadrid.es/VerificacionCover/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>



El presente acuerdo tiene una duración de 24 meses (periodo que se incrementará, en caso de prórroga del contrato, por el tiempo de duración de dicha prórroga).

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe devolver al responsable del tratamiento los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento.

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a, en su caso, las instrucciones que la Dirección General de Innovación y Emprendimiento le pueda especificar en concreto y que se incluirían como una Adenda al presente contrato.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) Subcontratación:

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente. Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan. Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

La entidad adjudicataria deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos sean necesarias cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://trntranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15



Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://trntranet.munimadrid.es/VerificarCove/CotejoCove.jsp?codigo.verificacion=P7143683C98135>
Código de verificación : PY7143683C98135
9801FFD742671C15



La empresa adjudicataria y su personal, durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del contrato, estarán sujetos al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad de las dependencias municipales en las que se desarrolle su trabajo.

g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

Deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación del tratamiento
3. Portabilidad de datos
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección emprendedores@madrid.es. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Derecho de información.

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar.

l) Notificaciones de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de comunicación por escrito, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento,

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, como mínimo:

1. Explicar la naturaleza de la violación de datos.
 2. Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
 3. Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 4. Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV: 9801FFD742671C15





p) Asistir al responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados y le ayudará a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del Reglamento (UE) 2016/679, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado.

q) Así mismo informará inmediatamente al responsable del tratamiento si una instrucción infringe el Reglamento u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.

r) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

Deberá implantar mecanismos para:

1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos.

Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá informar al organismo contratante, antes de transcurridos siete días desde la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

Durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del presente contrato, la empresa adjudicataria y su personal se someterán al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad vigentes para los ficheros de datos de carácter personal a los que tengan acceso, así como a las instrucciones de los responsables de seguridad de las dependencias municipales en las que desarrollen su trabajo.

El acceso a las bases de datos del Ayuntamiento de Madrid necesarias para la prestación del servicio se autorizará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





este contrato, quedando prohibido para la empresa adjudicataria y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

La empresa adjudicataria se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

s) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

El delegado de protección de datos debe designarse cuando:

1. El tratamiento lo lleve a cabo una autoridad o un organismo público, excepto los tribunales que actúen en ejercicio de su función judicial;
2. Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en operaciones de tratamiento que, en razón de su naturaleza, alcance y/o fines, requieran una observación habitual y sistemática de interesados a gran escala;
3. Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en el tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos personales y de datos relativos a condenas e infracciones penales.

t) Propiedad de los datos: Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad del Ayuntamiento de Madrid.

u) En la medida que la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, una vez finalizadas las tareas, la empresa adjudicataria previamente a retirar los equipos informáticos, deberá devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable por el Ayuntamiento habiéndolo comunicado por escrito, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

v) El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorías que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





ANEXO II.

ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en el artículo 4.8) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, responsable del tratamiento, al cumplimiento de lo dispuesto en dicho Reglamento, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

1. Objeto del encargo del tratamiento.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para realizar para realizar el contrato para el servicio de "Lote 2. Dinamización y divulgación de actividades, diseño y gestión de contenidos y redes sociales".

Los tratamientos a realizar consisten en: Recogida; Interconexión.

2. Identificación de la información afectada.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el responsable del tratamiento, la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, pone a disposición de la adjudicataria, encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación correspondiente a la actividad de tratamiento "Apoyo integral al emprendimiento":

- Nombre y apellidos
- Correo electrónico profesional / perfil en red social
- Teléfono

3. Duración.

El presente acuerdo tiene una duración de 24 meses (periodo que se incrementará, en caso de prórroga del contrato, por el tiempo de duración de dicha prórroga).

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe devolver al responsable del tratamiento los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento.

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a, en su caso, las instrucciones

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTA/NTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





que la Dirección General de Innovación y Emprendimiento le pueda especificar en concreto y que se incluirían como una Adenda al presente contrato.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) Subcontratación:

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.





Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente. Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan. Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

La entidad adjudicataria deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos sean necesarias cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

La empresa adjudicataria y su personal, durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del contrato, estarán sujetos al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad de las dependencias municipales en las que se desarrolle su trabajo.

g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

Deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho al

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación del tratamiento
3. Portabilidad de datos
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección emprendedores@madrid.es. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Derecho de información.

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar.

l) Notificaciones de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de comunicación por escrito, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

5. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
6. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.





7. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
8. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, como mínimo:

1. Explicar la naturaleza de la violación de datos.
 2. Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
 3. Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 4. Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p) Asistir al responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados y le ayudará a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del Reglamento (UE) 2016/679, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado.
- q) Así mismo informará inmediatamente al responsable del tratamiento si una instrucción infringe el Reglamento u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.
- r) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

Deberá implantar mecanismos para:

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARÍA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos.

Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá informar al organismo contratante, antes de transcurridos siete días desde la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

Durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del presente contrato, la empresa adjudicataria y su personal se someterán al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad vigentes para los ficheros de datos de carácter personal a los que tengan acceso, así como a las instrucciones de los responsables de seguridad de las dependencias municipales en las que desarrollen su trabajo.

El acceso a las bases de datos del Ayuntamiento de Madrid necesarias para la prestación del servicio se autorizará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para la empresa adjudicataria y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

La empresa adjudicataria se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

s) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

El delegado de protección de datos debe designarse cuando:

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





1. El tratamiento lo lleve a cabo una autoridad o un organismo público, excepto los tribunales que actúen en ejercicio de su función judicial;
2. Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en operaciones de tratamiento que, en razón de su naturaleza, alcance y/o fines, requieran una observación habitual y sistemática de interesados a gran escala;
3. Las actividades principales del responsable o del encargado consistan en el tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos personales y de datos relativos a condenas e infracciones penales.

t) Propiedad de los datos: Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad del Ayuntamiento de Madrid.

u) En la medida que la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, una vez finalizadas las tareas, la empresa adjudicataria previamente a retirar los equipos informáticos, deberá devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable por el Ayuntamiento habiéndolo comunicado por escrito, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

v) El Ayuntamiento de Madrid se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorías que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

w) El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de las estipulaciones del presente contrato lo convierten en responsable del tratamiento respondiendo directamente de las infracciones en que hubiera incurrido, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta al Ayuntamiento de Madrid, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra el Ayuntamiento de Madrid como consecuencia de dicho incumplimiento.

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIÉRREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15





ANEXOS III, IV y V

ANEXO III: Criterios Generales que han de regir como guía definición, creación y mantenimiento sitios web del Ayto. Madrid. Consultar en:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.b4c91589e7f6a5d829da39e5a8a409a0/?vgnextoid=37cafb3b4f7e4510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=741d814231e4e410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextfmt=default>

ANEXO IV. Guía de Comunicación Clara. Consultar en:

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCCLara.pdf>

ANEXO V: Guía para el uso inclusivo del lenguaje en el Ayto. Madrid. Consultar en:

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/IgualdadDeOportunidades/Publicaciones/Gu%C3%ADalenguajeinclusivoNosexista.pdf>



Código de verificación : PY71436b83c99135

9801FFD742671C15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www.madrid.es/verificacionCoverCotejoCOVE.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c99135>

Información de Firmantes del Documento

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59

MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.





ANEXO VI

Estándares de Accesibilidad. Nuevo modelo de actuación en internet del Ayuntamiento de Madrid.

Consultar en documento aparte adjunto a este pliego.

Código de verificación : PY71436b83c98135

9801FFD742671C15

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://2.munimadrid.es/verificacionCoverCotejCove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15





ANEXO VII

Estándares de Usabilidad. Nuevo modelo de actuación en internet del Ayuntamiento de Madrid.

Consultar en documento aparte adjunto a este pliego.

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://2.2.munimadrid.es/verificacionCoverCotejCove.jsp?codigo.verificacion=PY71436b83c98135>
Código de verificación : PY71436b83c98135
9801FFD742671C15

Información de Firmantes del Documento

Firmado por: NOELIA RÓDERA GUTIERREZ
Cargo: AUXILIAR DE SECRETARIA
Fecha: 08-02-2021 08:17:59
MADRID digitalizada del documento que se anexa es fiel reproducción del documento que en soporte papel.

ESTHER CAURIN ARRIBAS - JEFA DE SERVICIO DE EMPRENDEDORES Y PYMES
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do

Fecha Firma: 05/02/2021 13:43:27
CSV : 9801FFD742671C15

