



Informática y Comunicaciones  
de la Comunidad de Madrid

EVOLUCIÓN Y DESPLIEGUE DE IUSMADRID EN LOS JUZGADOS DE 1ª  
INSTANCIA DE LA PERIFERIA, FAMILIA, HIPOTECARIO, MERCANTIL, Y  
LAUDO Y ARBITRAJE; EN LOS JUZGADOS DE INSTRUCCIÓN, PENAL,  
EJECUTORIAS, VIOLENCIA SOBRE LA MUJER; Y EN LOS JUZGADOS MIXTOS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/cv](http://www.madrid.org/cv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038075265627195450721**

## INDICE

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 3.- REQUERIMIENTOS.....</b>	<b>7</b>
3.1.- Requerimientos Funcionales.....	7
3.2.- Requerimientos Técnicos.....	8
<b>CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....</b>	<b>9</b>
4.1.- Fase de Transición.....	9
4.2.- Fase Verificación de Requisitos.....	11
4.3.- Fase de Análisis Funcional y Desarrollo.....	13
4.4.- Fase de Implantación Piloto.....	17
4.5.- Fase de Despliegue y Estabilización.....	21
4.6.- Tareas en cada ámbito.....	26
<b>CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....</b>	<b>27</b>
5.1.- Organización del equipo de trabajo.....	27
5.2.- Sustitución de los componentes del Equipo de Trabajo.....	31
<b>CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....</b>	<b>33</b>
6.1.- Disponibilidad de medios.....	33
6.2.- Lugar de prestación de los servicios.....	33
6.3.- Responsable del Servicio.....	33
<b>CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>34</b>
7.1.- Nivel Operativo.....	35
7.2.- Nivel Táctico.....	36
<b>CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN.....</b>	<b>36</b>
8.1.- Cumplimiento de fechas.....	37
8.2.- Prestación del servicio.....	37
<b>CLÁUSULA 9.- GARANTÍA.....</b>	<b>39</b>
<b>CLÁUSULA 10.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....</b>	<b>39</b>
10.1.- Introducción.....	39
10.2.- Protección de datos de carácter personal.....	40
10.3.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica.....	43
10.4.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia.....	43
10.5.- Propiedad de los trabajos.....	43





10.6.- Derechos sobre el hardware, software e infraestructuras de ICM.....	44
10.7.- Restricciones generales.....	44
10.8.- Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios.....	44
<b>CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>CLÁUSULA 12.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS OFERTAS .....</b>	<b>50</b>
<b>CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO 1.- MODELO DE CURRÍCULUM VITAE .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO 2.- FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....</b>	<b>54</b>



## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid**, en adelante **ICM**, tras la entrada en vigor de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM Núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (Artículo 10. Tres, c).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios para la Comunidad de Madrid:

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

El 1 de Julio de 2002, tras la entrada en vigor del *Real Decreto 600/2002*, fueron traspasados a Comunidad de Madrid las funciones y servicios del Estado relativas a la provisión de los medios materiales y económicos necesarios para el funcionamiento de la Administración de Justicia a los Órganos Jurisdiccionales que tenían competencia territorial en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

A partir de la mencionada fecha, y en virtud de las competencias que ICM tiene atribuidas, a esta Agencia le corresponde dotar a la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid de los medios que sean precisos para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de información.

En virtud del precitado ámbito competencial, el entonces Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (en la actualidad, Agencia de Informática y Comunicaciones) procedió, en el ejercicio 2005 a la tramitación del expediente de contratación denominado *“ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LAS APLICACIONES DE GESTIÓN PROCESAL DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID, ASÍ COMO DE LA FISCALÍA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRID” (Exp.: 05-AT-00053.3/2005)*

En este contrato se abordó la construcción del Sistema de Información Judicial de la Comunidad de Madrid, *IusMadrid*, el cual fue diseñado como un único Sistema Integrado para dar servicio a todos los órganos de la Administración de Justicia con competencia en la Comunidad de Madrid. Sin embargo, con objeto de conseguir una organización eficiente, el Sistema se descompuso en aplicaciones en función de los distintos servicios de dicha Administración. Entre ellas se encuentran las aplicaciones de Gestión Procesal que tienen como objeto dar soporte a la gestión de los asuntos que tramitan los Órganos Judiciales y la Fiscalía. Existen diferentes aplicaciones de Gestión Procesal, organizadas por órdenes jurisdiccionales: GPRS en el orden Social, GPRC en el orden Civil, GPRP en el orden Penal, GPRA en el orden Contencioso-Administrativo, GPRM en Menores, GPRF en la Fiscalía, GPRD específica para la Fiscalía de Incapacidades.

Durante la ejecución de dicho contrato y con posterioridad a su finalización, se sucedieron una serie de reformas legislativas que hicieron necesaria la adaptación de las aplicaciones de Gestión Procesal ya desarrolladas a dichos cambios. Las principales reformas son las siguientes:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/cvy](http://www.madrid.org/cvy) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038075265627195450721**

- 1) **Ley Orgánica 1/2009**, de 3 de noviembre, complementaria de la Ley de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- 2) **Ley 13/2009**, de 3 de noviembre, de reforma de legislación procesal para la implantación de la Nueva Oficina Judicial.
- 3) **Ley 5/2010**, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del Código penal.
- 4) **Ley 37/2011** de 10 de octubre, de medidas de agilización procesal, cuyo principal objetivo es la incorporación de determinadas medidas de agilización procesal que obedecen al propósito común de suministrar a los órganos judiciales de instrumentos procesales óptimos para la gestión procesal. Estas medidas están encaminadas a optimizar los procedimientos, a suprimir trámites procesales innecesarios o sustituirlos por otros más breves, y a limitar el uso abusivo de instancias judiciales.
- 5) **Ley 10/2012**, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses.
- 6) **Real Decreto-ley 3/2013**, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita.
- 7) **Ley 1/2013**, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.
- 8) **Ley 4/2013**, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas.

Por otro lado, la publicación de la **Ley 18/2011**, de 5 de julio, Reguladora del Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración de Justicia, que supone un paso más en el proceso de la modernización de la Justicia, tiene por objeto regular los aspectos básicos del derecho de los ciudadanos y la obligación de los profesionales a la utilización de las tecnologías de la información en sus relaciones con la Administración de Justicia, así como establecer las condiciones necesarias para poder tramitar íntegramente en formato electrónico todos los procedimientos judiciales.

Para poder cumplir con los requisitos establecidos por la Ley 18/2011 en la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid es imprescindible que el nuevo Sistema de Gestión Procesal esté implantado en todos los Órganos Judiciales, Servicios Comunes y Fiscalías.

En virtud de lo expuesto fue necesario llevar a cabo la evolución y el despliegue del Sistema de Gestión Procesal para adaptarlo a la normativa anteriormente citada.

En una primera fase se realizó la evolución y despliegue de Gestión Procesal Contencioso-Administrativo y Social (ECON 00018/2011). En una segunda fase se realizó la evolución y despliegue del sistema de Gestión Procesal, para la Audiencia Provincial, la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia, los Juzgados de Primera Instancia (Incapacidades) y para la Fiscalía Civil (Incapacidades y Tutelas), así como la ejecución de un piloto en un Juzgado de Primera Instancia de Madrid (ECON 000222/2012).

Es preciso llevar a cabo las acciones necesarias para la finalización de **la evolución y despliegue de IusMadrid** en los Órganos Judiciales pendientes, es decir, EN EL ORDEN JURISDICCIONAL CIVIL PARA LOS JUZGADOS DE 1ª INSTANCIA DE LA PERIFERIA Y ESPECIALIDADES DE, FAMILIA, HIPOTECARIO, MERCANTIL, Y LAUDO Y ARBITRAJE; EN EL ORDEN JURISDICCIONAL PENAL PARA LOS JUZGADOS DE INSTRUCCIÓN, PENAL, EJECUTORIAS, VIOLENCIA SOBRE LA MUJER; Y EN LOS JUZGADOS MIXTOS CIVILES Y PENALES.



## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los servicios necesarios para la evolución y despliegue del Sistema de Información Judicial lusMadrid, para los Juzgados de 1ª Instancia de la periferia, Familia, Hipotecario, Mercantil, Laudo y Arbitraje; en los Juzgados de Instrucción, Penal, Ejecutorias, Violencia sobre la Mujer; y en los Juzgados Mixtos, así como la evolución de lusMadrid para su adaptación a los requerimientos de la Ley 18/2011 y el despliegue de dichas adaptaciones en todos aquellos Órganos de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid que se vean afectados por las mismas, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, y que se detallan a continuación:

### 2.1 Evolución y despliegue de Gestión Procesal, y todos los módulos comunes que forman parte de lusMadrid que interaccionan con la misma:

a. En el orden Civil en los siguientes ámbitos:

- ✓ Juzg. de 1ª Instancia de la Periferia (1).
- ✓ Juzg. de Familia
- ✓ Juzg. de Hipotecario
- ✓ Juzg. de lo Mercantil
- ✓ Juzg. de Laudo y Arbitraje
- ✓ Juzg. Mixtos, en su ámbito Civil

b. En el orden Penal en los siguientes ámbitos:

- ✓ Juzg. de Instrucción
- ✓ Juzg. de lo Penal y de Ejecutorias
- ✓ Juzg. de Violencia sobre la Mujer
- ✓ Juzg. Mixtos, en su ámbito Penal

(1) Juzgados de 1ª Instancia de todos los partidos judiciales excepto Madrid Capital (Partido Judicial Nº11 de la Comunidad de Madrid).

**2.2. Evolución de lusMadrid para su adaptación a los requerimientos de la Ley 18/2011** y el despliegue de dichas adaptaciones en todos aquellos Órganos de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid que se vean afectados por las mismas. En concreto, la adaptación a los requerimientos de la Ley 18/2011, del título II al V, con objeto de incorporar en las oficinas judiciales las nuevas tecnologías dentro del contexto de modernización de las mismas. Estas mejoras dotarán de las capacidades para la íntegra tramitación electrónica de los procedimientos judiciales y de los mecanismos de interconexión, interoperabilidad y seguridad entre los sistemas de la Administración de Justicia así como con otras Administraciones. Se abordarán, como mínimo, las siguientes funcionalidades, que han de incorporarse en las aplicaciones de Gestión Procesal, y en todos los módulos comunes que forman parte de lusMadrid:

- a. Continuar la implantación de la Firma digital en todos los documentos emitidos que lo requieran.
- b. Continuar el desarrollo e implantación del Registro telemático de Escritos de trámite y de inicio de Demanda vía Lexnet
- c. Incorporación de la funcionalidad necesaria para las ejecuciones penales, tomando como base la aplicación de Ejecuciones Penales PENA.
- d. Primera Fase del desarrollo del Expediente Judicial Electrónico, que integra de modo unificado todos los documentos electrónicos del asunto judicial, incluyendo la gestión de documento externos la integración del Archivo definitivo de los expedientes judiciales en lusMadrid, las notificaciones telemáticas a Ciudadanos, , etc.



- e. Extensión de la interoperabilidad de IusMadrid y aplicaciones empleadas en la Administración de Justicia, integrando el sistema con otros servicios de la Administración: Registro de Penados y Rebeldes, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Sistemas de información de la Fiscalía (Fortuny), Comunicaciones de FOGASA, Correos, publicación de avisos en el BOCM, etc.
- f. Notificaciones vía Lexnet a nuevos tipos de destinatarios
- g. Ampliaciones funcionales con utilidades orientadas a aumentar la eficacia y eficiencia tanto en la gestión de la organización de los órganos judiciales como en la tramitación, como por ej.: Control de plazos y fechas de actuación, Gestión de jueces/magistrados/secretarios de refuerzo y sustituciones, Acumulación de asuntos de diferentes órganos judiciales Consultas/informes estadísticos de gestión, Gestión de los asuntos Gubernativos, Escritorio remoto específico de elaboración de sentencias para jueces y magistrados, Integración con el Sistema de Grabación de vistas, Sistema de Libros electrónicos, Intercambio de información entre oficinas judiciales a través de comunicaciones telemáticas.

Mediante la contratación de los trabajos objeto del presente pliego, ICM espera obtener los siguientes beneficios:

- Adaptar las aplicaciones del Sistema de Información Judicial IusMadrid que constituyen el objeto de este contrato a los últimos cambios legislativos.
- Mejorar la funcionalidad y usabilidad de dichas aplicaciones.
- Acercar al máximo la funcionalidad de las aplicaciones al trabajo diario de los Órganos Judiciales y la Fiscalía.
- Mejorar la eficacia en las implantaciones de las aplicaciones, asegurando un soporte dedicado hasta la estabilización de las mismas.
- Asegurar la transferencia de las aplicaciones a los equipos de mantenimiento, según la organización y metodología de ICM.

### CLÁUSULA 3.- REQUERIMIENTOS

#### 3.1.- Requerimientos Funcionales

Se deben verificar el total cumplimiento de todos los requisitos funcionales y de infraestructura jurídica necesarios para adaptar IusMadrid a las necesidades de los ámbitos identificados en la CLÁUSULA 2.- y a los cambios legislativos siguientes:

1. **Ley Orgánica 1/2009**, de 3 de noviembre, complementaria de la Ley de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina Judicial, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
2. **Ley 13/2009**, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial.
3. **Ley Orgánica 5/2010**, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
4. **Ley 37/2011**, de 10 de octubre, de medidas de agilización procesal.
5. **Ley 10/2012**, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses.
6. **Real Decreto-ley 3/2013**, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita.
7. **Ley 1/2013**, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

8. **Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas.**
9. **Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración de Justicia**

### 3.2.- Requerimientos Técnicos

ICM establece las distintas tecnologías utilizadas para el desarrollo de aplicaciones de la Comunidad de Madrid, publicando y actualizando sus normativas y buenas prácticas de codificación para cada una de las tecnologías vigentes.

Todos los desarrollos de aplicaciones de la Comunidad de Madrid deben ajustarse a las tecnologías propuestas y seguir las pautas establecidas para cada caso. El adjudicatario tiene la obligación de cumplir y verificar la normativa y estar al corriente de los cambios que se produzcan en la misma.

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

Entre otras, el adjudicatario debe ajustarse a las siguientes obligaciones:

- Los trabajos realizados deben ajustarse al Ciclo de Vida de Proyectos establecido por la normativa de ICM (información en <http://www.madrid.org/arquitecturasw/proyectos/fases>), teniendo las condiciones establecidas en el presente pliego mayor orden de prelación que dicha normativa.
- Todos los trabajos realizados deben cumplir todos los requisitos de calidad exigidos por la normativa de ICM en el desarrollo de software, con el objetivo de asegurar la concordancia del código desarrollado con los requisitos funcionales y de rendimiento explícitamente establecidos y documentados en los estándares de desarrollo de aplicaciones informáticas.
  - ✓ Los desarrollos de los evolutivos vinculados a **Gestión Procesal en Java**, normalmente, se realizarán bajo los estándares definidos en el framework de Justicia, (información en <http://www.madrid.org/arquitecturasw/otras-tecnologias/framework-justicia>).
  - ✓ Los desarrollos de los evolutivos vinculados a las aplicaciones de **Administración Electrónica en Java**, se realizarán bajo los estándares definidos en el framework ATLAS de ICM (información en <http://www.madrid.org/arquitecturasw/>).
  - ✓ Los desarrollos de los evolutivos o componentes de los mismos en cualquier otra tecnología, de las normalizadas por ICM, se realizarán bajo los estándares definidos. en <http://www.madrid.org/arquitecturasw/>).
- Con el objetivo de detectar el incumplimiento de normativa, todo el código de las aplicaciones debe ser revisado y analizado desde el inicio de la construcción mediante el Servicio de Control de Calidad SAVT, superando los criterios mínimos de aceptación establecidos por ICM.
  - ✓ Una vez iniciada la construcción, de forma adicional a la entrega final, ICM podrá pedir al adjudicatario el paso por este servicio SAVT, con el objeto de comprobar si cumplen con los criterios mínimos establecidos e identificar cuanto antes los posibles errores (tanto funcionales como técnicos). Dicha petición podrá reiterarse por ICM hasta superar los criterios mínimos de aceptación establecidos.
- Con carácter previo a la instalación de cualquier nueva entrega, ICM podrá exigir la verificación del cumplimiento de los productos con respecto a sus normativas.





- Todas las nuevas versiones construidas de las aplicaciones de lusMadrid deberán ser incorporadas, por el adjudicatario, a la línea única de desarrollo que se encuentra bajo mantenimiento, y para ello deberá cumplir la normativa de ICM para la evolución de aplicaciones con varias líneas de desarrollo paralelas (información en <http://www.madrid.org/arquitecturasw/desarrollos-atlas/repositoriocodigo>). Para ello:
  - ✓ El adjudicatario es responsable y deberá realizar, conforme progresa el desarrollo, las fusiones de código sobre su línea evolutiva de la línea base de lusMadrid que puede evolucionar paralelamente como consecuencia de las tareas independientes de mantenimiento.
  - ✓ Igualmente, una vez aprobada la aceptación e inicio de la construcción de una evolución, el adjudicatario es responsable y realizará la fusión de su línea evolutiva sobre la línea base de lusMadrid para su incorporación a los entornos productivos de ICM, conforme se establece en el procedimiento para el desarrollo de varias líneas de código paralelas definido en la [Normativa de Desarrollo Paralelo con Subversion](#).
  - ✓ El coste de garantizar dicha incorporación será asumido por el adjudicatario del presente contrato.

Si existiese algún incumplimiento, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en la CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN del presente pliego.

#### **CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**

Los trabajos a realizar se dividen en las siguientes fases:

1. Fase de Transición.
2. Fase de Verificación de Requisitos.
3. Fase de Análisis Funcional y Desarrollo.
4. Fase de Implantación piloto.
5. Fase de Despliegue y Estabilización.

Los ámbitos para los que hay que realizar todas las fases y sus actividades son los detallados en la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá garantizar la comunicación continua con ICM sobre todo lo que acontezca durante cada una de las fases del plan de proyecto.

Si existiese algún incumplimiento, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en la CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN del presente pliego.

##### **4.1.- Fase de Transición**

Agrupar el conjunto de tareas necesarias para efectuar la **transferencia del conocimiento de las aplicaciones al adjudicatario** y éste pueda realizar la ejecución de los trabajos recogidos en las siguientes fases.



Iniciada la ejecución del contrato, se planificará y organizará la primera reunión del Comité de Dirección para el lanzamiento del contrato. En ella se establecerán los siguientes objetivos:

- Identificación de los distintos roles y responsables.
- El adjudicatario deberá detallar, en el Plan de Proyecto, la planificación de las evoluciones de la aplicación de Gestión Procesal en los ámbitos recogidos en el punto 2.1 de la CLÁUSULA 2.- del presente pliego, al menos del primer año del contrato. Desglosando, en dicha planificación, todas las actividades y su secuencia de ejecución a realizar.
- El adjudicatario deberá incluir en el Plan de Proyecto una planificación inicial del primer año de las evoluciones de las aplicaciones de IusMadrid relacionadas con la Administración Electrónica para su adaptación a los requerimientos de la Ley 18/2011, citadas en el punto 2.2 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO del presente pliego. Para que el adjudicatario pueda considerarlas en el Plan de Proyecto, previamente ICM informará de la relación cuales son las iniciativas prioritarias que se propone abordar en primer lugar
  - En ningún caso, ICM asume obligación sobre cuando ocurrirán estas evoluciones a lo largo de la ejecución del contrato

ICM aportará la documentación funcional, técnica, software, esquemas de tramitación y modelos de documentos de los procedimientos judiciales y/o la documentación de usuario disponible.

De igual manera, se programarán e iniciarán las reuniones del Comité de Operación, cuyo objetivos iniciales serán los de establecer la periodicidad de reuniones de Comités, equipos de trabajo y modelo de coordinación de los equipos, modelo de relación con los equipos del adjudicatario así como consensuar las metodologías de trabajo y normativas a utilizar, en cada una de las fases a realizar a continuación.

Esta fase tendrá una duración máxima de **dos meses**.

Dentro de las dos semanas iniciales el adjudicatario presentará el Plan de Transición. Dicho plan debe contener el detalle y la planificación de todas las actividades necesarias para realizar, con los suficientes niveles de exigencia y calidad, la adquisición del conocimiento necesario para la ejecución de los trabajos recogidos en las siguientes fases.

Una vez aprobado por ICM el Plan de Transición, el adjudicatario deberá ejecutar el contenido del mismo en el plazo exigido.

Asimismo, durante esta fase, el adjudicatario desarrollará y ampliará el Plan de Proyecto que tendrá un alcance anual y en el que deben figurar, como mínimo, los siguientes contenidos:

- Descripción del Proyecto: objetivos, alcance funcional, interconexiones con otros sistemas, etc.
- Equipo de Trabajo: organización, roles y responsabilidades.
- Planificación detallada de las fases, actividades y tareas, con indicación de los responsables, hitos y entregables.
- Plan de Calidad.
- Plan de Análisis de Riesgos y medidas preventivas y paliativas detallado.
- Plan de Mejoras, concretando cómo llevará a cabo las mejoras presentadas en la oferta técnica inicial detallado.
- Modelo de Seguimiento, en base a lo establecido en la CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO del presente pliego.
- Plan de Gestión del Cambio y Comunicación, describiendo el plan de acciones a realizar por el adjudicatario con el objetivo tanto de facilitar la implantación de estas aplicaciones como difundir y comunicar las evoluciones de las aplicaciones a los diferentes agentes implicados de la Comunidad de Madrid. El contenido de este plan se describe en el ANEXO 2.-FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN del presente Pliego.
- Se elaborará un documento “Guía de Operación para la evolución integrada de IusMadrid”, que recogerá los criterios y reglas que deberán ser tomadas en consideración y respetadas en cualquier



evolución del sistema a fin de garantizar su consistencia interna y la fidelidad a los principios y decisiones de diseño que han guiado el desarrollo del sistema. Este documento se elaborará sobre la base de la transferencia de conocimiento realizada.

El adjudicatario estará obligado a entregar un nuevo Plan de Proyecto anual actualizado en el último trimestre de cada uno de los dos años primeros del contrato.

El adjudicatario deberá entregar el Plan de Proyecto, con el detalle de los contenidos descritos en el párrafo anterior, al menos quince días antes de la finalización de la fase de transición. Todos los contenidos de dicho Plan de Proyecto han de ser revisadas y aprobados por ICM.

Al finalizar esta fase de Transición, el adjudicatario entregará el Documento de Cierre de la Fase de Transición convenientemente actualizado teniendo en cuenta todo lo relevante ocurrido durante esta fase y qué hay que considerar para la adecuada ejecución de las siguientes fases con los niveles de calidad exigidos por ICM.

Al finalizar la fase de transición, se reunirá el Comité de Dirección para la evaluación y aprobación de todos los entregables y resultados de dicha fase. En caso de que ICM notifique no conformidades con los mismos, el adjudicatario deberá proceder a su rectificación hasta su aceptación final. Esta reunión constituirá el hito para el arranque de las siguientes fases.

El adjudicatario deberá tener actualizado el Plan de Proyecto a lo largo de toda la duración del contrato. El Plan de Proyecto podrá ser revisado por ICM periódicamente. En esta revisión, ICM podrá pedir al adjudicatario la modificación de la planificación para el año en curso. El adjudicatario deberá realizar la actualización del Plan de Proyecto, sin coste adicional, y será el vigente a partir de ese momento.

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

#### 4.1.1.- Entregables

La relación de entregables asociados a esta fase serán, al menos, los siguientes:

- ✓ Plan de Transición.
- ✓ Plan de Proyecto detallado.
- ✓ Documento de Cierre de la Fase de Transición.

#### 4.2.- Fase Verificación de Requisitos

El adjudicatario deberá realizar la verificación de los requisitos **funcionales, de la infraestructura jurídica y de la parametrización** para la correcta evolución de las aplicaciones de IusMadrid indicadas en la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego.

De cara a obtener los requisitos del nuevo sistema, se deberán mantener comisiones de revisión con los usuarios seleccionados. El objeto de estas comisiones, será recopilar la información del funcionamiento de la aplicación, de toda la infraestructura jurídica, es decir, los esquemas de tramitación, modelos de documentos y catálogos de valores, necesaria para realizar la parametrización, de configuración del sistema y de la tramitación en su ámbito de aplicación.

En relación con los **trabajos para la verificación de los requisitos** para cada evolución de las aplicaciones de IusMadrid el adjudicatario realizará al menos las siguientes actividades:

- Realizar el análisis y definición de los requisitos.
- Para cada una de las adaptaciones necesarias para la implantación de Gestión Procesal en cada uno de los ámbitos en el punto 2.1 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego, se debe realizar



una revisión de los requisitos (funcionales, de infraestructura jurídica, de integración y técnicos), necesarios para abordar tal evolución, debiendo ICM indicar el alcance del trabajo a realizar y la fecha máxima para entrega de la solución por parte del adjudicatario.

- Para cada una de las adaptaciones necesarias de los evolutivos de Administración Electrónica que figuran en el punto 2.2 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego. ICM realizará una petición al adjudicatario de **propuesta técnica de incorporación de la evolución**. A cada una de estas peticiones, el adjudicatario debe responder en un plazo máximo de 15 días naturales con una propuesta técnica que se debe ajustar al formato requerido por ICM y al menos con los siguientes contenidos:
  - Valoración del esfuerzo necesario estimado en número de horas (se debe ajustar a la tarificación por perfil de la oferta).
  - Análisis de los requisitos (funcionales, de infraestructura jurídica, de integración y técnicos) sobre la base de los requisitos proporcionados por ICM, que en el caso de ser aceptada la valoración por ICM, servirá de base para las etapas de Análisis Funcional, desarrollo, validación y aceptación de la solución, seguimiento de la implementación de la Propuesta Técnica de incorporación.
  - Descripción de la solución técnica completa, su delimitación en alcance e interrelación con otras aplicaciones o sistemas.
  - Planificación detallada de todas las trabajos requeridas al adjudicatario, y que se detallan en esta misma cláusula en los apartados de la Fase de Análisis Funcional y Desarrollo, Fase de Implantación Piloto y Fase de Despliegue y Estabilización, con su plazo de ejecución y esfuerzo estimado en número de horas por fases, hitos de seguimiento y control, y la fecha de compromiso de entrega final. En cada petición al adjudicatario de propuesta técnica, ICM podrá indicar expresamente si existe alguna salvedad en el cumplimiento de estas obligaciones.

ICM será responsable de decidir sobre la aceptación o no de una propuesta técnica. Si ICM rechaza la propuesta técnica entregada por el adjudicatario, éste tiene la obligación de revisarla y volver a presentar una nueva propuesta en un plazo máximo de 5 días laborables. La aprobación de una propuesta técnica por parte de ICM supone un compromiso con el adjudicatario, respecto a la realización del trabajo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.

**El adjudicatario no recibirá compensación económica alguna, ni imputación de recursos variables del contrato, por la realización de una propuesta técnica, se acepte o no la misma.**

Una vez aceptada una propuesta técnica de incorporación de una evolución, ICM informará al adjudicatario de la fecha de inicio a partir de la cual se iniciará la construcción de la solución ajustada a la propuesta quedando comprometida su fecha de entrega.

Durante dicha construcción pueden ocurrir las siguientes situaciones:

- **Cancelación por ICM;** en este caso el coste a imputar y facturar será la parte proporcional de la valoración aceptada en función al grado de avance justificado por los resultados entregados hasta el momento de su cancelación.
- **Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado;** el impacto de la modificación es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada, será necesario realizar una nueva planificación, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de ICM. El adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la propuesta técnica, ajustada a los plazos indicados anteriormente, que deberá ser nuevamente aprobada formalmente.

Si la entrega por parte del adjudicatario es **rechazada por ICM;** el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega en un tiempo máximo del 20% del tiempo estimado en la valoración aceptada. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada por ICM



siguen teniendo validez. A partir del tercer rechazo de una entrega sin la calidad requerida, se aplicarán las penalidades recogidas en la CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN. Si finalmente no se llega a producir una entrega aceptada por ICM, por parte del adjudicatario, se aplicarán las penalidades recogidas en la misma cláusula.

Si tras la puesta en servicio de lo entregado por el adjudicatario, se produce una **degradación** del mismo y fuera achacable a dicha puesta en servicio por motivos como calidad inaceptable de la entrega, falta de adecuación del producto entregado a los requisitos, producto no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega, etc. se aplicarán las penalidades recogidas en la CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN.

En el caso de evoluciones de aplicaciones de lusMadrid que requieran **trabajos de infraestructura jurídica, esquemas de tramitación y modelos de documentos, así como la parametrización, conjunto de variables que controlan el funcionamiento del sistema en cada ámbito judicial**, se realizarán al menos las siguientes actividades:

- Antes de iniciar las sesiones con el usuario, adaptar los esquemas y documentos a los cambios legislativos.
- Evolucionar los esquemas de tramitación y modelos de documentos según el resultado de las reuniones de revisión con los usuarios.
- Mantener y actualizar los esquemas de tramitación y modelos para adaptarlos a las posibles evoluciones de los módulos comunes de lusMadrid; entre otros el Motor de tramitación y/o Compositor.
- Cargar la infraestructura jurídica: esquemas de tramitación, modelos de documentos y catálogos de valores en los entornos de desarrollo y pruebas de ICM.

#### 4.2.1.- Entregables

En las fechas establecidas por el Plan de Proyecto, la relación de entregables asociados a esta fase serán, al menos, los siguientes:

- ✓ **Propuesta/s Técnica** de incorporación de cada evolución de las aplicaciones de lusMadrid.
- ✓ Documentación del componente de **infraestructura jurídica**, serán al menos los siguientes: Diagramas tabulares de los esquemas de tramitación, relación y contenido de los modelos de documentos con sus marcas habilitadas, documentación funcional y técnica de las marcas del compositor y de las operaciones del motor de tramitación.
- ✓ Documentación del componente de **parametrización**, serán al menos los siguientes: documento de parametrización de catálogos y de la infraestructura jurídica.

Toda la documentación que forma parte de este apartado, debe ser convenientemente actualizada en cada caso con el alcance y contenido indicado. Si no existiese con anterioridad debe ser creada.

#### 4.3.- Fase de Análisis Funcional y Desarrollo

Agrupar los trabajos para la evolución, ampliación y/o mejora de funcionalidad sobre las aplicaciones de lusMadrid y serán el **análisis funcional, el desarrollo, la actualización de los catálogos y la carga de la infraestructura jurídica previamente desarrollada del sistema**.

Para la evolución de las aplicaciones de lusMadrid relacionadas con la Administración Electrónica y que



permitirán evolucionar el Sistema de Información Judicial lusMadrid para su adaptación a los requerimientos de la Ley 18/2011, son los derivados de las propuestas técnicas aceptadas por ICM. En ningún caso, ICM asume obligación alguna de consumir el presupuesto previsto para estos trabajos.

#### 4.3.1.- Análisis Funcional

En relación con los **trabajos de análisis funcional** se realizarán al menos las siguientes actividades:

- Elaborar un *Documento de Análisis Funcional* de cada una de las evoluciones de las aplicaciones de lusMadrid planificadas, conforme al modelo definido por ICM.
- Validación del grado de cumplimiento de los requisitos solicitados, seguimiento del estado de implementación.
- Se incluirá en cada caso las adaptaciones necesarias de todos los módulos comunes derivadas de los cambios que haya que incorporar en las aplicaciones de lusMadrid.
- Elaboración del Plan de Pruebas, con las pruebas necesarias para asegurar la correcta parametrización y el correcto funcionamiento de las nuevas funcionalidades.

#### 4.3.2.- Desarrollo

En relación con los **trabajos de desarrollo de las aplicaciones** se realizarán al menos las siguientes actividades:

- Ejecutar en las instalaciones del adjudicatario el plan definido de pruebas técnicas unitarias, funcionales, de integración entre módulos, pruebas de carga y rendimiento, para asegurar el correcto funcionamiento de la versión construida. Generando y aportando, a ICM, los correspondientes informes de resultados obtenidos. ICM podrá solicitar presenciar las pruebas que realice el adjudicatario en sus instalaciones.
- Actualizar el plan de pruebas con el detalle de todos los casos de prueba y resultados esperados. Incluyendo los resultados de las pruebas de carga y rendimiento.
- Adicionalmente durante las pruebas funcionales y técnicas realizadas por ICM, si así lo requiere ICM, el adjudicatario deberá dar soporte y apoyo presencial. En caso de alguna deficiencia, el adjudicatario deberá realizar su pronta corrección para cumplimiento de las fechas planificadas.
- Al finalizar las actividades de Integración y validación en los entornos de ICM, el adjudicatario deberá ejecutar en las instalaciones de ICM el plan definido de pruebas técnicas de carga y rendimiento, para asegurar el correcto funcionamiento de la versión construida. Generando y aportando, a ICM, los correspondientes informes de resultados obtenidos. ICM podrá presenciar estas pruebas.
- Tras pasar con resultados favorables todas las pruebas anteriores, el adjudicatario procederá a realizar en el entorno de validación de ICM, en presencia del personal designado por ICM, las pruebas de aceptación finales cuya superación satisfactoria es necesaria para autorizar la incorporación de los nuevos desarrollos a la línea base de lusMadrid y realizar su instalación en los entornos de producción de ICM.
- Tras pasar con resultados favorables todas las pruebas anteriores, o a petición de ICM:
  - Elaborar el Manual de usuario de la aplicación.
  - En el caso de evolutivos de Gestión Procesal, elaborar una Guía de buenas prácticas de utilización



para cada aplicación. Esta guía deberá contener el conjunto de recomendaciones necesarias en la tramitación de los procedimientos judiciales.

- En el caso de evolutivos de Administración electrónica, elaborar una Guía rápida para cada escenario de uso del mismo y/o Propuesta guión de la píldora formativa virtual: texto de la locución, pantallas, etc.
- Dar el soporte necesario para la instalación y parametrización de las aplicaciones que constituyen el objeto de este contrato en todos los entornos de ICM para garantizar el correcto funcionamiento: desarrollo, validación, formación y producción.

En relación con los **trabajos de actualización de los catálogos y la carga de la infraestructura jurídica previamente desarrollada** del sistema se realizarán al menos las siguientes actividades:

- Mantener y actualizar el Documento de Parametrización de los catálogos del sistema.
- Dar soporte necesario para la carga de todos los catálogos generales del sistema en los entornos de desarrollo, validación, formación y producción de ICM.

**En relación con los trabajos de actualización de esquemas de tramitación y modelos de documentos se realizarán al menos las siguientes actividades:**

- Mantener y actualizar las hojas tabulares de esquemas de tramitación según el resultado de las reuniones de revisión con los usuarios.
- Mantener y actualizar las hojas tabulares de esquemas de tramitación para adaptarlos a los posibles cambios funcionales habidos en el motor de tramitación.
- Cargar los esquemas de tramitación en los entornos de desarrollo y pruebas de ICM.
- Mantener y actualizar los modelos de documentos según resultado de las reuniones de revisión con los usuarios. Adaptar dichos modelos a los formatos y marcas estándar utilizados por el compositor de documento de las aplicaciones de Gestión Procesal.
- Mantener y actualizar los modelos de documentos para adaptarlos a los posibles cambios habidos en el compositor de documentos.
- Cargar los modelos de documentos en los entornos de desarrollo y pruebas de ICM.

Con todos los trabajos anteriormente descritos en esta fase, se debe generar una **versión del nuevo sistema**. Para ello, el adjudicatario debe ajustarse a las obligaciones del apartado de 3.2.- Requerimientos Técnicos del presente pliego.

#### **4.3.3.- Planificación de Formación**

El *Plan de Formación* se efectuará **para cada uno de los ámbitos de implantación Piloto**, detallado en el apartado 4.4.-Fase de Implantación Piloto.

El contenido de este plan, así como las actividades y entregables relacionados con la formación, se describen en el ANEXO 2.- FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN del presente Pliego. Los licitadores deberán tener en



cuenta a la hora de configurar su oferta, todos los servicios requeridos en este anexo, para la impartición de las acciones formativas y de comunicación necesarias, para el correcto traspaso del conocimiento y la divulgación del evolutivo.

El adjudicatario deberá adaptar el calendario y contenidos de formación al Plan de Implantación de los aplicativos referidos en el presente pliego.

El número estimado de usuarios a formar es **13 usuarios por órgano judicial piloto**.

En el caso de formación de los usuarios de cada órgano judicial en el que se realice una implantación piloto se destinarán por usuario **un mínimo de 30 horas** efectivas de formación, para todos los perfiles, impartidas en horario laboral y compatible con las necesidades del órgano judicial, por ello, deben ser al menos dos grupos por órgano piloto.

En el caso de formación de traspaso de conocimiento, deberá tener un **mínimo de 10 horas** de formación para personal de ICM (*en los perfiles de Atención y Soporte a Cliente, perfiles de mantenimiento, perfiles de formación, perfiles de producción e infraestructuras, etc.*).

#### **4.3.4.- Planificación de la Implantación Piloto**

Antes del inicio de cada implantación piloto, el adjudicatario deberá elaborar un *Plan de Implantación* de cada una de las aplicaciones de IusMadrid. En dicho plan se deberá detallar, la planificación de todas las actividades a realizar durante la fase de Implantación del piloto.

#### **4.3.5.- Planificación del Despliegue**

Antes del inicio del despliegue, el adjudicatario deberá elaborar un *Plan de Implantación* de cada una de las aplicaciones de IusMadrid en el resto de los órganos de cada ámbito contenidos en el punto 2.1 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego. En dicho plan se deberá detallar, la planificación de todas las actividades a realizar durante la fase de Implantación del despliegue.

#### **4.3.6.- Plan de Contingencia de las Implantaciones**

Antes del inicio de cada implantación, el adjudicatario deberá elaborar un *Plan de Contingencia* en el que se prevean las acciones a realizar ante posibles problemas que impidan o dificulten en gran medida el funcionamiento del Órgano Judicial durante las fases de Implantación y despliegue.

El *Plan de Contingencia* debe contemplar las acciones que deberán tomarse para permitir el normal funcionamiento del Órgano Judicial ante los diferentes tipos de problemas que puedan presentarse con el nuevo sistema, incluyendo la posible marcha atrás al antiguo sistema o la puesta en marcha de medidas de contingencia para hacer determinadas acciones por otros medios, lo cual incluye vías alternativas de tramitación, posibles tramitaciones manuales con un método para su posterior actualización en el sistema, personal de refuerzo y cualquier otra medida que se pueda considerar necesaria ante situaciones extraordinarias.

Entre las situaciones problemáticas se deberán considerar, al menos, la posibilidad de caídas del sistema, indisponibilidad del mismo, pérdidas de la sesión de trabajo, pérdida o corrupción de documentos o lentitud en la respuesta del sistema, problemas derivados de la migración o acceso a los datos del anterior sistema, problemas derivados de carencias o falta de previsión en la infraestructura jurídica y parametrización o problemas en el acceso y uso de funcionalidades específicas de los Órganos Judiciales.





El *Plan de Contingencia* se estructurará en un apartado general en el que se analicen las posibles situaciones que puedan comprometer el funcionamiento del Órgano Judicial con las medidas de contingencia previstas.

Tras el apartado general se incluirá una ficha, de una página, por cada una de las situaciones analizadas en la que se detalle de modo concreto, las circunstancias objetivas que motivan la activación de cada contingencia definida, el rol responsable de su activación, las acciones a tomar, y el plan de acción hasta recuperar la situación de servicio normal.

#### 4.3.7.- Entregables

En las fechas establecidas por el Plan de Proyecto o propuesta técnica aceptada, por cada evolución realizada, la relación de entregables asociados a esta fase serán, al menos, los siguientes:

- ✓ Nueva versión de la/s aplicación/es de IusMadrid incorporada/s a línea base.
- ✓ Documento de Análisis funcional.
- ✓ Documento de Diseño técnico.
- ✓ Documento de parametrización de los catálogos del sistema.
- ✓ Plan de Pruebas de cada evolución de las aplicaciones de IusMadrid. Este entregable se completará durante las siguientes fases.
- ✓ Informes de control de calidad del código de las aplicaciones generados mediante el servicio de control de calidad de ICM SAVT.
- ✓ Batería de casos de prueba de Carga y Rendimiento.
- ✓ Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- ✓ Manual de usuario de la aplicación.
- ✓ En el caso de evolutivos de Gestión Procesal, Guía de buenas prácticas de utilización de.
- ✓ En el caso de evolutivos de Administración electrónica, Guía rápida para cada escenario de uso y/o Propuesta guión de la píldora formativa virtual.
- ✓ Plan de Formación.
- ✓ Plan de Implantación de Piloto.
- ✓ Plan de Implantación de Despliegue.
- ✓ Plan de Contingencia.

Toda la documentación que forma parte de este apartado, debe ser convenientemente actualizada en todos los componentes incluidos en el alcance en cada caso. Si no existiese con anterioridad debe ser creada.

#### 4.4.- Fase de Implantación Piloto

Esta fase tiene por objeto realizar el ajuste final del sistema mientras éste es usado en un órgano judicial durante su trabajo real, logrando que el sistema se adecúe eficazmente a las necesidades de cada ámbito judicial.

Agrupar el conjunto de tareas necesarias para la preparación y ejecución de una implantación piloto en un órgano judicial, por cada uno de los ámbitos contenidos en el punto 2.1 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego.



A continuación se relacionan las **principales actividades** que deberán realizarse durante esta fase:

- ✓ Formación
- ✓ Atención y soporte a usuarios
- ✓ Mantenimiento Correctivo y Perfectivo de las aplicaciones de IusMadrid, así como cambios en modelos y esquemas de tramitación.

El trabajo de implantación de piloto se distribuye en función del número de ámbitos contenidos en el punto 2.1 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego, por lo que el total de órganos en los que se efectuará el piloto en esta fase es de **10 órganos judiciales**, y son los siguientes:

1. *Juzg. de 1ª Instancia de la Periferia.*
2. *Juzg. de Familia*
3. *Juzg. de Hipotecario*
4. *Juzg. de lo Mercantil*
5. *Juzg. de Laudo y Arbitraje*
6. *Juzg. de Instrucción*
7. *Juzg. de lo Penal*
8. *Juzg. de lo Ejecutorias de Penal*
9. *Juzg. de Violencia sobre la Mujer*
10. *Juzg. de Mixtos de Civil y Penal*

Además se realizarán implantaciones piloto de las funcionalidades contenidas en el punto 2.2 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego, cuando ICM lo solicite.

A continuación se describen detalladamente todas las actividades que deben ejecutarse en esta fase.

#### 4.4.1.- Formación

Agrupar los trabajos de **formación a usuarios del órgano piloto de los aplicativos en sus diferentes perfiles y a personal de ICM** (en los perfiles de Atención y Soporte a Cliente, perfiles de mantenimiento, perfiles de formación, perfiles de producción e infraestructuras, etc.).

El adjudicatario del contrato deberá seguir el procedimiento de trabajo definido por esta Agencia, cumpliendo con la normativa del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008), implantado por la Dirección de Formación a Clientes competente en el desarrollo de dichas acciones.

A continuación se relacionan las principales actividades que deberán realizarse, de acuerdo a lo planificado en el Plan de Formación detallado en el fase anterior:

- ✓ Impartición de la formación.
- ✓ Soporte a la formación.

#### 4.4.2.- Impartición de la formación

El adjudicatario deberá realizar la impartición de los contenidos incluidos en las Acciones Formativas del

Plan de Formación, destinadas al usuario del órgano piloto de los aplicativos en sus diferentes perfiles y a personal de ICM (en los perfiles de Atención y Soporte a Cliente, perfiles de mantenimiento, perfiles de formación, perfiles de producción e infraestructuras, etc.).

Durante la impartición de las actividades formativas a usuarios del órgano piloto, el adjudicatario se ajustará a los requerimientos de la normativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia en esta materia (asistencias, cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los Sistemas de Información que la Agencia le indicará.

Al término de la formación, el adjudicatario deberá realizar un documento compendio de las preguntas más frecuentes que los usuarios formados han planteado durante la formación, con su respectiva información de respuesta a cada una de las mismas.

#### 4.4.3.- Soporte a la formación

El adjudicatario deberá constituir un **equipo de soporte a la formación**, suficientemente provisionado en cada uno de los ámbitos contenidos en la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego para proporcionar soporte de segundo nivel, con tiempo de respuesta inmediata, para garantizar la resolución de las incidencias y consultas que planteen los diferentes perfiles, que por su complejidad y dificultad, trasciendan la capacidad operativa de éstos.

#### 4.4.4.- Atención y soporte a usuarios

La duración de cada implantación piloto será, **al menos, de 4 semanas por órgano judicial**. Es necesario contar con un **equipo base de atención y un soporte reforzado** cuyas principales funciones son prestar el soporte necesario a los usuarios en la utilización de las aplicaciones y resolver de modo rápido cualquier problema que se presente en la tramitación real, previo estudio y aprobación por la comisión de implantación. Este soporte será realizado **de forma presencial**. Se deberá contemplar una media de **300 horas** de atención y soporte continuado a los usuarios de cada uno de los órganos judiciales en los que se realice la implantación piloto.

El equipo base estará coordinado por un **coordinador**, que se encargará de organizar el soporte y estará en continua comunicación con el equipo que ICM designe para ello.

Además, el equipo de soporte presencial estará apoyado por un **equipo interdisciplinar de respuesta rápida a incidencias**, que realizará una función de análisis y enlace con los equipos de desarrollo y mantenimiento. Dicho equipo estará compuesto al menos por un responsable, analistas funcionales y técnicos jurídicos con una dedicación continuada a lo largo de cada implantación piloto dentro de la cual la asistencia del técnico jurídico será in situ en la implantación. Su función es garantizar la incorporación ágil y controlada de los cambios que sean necesarios: cambios en modelos de documentos con respuesta casi inmediata y cambios funcionales y de tramitación, previo estudio y aprobación por la comisión de implantación.

Las **principales funciones y obligaciones del adjudicatario** durante el piloto son las siguientes:

- Apoyar a los usuarios en la utilización de las nuevas aplicaciones de lusMadrid y su adaptación a las labores cotidianas.
- Potenciar la implicación de los usuarios, fomentando la capacidad de respuesta ante los cambios.



- Observar la adaptación de cada usuario y reforzar a aquellos que necesiten una mayor atención.
- Potenciar la autonomía de los usuarios.
- Activar y asegurar el correcto desarrollo de las acciones de contingencia previstas en el plan de contingencia o no previstas y necesarias para asegurar la continuidad operativa del Órgano Judicial.
- Solventar las dudas presentadas por los usuarios durante el periodo de implantación.
- Registrar las incidencias, peticiones y consultas de los usuarios en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de ICM y seguir el procedimiento de Gestión de Incidencias de ICM para su tipificación, escalado, y solución de las mismas.
- Incorporar las mejoras solicitadas sobre la infraestructura jurídica.
- Informar a los usuarios de la resolución de incidencias o peticiones que se vayan realizando en el día a día de la implantación así como informar de la resolución de incidencias.
- Realizar el mantenimiento detallado en el apartado Mantenimiento correctivo y perfectivo en el piloto de los evolutivos

Las **principales funciones de los coordinadores de la implantación del Piloto** son las siguientes:

- Coordinación del equipo de base, recogiendo información de las incidencias, peticiones y consultas producidas durante la implantación, comunicándoles la resolución de incidencias críticas, incidencias o peticiones resueltas por nuevas versiones, resolución de dudas, distribución del trabajo de los implantadores y en general todas las tareas necesarias para que cada equipo de base pueda prestar el servicio requerido y definido anteriormente.
- Realización de seguimiento diario de la implantación del Piloto en cuanto a la evolución de incidencias, peticiones y consultas, informando de la situación a todo el equipo y trasladando las instrucciones y novedades necesarias para el adecuado desarrollo del piloto.
- Reporte y seguimiento diario de incidencias o problemas significativos a los responsables de ICM.
- Realizar informes semanales de la implantación del Piloto de las aplicaciones de LusMadrid identificando los problemas relevantes y las acciones o decisiones adoptadas para su resolución. También se recogerá las peticiones de mejora que se realicen por parte de los usuarios.
- Elaboración de un informe final ejecutivo de la implantación del Piloto.

#### **4.4.5.- Mantenimiento correctivo y perfectivo en el piloto de los evolutivos**

Las actividades de Mantenimiento no están sujetas a planificación sino que se deben atender conforme se detectan.

Este mantenimiento podrá requerir actuaciones tanto sobre el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) como sobre la infraestructura jurídica (esquemas de tramitación, modelos de documentos y la parametrización de los catálogos del sistema), de cara a corregir o mejorar un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento significativo de funcionalidad.

Todas las acciones sobre el desarrollo deberán ser incorporadas a la línea única de desarrollo en coordinación con el mantenimiento de la línea base de LusMadrid, cumpliendo la normativa de ICM para la evolución de aplicaciones de LusMadrid con varias líneas de desarrollo paralelas.

Al inicio de esta fase se definirá un procedimiento, conjuntamente entre el adjudicatario e ICM, mediante el cual se establezca la comunicación entre los equipos de ambos, en relación a la gestión de las incidencias surgidas que afecten a las aplicaciones de LusMadrid que constituyen el objeto de este contrato. Para seguir dicho procedimiento acordado y previa asignación de usuarios de acceso por parte de ICM, el adjudicatario deberá utilizar el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de ICM y seguir el procedimiento de Gestión de Incidencias de ICM para tipificación, escalado, y solución de las mismas.

El modelo de priorización será el establecido en el procedimiento de Gestión de Incidencias de ICM. Se dividirán en las 2 siguientes categorías:

○ **Prioridad Críticas**

Se catalogan como incidencias críticas aquellas que bloquean la operativa de cualquiera de los procesos del sistema o impiden la operativa de gestión de los usuarios, no existiendo un camino alternativo viable para solventar el problema, en definitiva, hablamos de una pérdida total del Servicio.

El tiempo de entrega del correctivo de solución por parte del adjudicatario, máximo será de **8 horas laborables**.

○ **Prioridad Normal**

Serán las incidencias que no bloquean los procesos ni suponen un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio y no tienen una trascendencia global.

El tiempo de entrega del correctivo de solución, por parte del adjudicatario, máximo será de **32 horas laborables**.

La solución de la incidencia, requiere por parte del adjudicatario de la entrega a ICM de todo lo necesario para realizar el paso a producción, de acuerdo al procedimiento establecido y siempre sobre la línea única de desarrollo que se encuentra bajo mantenimiento. El proveedor de desarrollo debe atender y resolver cualquier incidencia que se produzca en el proceso de paso a producción.

El adjudicatario no recibirá compensación económica alguna por la realización de los trabajos descritos, derivado de las condiciones de garantía de la evolución incorporada al sistema.

#### 4.4.6.- Entregables

En las fechas establecidas por el Plan de Proyecto o propuesta técnica aceptada, la relación de entregables asociados a esta fase serán, al menos, los siguientes:

- ✓ Informe de preguntas más frecuentes.
- ✓ Informes semanales de implantación del Piloto.
- ✓ Informe final ejecutivo de implantación del Piloto.

Toda la documentación que forma parte de este apartado, debe ser convenientemente actualizada en cada caso con el alcance y contenido indicado. Si no existiese con anterioridad debe ser creada.

#### 4.5.- Fase de Despliegue y Estabilización

Agrupar los trabajos necesarios para realizar el **despliegue de las aplicaciones de IusMadrid** en los órganos Judiciales de todos los ámbitos objeto del contrato, y realizar las labores correctivas y perfectivas necesarias que aseguran el funcionamiento estable del sistema. Los evolutivos del sistema **IusMadrid**, una vez estabilizado, se incluirán dentro del servicio continuo del mantenimiento de aplicaciones de ICM.

A continuación se relacionan las **principales actividades** que deberán realizarse durante esta fase:

- ✓ Atención y Soporte a usuarios
- ✓ Mantenimiento Correctivo y Perfectivo de las aplicaciones de IusMadrid.
- ✓ Estabilización de los evolutivos de IusMadrid que constituyen el objeto de este contrato.

El despliegue se efectuará en todos los órganos judiciales de los ámbitos contenidos en el punto 2.1 de la

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego, exceptuando los órganos piloto, lo que hace un total de **298 órganos judiciales**. El despliegue será realizado, de forma gradual, de acuerdo al Plan de Proyecto aprobado.

Si el número de órganos judiciales de los ámbitos del presente pliego fuesen incrementados por la Administración de Justicia responsable a lo largo de la duración del contrato, el despliegue en estos nuevos juzgados será asumido sin coste adicional por el adjudicatario del presente contrato, hasta un límite del 5% del número de órganos existente al inicio del contrato.

El adjudicatario no recibirá compensación económica adicional alguna por los trabajos requeridos de mantenimiento y de estabilización de aplicaciones de LusMadrid que constituyen el objeto de este contrato, al amparo de la garantía.

En el caso de que el adjudicatario para acometer este tipo de trabajos requiera de la adaptación de sus instalaciones en relación a sus infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software; dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.

Además se realizarán implantaciones piloto de las funcionalidades contenidas en el punto 2.2 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego, cuando ICM lo solicite.

A continuación se describen detalladamente todas las actividades que deben ejecutarse en esta fase.

#### 4.5.1.- Atención y soporte a usuarios

Desde la puesta en marcha de cada aplicación se determinará un periodo durante el cual se prestará una **atención y un soporte dedicado**. La duración y distribución del soporte dependerá del número de usuarios y del número de órganos judiciales afectados, pero se deberá contemplar una **media de 150 horas de atención y soporte para cada órgano judicial**, con una media de 13 usuarios cada uno. Estas horas se distribuirán en el periodo que se estime más conveniente según la ubicación y el número de órganos judiciales afectados.

Este soporte será realizado **de forma presencial** por un equipo base de atención y soporte que prestará el soporte necesario a los usuarios en la utilización de las aplicaciones de LusMadrid.

Será necesaria la figura de un **coordinador**, que se encargará de organizar los diferentes equipos de soporte y estará en continua comunicación con el equipo que ICM designe para ello. El número de coordinadores dependerá de los órganos judiciales a implantar en paralelo.

El equipo base de soporte presencial estará apoyado por un **equipo interdisciplinar de respuesta rápida a incidencias**, que realizará una función de análisis y enlace con los equipos de desarrollo y mantenimiento. Dicho equipo estará compuesto al menos por un responsable, analistas funcionales y técnicos jurídicos con una dedicación continuada durante toda la implantación. Su función es garantizar la incorporación ágil y controlada de los cambios que sean necesarios: cambios en modelos de documentos con respuesta casi inmediata y cambios funcionales y de tramitación, previo estudio y aprobación por la comisión de implantación.

Las **principales funciones y obligaciones del equipo de implantación** son las siguientes:

- Apoyar a los usuarios en la utilización de las nuevas aplicaciones de LusMadrid y su adaptación a las labores cotidianas.



- Potenciar la implicación de los usuarios, fomentando la capacidad de respuesta ante los cambios.
- Observar la adaptación de cada usuario y reforzar a aquellos que necesiten una mayor atención.
- Potenciar la autonomía de los usuarios.
- Activar y asegurar el correcto desarrollo de las acciones de contingencia previstas en el plan de contingencia o no previstas y necesarias para asegurar la continuidad operativa del Órgano Judicial.
- Solventar las dudas presentadas por los usuarios durante el periodo de implantación.
- Registrar las incidencias, peticiones y consultas de los usuarios, hasta lograr la estabilización de la aplicación, usuarios en el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de ICM y seguir el procedimiento de Gestión de Incidencias de ICM para su tipificación, escalado, y solución de las mismas.
- Analizar y valorar las modificaciones de infraestructura jurídica solicitadas, y en su caso, llevarlas a la Comisión de Dinamización de la implantación para su aprobación. En caso de aprobación, incorporarlas al sistema.
- Informar a los usuarios de la resolución de incidencias o peticiones que se vayan realizando en el día a día de la implantación así como informar de la resolución de incidencias incluidas en las diferentes versiones de la aplicación que se pongan en producción durante la implantación.
- Realizar el mantenimiento detallado en el siguiente apartado de Mantenimiento correctivo y perfectivo en el despliegue .

Las **principales funciones de los coordinadores de la implantación** son las siguientes:

- Coordinación los diversos equipos de implantación, recogiendo información de las incidencias, peticiones y consultas producidas durante la implantación, comunicándoles la resolución de incidencias críticas, incidencias o peticiones resueltas por nuevas versiones, resolución de dudas, distribución del trabajo de los implantadores y en general todas las tareas necesarias para que cada equipo de implantación pueda prestar el servicio requerido y definido anteriormente.
- Realización de seguimiento diario de la implantación en cuanto a la evolución de incidencias, peticiones y consultas.
- Realizar informes semanales de la implantación de las aplicaciones de lusMadrid identificando los problemas relevantes y las acciones o decisiones adoptadas para su resolución. También se recogerá las peticiones de mejora que se realicen por parte de los usuarios.
- Elaboración de un Informe ejecutivo de la implantación con la periodicidad que ICM establezca.
- Actualización de la Guía de buenas prácticas de utilización para cada aplicación.
- Garantizar el traspaso de conocimiento al equipo encargado del soporte posterior al periodo de implantación.

#### **4.5.2.- Mantenimiento correctivo y perfectivo en el despliegue de los evolutivos**

Las actividades de Mantenimiento no están sujetas a planificación sino que se deben atender conforme se detectan.

Este mantenimiento podrá requerir actuaciones tanto sobre el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) como sobre la infraestructura jurídica (esquemas de tramitación, modelos de documentos y la parametrización de los catálogos del sistema), de cara a corregir o mejorar un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento significativo de funcionalidad. Por tanto el mantenimiento perfectivo de la infraestructura jurídica de un evolutivo, incluye las peticiones de cambio en dicha infraestructura jurídica que suponga mejora de esquemas de tramitación y/o modelos de documentos.

Todas las acciones sobre el desarrollo deberán ser incorporadas a la línea única de desarrollo en coordinación con el mantenimiento de la línea base de lusMadrid, cumpliendo la normativa de ICM para la evolución de aplicaciones de lusMadrid con varias líneas de desarrollo paralelas.

Al inicio de esta fase se definirá un procedimiento, conjuntamente entre el adjudicatario e ICM, mediante

el cual se establezca la comunicación entre los equipos de mantenimiento de ambos, en relación a la gestión de las incidencias surgidas que afecten a las aplicaciones de IusMadrid que constituyen el objeto de este contrato. Para seguir dicho procedimiento acordado y previa asignación de usuarios de acceso por parte de ICM, el adjudicatario deberá utilizar el Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de ICM y seguir el procedimiento de Gestión de Incidencias de ICM para tipificación, escalado, y solución de las mismas.

El modelo de priorización será el establecido en el procedimiento de Gestión de Incidencias de ICM. Se dividirán en las 2 siguientes categorías:

○ **Prioridad Críticas**

Se catalogan como incidencias críticas aquellas que bloquean la operativa de cualquiera de los procesos del sistema o impiden la operativa de gestión de los usuarios, no existiendo un camino alternativo viable para solventar el problema, en definitiva, hablamos de una pérdida total del Servicio.

El tiempo de entrega del correctivo de solución, por parte del adjudicatario, máximo será de **8 horas laborables**.

○ **Prioridad Normal**

Serán las incidencias que no bloquean los procesos ni suponen un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio y no tienen una trascendencia global.

El tiempo de entrega del correctivo de solución, por parte del adjudicatario, máximo será de **32 horas laborables**.

La solución de la incidencia o petición, requiere por parte del adjudicatario de la entrega a ICM de todo lo necesario para realizar el paso a producción, de acuerdo al procedimiento establecido. El proveedor de desarrollo debe atender y resolver cualquier incidencia que se produzca en el proceso de paso a producción.

Hasta lograr la estabilización de las aplicaciones de IusMadrid que constituyen el objeto de este contrato, el adjudicatario deberá realizar informes semanales del mantenimiento correctivo, detallando la evolución hacia la estabilización con la tasa de incidencias ocurridas por niveles de tipificación y el detalle de la información clave de dichas incidencias: estado, fecha de entrega estimada y de revisada, y análisis de valor de la causa de la incidencia.

El adjudicatario no recibirá compensación económica alguna por la realización de los trabajos descritos, derivado de las condiciones de garantía de la evolución incorporada al sistema.

#### **4.5.3.- Estabilización de aplicaciones de IusMadrid**

Se considera que una aplicación está estabilizada cuando cumple las siguientes condiciones:

- La aplicación debe haber superado la aceptación funcional y técnica, por ICM.
- La documentación estándar asociada a la aplicación ha sido entregada y tiene la calidad y actualización requeridas.
- No hay ninguna intervención pendiente sobre el software desarrollado por parte del desarrollador.
- El sistema está en uso en el entorno de producción.
- El número de incidencias sobre el evolutivo no supera en más de un 15% el número de incidencias medio de los 3 últimos meses del resto de aplicaciones de IusMadrid del mismo ámbito funcional.
- El número de peticiones de cambio en la infraestructura jurídica, esquemas de tramitación y modelos de documentos, no alcanza un número máximo total de 40 peticiones pendientes de





resolución y no se incrementa en más de 10 nuevas peticiones semanales.

- El traspaso de conocimiento al equipo que será responsable del mantenimiento en ICM ha sido realizado.

La duración de esta actividad de estabilización se establece en un máximo de **6 meses**, a contar desde la finalización del despliegue en todos los órganos de cada uno de los ámbitos. A solicitud de ICM, la estabilización podrá iniciarse sin haber culminado el despliegue en todos los órganos de cualquiera de los ámbitos.

Si transcurridos los 6 meses máximos previstos, el adjudicatario no hubiese logrado cumplir los criterios de estabilización, ICM solicitará a su proveedor de Mantenimiento un Plan de Traspaso del evolutivo no estabilizado donde se articulará, tanto el traspaso y adquisición del conocimiento, como el proceso de estabilización del mismo conteniendo las propuestas de mantenimiento perfectivo necesarias para lograr el nivel de estabilización de la aplicación. La ejecución del Plan tendrá una duración máxima de 3 meses y será realizada por el proveedor de Mantenimiento de ICM. En este caso, la estabilización se considerará como no realizada a efectos de facturación.

Si existiese algún incumplimiento, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en la CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN del presente pliego.

#### 4.5.4.- Traspaso de evolutivos

Para lograr finalmente la estabilización de los evolutivos de lusMadrid que constituyen el objeto de este contrato, el adjudicatario del contrato deberá realizar el traspaso de las versiones de las aplicaciones de lusMadrid al equipo de mantenimiento de ICM cumpliendo el procedimiento de trabajo definido por esta Agencia.

El adjudicatario deberá elaborar un Plan de Traspaso a Mantenimiento en el que se detallen las acciones a realizar para traspasar los evolutivos al equipo de mantenimiento designado por ICM. En dicho Plan de Traspaso a Mantenimiento debe contemplar la realización por su parte de las siguientes acciones:

- Según se lo solicite ICM, planificar y organizar sesiones de transmisión del conocimiento periódicas (de carácter técnico y funcional), atendiendo a un temario previamente conocido y consensuado.
- Asegurar la entrega de la documentación especificada en el presente pliego de modo que esté adecuadamente organizada, sea completa y consistente, como base para la transmisión del conocimiento sobre el estado final de las aplicaciones de lusMadrid que constituyen el objeto de este contrato implantadas.
- Asegurar que el equipo designado por ICM adquiere el conocimiento sobre cada una de las aplicaciones en el mínimo tiempo posible.
- Asegurar que los trabajos a realizar y las aplicaciones involucradas no se vean afectados durante el traspaso de los evolutivos.
- Utilizar las herramientas, sistemas y repositorios de documentación que ICM determine.

#### 4.5.5.- Entregables

En las fechas establecidas por el Plan de Proyecto o propuesta técnica aceptada, la relación de entregables asociados a esta fase serán, al menos, los siguientes:

- ✓ Informes semanales de implantación en cada órgano.
- ✓ Informe semanales del Mantenimiento correctivo y perfectivo de los evolutivos que constituyen el objeto de este contrato.



- ✓ Informe semanal de progreso hacia la estabilización de la aplicación, detallando la evolución de la tasa de incidencias registradas por nivel.
- ✓ Informe final ejecutivo de implantación.
- ✓ Guía de buenas prácticas de utilización.
- ✓ Plan de traspaso de cada evolutivo al equipo de mantenimiento.

Toda la documentación que forma parte de este apartado, debe ser convenientemente actualizada en cada caso con el alcance y contenido indicado. Si no existiese con anterioridad debe ser creada.

#### 4.6.- Tareas en cada ámbito

A continuación se indican las tareas a realizar en cada una de los ámbitos indicados en la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO del presente pliego.

1. En los ámbitos del punto 2.1 de dicha cláusula, presentan el siguiente desglose en tareas:

Ámbitos	Órganos Judiciales			FASES					
				Fase I.- Verificación de Requisitos	Fase II.- Análisis Funcional y Desarrollo	Fase III.- Implantación Piloto	Fase IV.- Despliegue y Estabilización del Sistema		
	Capital	Periferia	Total	Tareas					
			Req. Func. & IJ	Req. Param. IJ	Análisis & Des.	Piloto	Despliegue	Estabilización	
<b>CIVIL</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>59</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>4</b>
Juzg. de 1ª Instancia	0	29	29				1	28	1
Juzg. de Familia	14	0	14		✓		1	13	1
Juzg. de Hipotecario	3	0	3	✓	✓	✓	1	2	1
Juzg. de lo Mercantil	12	0	12	✓	✓		1	11	1
Juzg. de Laudo y Arbitraje	1	0	1	✓	✓		1	0	
<b>PENAL</b>	<b>102</b>	<b>55</b>	<b>157</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>153</b>	<b>4</b>
Juzg. de Instrucción	54	26	80	✓	✓	✓	1	79	1
Juzg. de lo Penal	32	17	49	✓	✓	✓	1	48	1
Juzgado Ejecutoria Penal	5	0	5	✓	✓	✓	1	4	1
Juzg. de Violencia sobre la Mujer	11	12	23	✓	✓	✓	1	22	1
<b>CIVIL &amp; PENAL</b>	<b>0</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>91</b>	<b>1</b>
Juzg. Mixtos	0	92	92		✓		1	91	1
<b>Totales</b>	<b>132</b>	<b>176</b>	<b>308</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>298</b>	<b>9</b>
							<b>308</b>		



Las tareas indicadas contienen las actividades y entregables, previamente descritas en las fases esta misma CLÁUSULA 4.- del pliego, siguientes:

TAREAS	Fase / Actividad
Req. Funcionales y de infraestructura jurídica	✓ Fase Verificación de Requisitos: Todas las actividades, excepto las destinadas a la Parametrización de IJ.
Req. de Parametrización IJ	✓ Fase Verificación de Requisitos: Solo las actividades destinadas a la Parametrización de IJ.
Análisis y Desarrollo	✓ Fase de Análisis Funcional y Desarrollo: Todas las actividades.
Piloto	➤ Fase de Implantación Piloto: Todas las actividades
Despliegue	✓ Fase de Despliegue y Estabilización: Todas las actividades, excepto las incluidas en la Estabilización de aplicaciones de lusMadrid
Estabilización	✓ Fase de Despliegue y Estabilización: Solo las actividades incluidas en la Estabilización de aplicaciones de lusMadrid

La fecha de realización de una tarea, es aquella en la que todas las actividades que la componen han sido realizadas con el VºBº de ICM, y todos los entregables han sido puestos a disposición de ICM y se ha producido su aceptación por ICM.

- En el ámbito del punto 2.2 de dicha clausula, los trabajos a realizar son los requeridos por ICM en cada una de las Propuestas Técnicas aceptadas.

Si existiese algún incumplimiento, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en este apartado se aplicarán las penalidades recogidas en la CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN del presente pliego.

## CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

### 5.1.- Organización del equipo de trabajo

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

El adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador del servicio a lo largo de la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio señalados en el presente pliego.



El adjudicatario para configurar su oferta técnica en relación con la organización y descripción del equipo de trabajo, deberá garantizar y justificar la capacidad de disponer de un número de personas suficiente para realizar todos los trabajos objeto del contrato en los plazos indicados en el presente pliego.

El equipo de trabajo incluirá, al menos, a un **equipo** formado por:

- Un **Responsable de Servicio**.
- Un **Responsable Funcional**.
- Un **Responsable Técnico**.
- Un **Responsable Jurídico**.
- Un **Responsable de Implantación** de las Aplicaciones de IusMadrid que constituyen el objeto de este contrato.
- Un **equipo funcional y técnico** para las labores de análisis y desarrollo de las evoluciones a abordar considerando las condiciones de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO, CLÁUSULA 3.- REQUERIMIENTOS y CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR del presente pliego.
- Un **equipo de implantadores**, acorde con las necesidades del evolutivo teniendo en cuenta las especificaciones del apartado Atención y soporte a usuarios de la Fase de Implantación Piloto y Fase de Despliegue de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR del presente pliego.

Cada uno de ellos ha de poseer la **cualificación y perfil técnico mínimo** que se detalla a continuación.

### 1 – **RESPONSABLE DE SERVICIO**

- **Titulación:**  
Licenciatura, Ingeniería o Arquitectura
- **Actividad Profesional:**
  - Al menos **48 meses** de actividad profesional en proyectos de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, en cada uno de los siguientes ámbitos:
    - Organización y planificación del diseño y ejecución de proyectos de desarrollo de software y técnicos, así como la revisión de requisitos, alcance, funcionalidad y solución técnica definida.
    - Organización y planificación de proyectos para el control de calidad del desarrollo de Sistemas de Información, incluyendo actividades de pruebas, revisión técnica de productos del desarrollo de software, pruebas técnicas de estabilidad y rendimiento, así como el establecimiento de criterios de calidad sobre el código.
    - Realización del seguimiento y control de las actividades del proyecto en todo su ciclo de vida, acorde con los criterios estratégicos de la organización.
    - Organización, planificación y coordinación de equipos humanos.
  - Al menos **36 meses** de actividad profesional en proyectos de diseño, desarrollo e implantación de aplicaciones relacionadas con la Administración de Justicia.

### 2 – **RESPONSABLE FUNCIONAL**

- **Titulación:**



Actividad Profesional:

- Al menos **48 meses** de actividad profesional en proyectos de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, en cada uno de los siguientes ámbitos:
  - Organización y planificación del diseño y ejecución de proyectos de desarrollo de software y técnicos, así como la revisión de requisitos, alcance, funcionalidad y solución técnica definida.
  - Organización y planificación de proyectos para el control de calidad del desarrollo de Sistemas de Información.
  - Realización del seguimiento y control de las actividades del proyecto en todo su ciclo de vida, acorde con los criterios estratégicos de la organización.
  - Organización, planificación y coordinación de equipos humanos.
- Al menos **36 meses** de actividad profesional en proyectos de diseño, desarrollo e implantación de aplicaciones procesales relacionadas con la Administración de Justicia.
- Al menos **24 meses** de actividad profesional en proyectos de diseño, desarrollo e implantación de sistemas de Administración Electrónica e interoperabilidad.

### 3 – RESPONSABLE TÉCNICO

▪ Titulación:

Licenciatura, Ingeniería o Arquitectura

▪ Actividad Profesional:

- Al menos **48 meses** de actividad profesional en proyectos de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, en cada uno de los siguientes ámbitos:
  - Organización y planificación del diseño y ejecución de proyectos de desarrollo de software y técnicos, así como la revisión de requisitos, alcance, funcionalidad y solución técnica definida.
  - Organización y planificación de proyectos para el control de calidad del desarrollo de Sistemas de Información, incluyendo actividades de pruebas, revisión técnica de productos del desarrollo de software, pruebas técnicas de estabilidad y rendimiento, así como el establecimiento de criterios de calidad sobre el código.
  - Realización del seguimiento y control de las actividades del proyecto en todo su ciclo de vida, acorde con los criterios estratégicos de la organización.
  - Organización, planificación y coordinación de equipos humanos.
- Al menos **36 meses** de actividad profesional en proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones relacionadas con la Administración de Justicia.
- Al menos **12 meses** de actividad profesional en proyectos de diseño, desarrollo e implantación de sistemas de Administración Electrónica e interoperabilidad.

### 4 – RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN

▪ Titulación:



- Actividad Profesional:
  - Al menos **36 meses** de actividad profesional en proyectos de Implantación de Sistemas de Información, en cada uno de los siguientes ámbitos:
    - Organización y planificación de implantación de Sistemas de Información.
    - Realización del seguimiento y control de las actividades de proyectos de implantación, acorde con los criterios estratégicos de la organización.
    - Organización, planificación y coordinación de equipos humanos.
  - Al menos **24 meses** de actividad profesional en proyectos de implantación de aplicaciones procesales relacionadas con la Administración de Justicia.

## 5 – RESPONSABLE JURÍDICO

- Titulación:

Licenciatura en Derecho.
- Conocimientos:
  - Conocimientos en Ofimática.
  - Conocimientos en metodologías de diseño de esquemas de tramitación.
  - Conocimientos de herramientas utilizadas para el diseño de esquemas de tramitación.
- Actividad Profesional:
  - Al menos **24 meses** de actividad profesional en diseño y mantenimiento de esquemas de tramitación.
  - Al menos **24 meses** de actividad profesional en implantación de aplicaciones de Gestión Procesal.

## 6 – EQUIPO FUNCIONAL Y TÉCNICO

Incluye los perfiles de Consultor, Analista Funcional, ingeniero de software, Técnico Jurídico, Programador, etc. en los perfiles y número de personas que sean apropiados para satisfacer los requerimientos mínimos de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR del presente pliego.

- Titulación:
  - Perfil Técnico (i.e. Analista Funcional, Programador, Ing. Software, Técnico Sist., etc.): Ingeniería Técnica o Arquitectura Técnica o Diplomatura o primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura, o equivalente.
  - Perfil Técnico-Jurídico: Licenciatura en Derecho

### Actividad Profesional:

- Al menos **24 meses** de actividad profesional en diseño y mantenimiento de las tecnologías utilizadas en el Sistema de Gestión procesal.
- Al menos **24 meses** de actividad profesional en desarrollo y/o implantación de aplicaciones de Gestión Procesal.



- Al menos **12 meses** de actividad profesional en proyectos de diseño, desarrollo e implantación de sistemas de Administración Electrónica e interoperabilidad.

## **7 – EQUIPO IMPLANTADOR DE APLICACIONES**

El número de personas del equipo de implantación debe ser el necesario para satisfacer los requerimientos mínimos del apartado Atención y soporte a usuarios de la Fase de Implantación Piloto y Fase de Despliegue y Estabilización del presente pliego.

- Titulación:  
Primer ciclo de licenciatura en Derecho
- Conocimientos:
  - Conocimientos en Ofimática.
  - Conocimientos del derecho procesal
- Actividad Profesional:
  - Al menos **24 meses** de actividad profesional en implantación de Sistemas de información.
  - Al menos **12 meses** de actividad profesional en implantación de aplicaciones de Gestión Procesal.

El licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa, con carácter previo a la adjudicación y dentro del plazo de diez días hábiles, contados desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, deberá entregar a ICM el Currículum Vitae de todos los miembros del equipo propuesto de conformidad con lo establecido en el apartado 4 de la CLÁUSULA 12.-, según el modelo incluido en el Anexo 1 "Modelo de Currículum Vitae" del presente Pliego. Se entregará debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de ellos (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia profesional), de tal forma que quede acreditado el cumplimiento de los requisitos mínimos detallados en la presente cláusula durante toda la duración del presente contrato.

## **5.2.- Sustitución de los componentes del Equipo de Trabajo**

### **Condicionantes del equipo de trabajo ofertado**

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

La falsedad en el nivel de conocimientos y experiencia de los miembros del equipo asignado por el contratista, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en los apartados siguientes, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.

### **Constitución del equipo de trabajo**

El equipo de trabajo se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta del adjudicatario. La **autorización de cambios** en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- **Justificación escrita**, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de al menos **tres posibles candidatos**, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, acreditando el curriculum vitae según Anexo 1 "Modelo de Currículum Vitae".



- **Aceptación por ICM** de alguno de los candidatos propuestos.

Durante todo el plazo de ejecución, el contratista deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

### Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde a ICM, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días naturales, por otro de igual perfil técnico-profesional, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es **el contratista el que propusiera el cambio** de cualquiera de las personas del equipo de trabajo, deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la autorización de cambios en la composición del equipo de trabajo inicial y, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de **formar a la persona cuya incorporación haya sido aprobada por ICM**, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para ICM, y con anterioridad a la incorporación efectiva de la persona al equipo.
- Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y a las labores a realizar debidos a las sustituciones en los componentes del equipo de trabajo, deberán solventarse mediante un periodo de **solapamiento**. Este solapamiento entre la persona que se incorpora y la persona a ser sustituida, debe ser posterior a su formación y tendrá la siguiente duración en función del perfil de la persona a sustituir:
  - ✓ **2 meses en caso de Responsables:** Servicio, Funcional, Técnico, Jurídico y/o Implantación
  - ✓ **1 mes para Consultores y Analistas Funcionales.**
  - ✓ **15 días, para el resto de perfiles.**
- El numero de modificaciones en la composición del equipo a propuesta del adjudicatario, tendrán los siguientes máximos según perfil:
  - ✓ **Sustituciones de Responsables:** Servicio, Funcional, Técnico, Jurídico y/o Implantación:
    - A lo largo de la duración del contrato, máx. de 1 sustitución de cada uno de los responsables.
  - ✓ **Sustituciones de Consultores y Analistas Funcionales:**
    - Primer y Segundo año del contrato, máx. de 2 personas sustituidas anualmente.
    - Tercer año del contrato, máx. de 1 persona sustituida
  - ✓ **Para el resto de perfiles, no hay máximos.**

A los efectos del cómputo de las sustituciones, no se tendrán en cuenta, las modificaciones en el equipo que sean consecuencia de una incapacidad temporal o permanente de la persona sustituida, si está debidamente acreditada.

Si existiese algún incumplimiento, por parte del adjudicatario, de las obligaciones establecidas en esta cláusula se aplicarán las penalidades recogidas en la CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN del presente pliego.





## CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

### 6.1.- Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, ICM no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

### 6.2.- Lugar de prestación de los servicios

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará en las instalaciones de la empresa contratista, con las siguientes excepciones:

- Los trabajos de la Fase de Implantación piloto. y Fase de Despliegue y Estabilización, que estarán determinados por la ubicación donde se presten los servicios de Formación y Atención y soporte a usuario.
- Los trabajos correspondientes a las pruebas, para asegurar el correcto funcionamiento de las aplicaciones, en cualquiera de las fases descritas, que con carácter excepcional se efectuarán en las dependencias de ICM, o en la ubicación que ICM determine.
- La impartición de los  cursos de formación  que deban realizarse durante la fase de implantación, que con carácter general se realizará en las dependencias de ICM, o en la ubicación que ICM determine.
- Los trabajos correspondientes a la monitorización de las aplicaciones consecuencia de un funcionamiento inesperado, que con carácter excepcional se efectuarán en las dependencias de ICM.
- Las reuniones que tengan lugar durante la ejecución del contrato, sin número limitado a priori, entre el equipo de trabajo del contratista y los responsables de las diversas unidades organizativas de ICM, o con otras personas designadas por ICM, que con carácter general se efectuarán en las dependencias de ICM, o en la ubicación que ICM determine.
- Los eventuales desplazamientos a distintas ubicaciones de la Comunidad de Madrid que sean necesarios para la mejor ejecución del mismo.

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

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. ICM no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

### 6.3.- Responsable del Servicio

El adjudicatario del contrato, dentro del equipo prestador del servicio, deberá nombrar, a un **Responsable del Servicio**, quien será el responsable del mismo ante ICM.



El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio** y con la periodicidad que esta Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas, y coordinar su ejecución.
- **Diariamente, impartir con exclusividad** al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato **instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar**, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término de los evolutivos planificados.
- **Supervisar y controlar** el trabajo y la calidad de las actividades realizadas y de los entregables obtenidos por el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, e informar a ICM de las posibles incidencias o desviaciones en los plazos de las actividades planificadas.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo** encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Hacer entrega a ICM de los productos desarrollados por su equipo.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, facultará a esta Agencia para instar la resolución del contrato.

## CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ICM define un **Modelo de Seguimiento** para asegurar un seguimiento periódico y normalizado del contrato.

ICM podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. El contratista podrá proponer a ICM modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas,...), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de ICM.

ICM distingue los siguientes **niveles** en el modelo de seguimiento:

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

NIVELES DE SEGUIMIENTO
<p><b>Nivel Táctico</b>, en el que se realiza el seguimiento y control de los aspectos contractuales (cumplimiento de hitos, aplicación de penalidades, certificados de servicios, facturación, actas de recepción, ...)</p>

Asociados a estos niveles de seguimiento, se configuran los siguientes Comités:

NIVEL	COMITÉ	ROLES DE ICM	ROLES DEL CONTRATISTA
Táctico	Comité de Dirección	Director responsable del Contrato Jefe de Área promotor del Contrato	Responsable del Servicio Responsable Funcional
Operativo	Comité de Operación	Jefe de Área promotor del Contrato Responsable del Proyecto	Responsable del Servicio Responsable Funcional Responsable Técnico Responsable Implantación

Todos los Comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de ICM, o en la ubicación que ICM determine.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a ICM la documentación del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión, siguiendo el formato establecido por ICM, en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité.
- ICM comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.

### 7.1.- Nivel Operativo

El seguimiento y control en el **Nivel Operativo** se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos por parte del Responsable del Servicio y del Responsable del Proyecto de ICM, incluyendo los aspectos funcionales, técnicos y de Implantación del contratista.
- ICM determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.
- Todos los resultados entregables deberán ser realizados a plena satisfacción de ICM, comprometiéndose el contratista a su rectificación, siempre que ICM notifique no conformidades con los mismos, hasta su aceptación final.
- Aprobación y/o denegación de las peticiones de propuestas técnicas de incorporación de evolutivos valoradas por el adjudicatario.
- Facilitar al Comité de Táctico cualquier información que le sea solicitada.
- Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora, , revisar y aprobar el Plan de



- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual de los evolutivos (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...), implantaciones, aspectos técnicos y de los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por ICM, en un plazo de 48 horas.

El Comité operativo se reunirá inicialmente con una periodicidad **quincenal**, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria.

ICM designará un **Responsable del Proyecto**, que junto al responsable del Área de ICM promotora del contrato, establecerá los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario.

El Responsable del Proyecto de ICM ejercerá de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del trabajo contratado, teniendo en cuenta el presente pliego y demás documentos del contrato.

## 7.2.- Nivel Táctico

El seguimiento y control en el **Nivel Táctico** se articula a través del Comité de Dirección, cuyas funciones son las siguientes:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Plan de Proyecto y validar sus resultados.
- Impulsar y promover los evolutivos en cada una de las áreas implicadas.
- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por ICM.
- Asegurar que la ejecución de los evolutivos planificados se ajusta al marco contractual.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance de los evolutivos planificados, haciendo especial hincapié en los hitos establecidos.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos de lo planificado (contenido y plazos).
- Determinar si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalidades por algún incumplimiento de las mismas.

El Comité de Dirección se reunirá inicialmente con una periodicidad **trimestral**, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria. Asimismo, independientemente de la periodicidad establecida, también se reunirá cuando se alcance un hito de facturación. Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un informe de seguimiento táctico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de cada evolutivo así como el plan de evoluciones previstas o a revisar. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por ICM, en un plazo de 48 horas.

Cuando ICM lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités, podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados.

## CLÁUSULA 8.- PENALIDADES EN LA FACTURACIÓN

Las penalidades se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago deban abonarse al contratista.



A continuación se desglosan las penalidades a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario. Se distinguen los siguientes conceptos a considerar:

1. Cumplimiento de fechas
2. Prestación del servicio

### 8.1.- Cumplimiento de fechas

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, ICM estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

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

Bajo este concepto existirán las siguientes penalidades:

1. El contratista está obligado al **cumplimiento del plazo total de ejecución del contrato, así como de los plazos parciales** establecidos en la CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN del presente pliego.
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, incurra en demora respecto al cumplimiento de los plazos de ejecución parciales, ICM podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de las siguientes penalidades.
    - Por el incumplimiento de la fecha de inicio de cada **tarea Piloto** planificada en dicha cláusula, la penalidad a aplicar será semanal y del 10% del importe de facturación establecido en el pliego de cada tarea demorada.
    - Por el incumplimiento de la fecha de finalización de cada tarea Despliegue planificadas en dicha cláusula, la penalidad a aplicar será semanal y del 10% del importe de facturación establecido en el pliego por unidad, i.e. órgano judicial, a falta de despliegue.

La cuantía total de estas penalidades no podrá ser superior al 20 por 100 del precio del contrato.

2. El contratista está obligado al **cumplimiento de la fecha de entrega de respuesta a la petición por parte de ICM de una Propuesta Técnica**, descrito en la Fase Verificación de Requisitos de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR del presente pliego:
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, incurra en demora en la entrega de respuesta a la petición por parte de ICM de una propuesta técnica, la penalidad a aplicar será semanal y de 2.000 euros.
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, incurra en demora en la repetición de la respuesta a una propuesta técnica que anteriormente ha sido rechazada por ICM, la penalidad a aplicar será semanal y de 1.000 euros.
3. El contratista está obligado al **cumplimiento de las fechas de entrega de los trabajos planificadas en las Propuestas Técnicas** aceptadas por ICM, descritos en la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR del presente pliego.
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, incurra en demora en la entrega de una propuesta técnica aceptada vigente, la penalidad a aplicar será semanal y de 2.000 euros.

### 8.2.- Prestación del servicio

Bajo este concepto existirán las siguientes penalidades:



1. El contratista está obligado a hacer la entrega de la solución a una propuesta técnica aceptada con la calidad exigida por la normativa y estándares de ICM, según se ha establecido en la CLÁUSULA 3.- REQUERIMIENTOS y CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR del presente pliego:
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, incurra en la reiteración de entregas de una misma solución a una propuesta técnica sin la calidad requerida, a partir de la 3 entrega y en sucesivas ocasiones, la penalidad a aplicar será del 5% del total de la propuesta.
2. El contratista está obligado a realizar el **mantenimiento correctivo en los plazos requeridos establecidos en la Fase de Implantación Piloto** del presente pliego:
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, no logre que el número de incidencias sobre el evolutivo no supere en más de un 50% el número de incidencias medio de los 3 últimos meses del resto de aplicaciones de LusMadrid del mismo ámbito funcional, la penalidad a aplicar será semanal y del 5% del importe de facturación establecido en el pliego para dicha tarea Piloto.
  - ✓ Cuando el tiempo medio de entrega de los correctivos a incidencias por categoría supere el plazo establecido en el apartado 4.4.5.-Mantenimiento correctivo y perfectivo en el piloto de los evolutivos de la Fase de Implantación Piloto, la penalidad a aplicar será semanal y del 5% del importe de facturación establecido en el pliego para dicha tarea Piloto.
3. El contratista está obligado a realizar el **mantenimiento correctivo en los plazos requeridos establecidos en la Fase de Despliegue y Estabilización** del presente pliego:
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, no logre que el número de incidencias sobre el evolutivo no supere en más de un 30% el número de incidencias medio de los 3 últimos meses del resto de aplicaciones de LusMadrid del mismo ámbito funcional, la penalidad a aplicar será mensual y del 5% del importe de facturación establecido en el pliego para dicha tarea Despliegue.
  - ✓ Cuando el tiempo medio de entrega de los correctivos a incidencias por categoría supere el plazo establecido en el apartado 4.5.2.-Mantenimiento correctivo y perfectivo en el despliegue de los evolutivos de la Fase de Despliegue y Estabilización, la penalidad a aplicar será mensual y del 5% del importe de facturación establecido en el pliego para dicha tarea.
4. El contratista está obligado a **lograr la estabilización de cualquiera de los evolutivos en el periodo máximo** establecido en la Fase de Despliegue y Estabilización del presente pliego:
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, no logre la estabilización en el plazo estipulado en el presente pliego, la penalidad a aplicar será del 100% del importe de facturación de dicha estabilización.
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, provoque la **degradación** del servicio por la entrega realizada. la penalidad a aplicar será del 20% del importe de facturación de la estabilización.
5. El contratista está obligado al **cumplimiento de las condiciones para la modificación en la composición del equipo** según esta establecido en el apartado correspondiente de la CLÁUSULA 5.- **EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** del presente pliego.
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, incurra en el incumplimiento de cualquiera de esas condiciones, la penalidad a aplicar será por cada componente sustituido con incumplimiento de lo establecido y de 5.000 euros.
6. El contratista está obligado a **sustituir a cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, a solicitud e ICM** según esta establecido en el apartado correspondiente de la CLÁUSULA 5.- **EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** del presente pliego
  - ✓ Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, no sustituya al componente del equipo, la penalidad a aplicar será por cada componente no sustituido y de 6.000 euros.



## CLÁUSULA 9.- GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía del contrato de **SEIS MESES**, cuyo cómputo se iniciará finalizada la fase de estabilización de los evolutivos, una vez recepcionado y conforme el trabajo con sus entregables.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de ICM los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

El contratista, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para ICM, resolverá todas las consultas técnicas sobre el funcionamiento del producto, y facilitará todas las correcciones del mismo para asegurar su correcto funcionamiento y estabilización.

A tal efecto, el contratista contará con un Centro de Soporte (vía telefónica y web) en el que se atenderán tanto las incidencias como las consultas que se pudieran producir sobre el funcionamiento del producto.

Todos los gastos ocasionados para la solución de las incidencias, serán sin coste para ICM.

## CLÁUSULA 10.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

### 10.1.- Introducción

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el 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.

Sin menoscabo de las normas anteriores, que serán de general aplicación, en el caso de que el objeto del contrato se encuentre en el ámbito de la Administración de Justicia, el adjudicatario deberá prestar especial atención a la observancia de lo establecido en la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, el Módulo Básico del Test de Compatibilidad, aprobado en el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su sesión de 24 de marzo de 2010, de obligado cumplimiento en todos los sistemas de gestión procesal, y los Criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia, aprobado por acuerdo del Pleno, de 13 de septiembre de 2007.

Respecto al mantenimiento y desarrollo de aplicaciones, la gestión, administración y operación de los sistemas de información y de los datos a que se tenga acceso, todo ello dentro de la realización de los trabajos objeto del presente contrato, se deberán cumplir los requisitos de seguridad recogidos en este clausulado en todas las infraestructuras, servicios y sistemas del adjudicatario que den servicio a ICM en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario estará obligado a la realización de las actividades relacionadas a continuación, así como al mantenimiento de los registros de evidencias del cumplimiento de las mismas durante al menos todo el periodo de ejecución del contrato:

- Definir, implementar y mantener una política de seguridad.
- Identificar e implantar las medidas de seguridad dimanantes de la normativa relacionada anteriormente con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de



información de la Comunidad de Madrid, en respuesta a los requisitos especificados en este clausulado. Para ello, se deberá realizar un estudio al inicio de los trabajos para identificar las medidas de seguridad que apliquen respecto al nivel de seguridad de cada aplicación y utilizar la guía interna de ICM para implementar y documentar las medidas de seguridad aplicables en la fase de desarrollo del software.

- Extender lo especificado en el punto anterior a los posibles contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación de los servicios. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo largo de la ejecución del contrato. En todo caso, se estará a lo dispuesto a la legislación vigente y al cuerpo normativo de seguridad de ICM.

## 10.2.- Protección de datos de carácter personal

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

### Medidas de seguridad de carácter mínimo

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *R.D. 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
  - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos.
  - 1.2 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 de ICM, y en concreto:
    - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
    - 1.2.2 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia ICM. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por ICM. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.





- 1.2.3 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
  - 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de ICM, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
  - 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
  - 1.2.6 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
  - 1.2.7 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
  - 1.2.8 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
  - 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por ICM podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
  - 1.3.3 Será necesaria la autorización de ICM para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 1.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan



los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de ICM.

- 1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.  
El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).
- 1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

#### Cesión o comunicación de datos a terceros

- 2 Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de ICM, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
- 3 El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.  
A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de ICM, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a ICM toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.  
La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas.  
En el caso de que el contratista destine los datos a **otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo** las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.
- 4 De acuerdo con lo dispuesto en la *letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, ICM, que **actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.  
La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.  
El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**,



el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el *Artículo 9 de la LOPD*, las previstas en el *R. D. 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**

#### Derecho de información en la recogida de datos

- 5 Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por ICM como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es *ICM*, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

### **10.3.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica**

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 enero - ENS) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de los servicios prestados. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso.

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán de forma obligatoria las medidas de seguridad indicadas en su anexo II pertenecientes al marco organizativo. Respecto a los marcos operacional o de protección, se estará a lo establecido en la declaración de aplicabilidad del objeto de este contrato, en su caso.

El Documento de Seguridad reflejará, además de lo estipulado con carácter general en el apartado Documentación de Seguridad, la relación de las medidas de seguridad y de la forma en la que se procederá al cumplimiento en materia de seguridad en los sistemas de información de administración electrónica en el transcurso del desarrollo de los trabajos.

### **10.4.- Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia**

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, el Módulo Básico del Test de Compatibilidad, aprobado en el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su sesión de 24 de marzo de 2010, de obligado cumplimiento en todos los sistemas de gestión procesal, y los Criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia, aprobado por acuerdo del Pleno, de 13 de septiembre de 2007.

El Documento de Seguridad reflejará, además de lo estipulado con carácter general, la relación de las medidas de seguridad y de la forma en la que se procederá al cumplimiento en materia de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia en el transcurso del desarrollo de los trabajos.

### **10.5.- Propiedad de los trabajos**

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato **serán propiedad de ICM**, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario **renuncia expresamente** a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de



los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de ICM.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente, a ICM.

## 10.6.- Derechos sobre el hardware, software e infraestructuras de ICM

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

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, para fines distintos de los expresamente recogidos en el mismo, no pudiendo transmitir ni difundir dicho conocimiento o información, sin el consentimiento expreso y por escrito de ICM.

## 10.7.- Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información de ICM que le den soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

## 10.8.- Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por ICM en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, ICM se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el



cumplimiento de los puntos mencionados:

- a) Documentación de los procedimientos.
- b) Registro de incidencias.
- c) Examen del personal afectado: conocimiento y praxis de las medidas que le afectan.

Se deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos trimestralmente, poniendo a disposición de ICM los resultados de dichas revisiones. Al menos se deberán revisar las configuraciones de seguridad con intervalos no superiores a un trimestre, poniendo a disposición de ICM los resultados de dichas revisiones.

Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a ICM del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general, deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el 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.

Sin menoscabo de las normas anteriores, que serán de general aplicación, el adjudicatario deberá prestar especial atención a la observancia de lo establecido en la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, el Módulo Básico del Test de Compatibilidad, aprobado en el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su sesión de 24 de marzo de 2010, de obligado cumplimiento en todos los sistemas de gestión procesal, y los Criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia, aprobado por acuerdo del Pleno, de 13 de septiembre de 2007.

Respecto a la gestión, administración y operación de los sistemas de información y de los datos a que se tenga acceso, todo ello dentro de la realización de los trabajos objeto del presente contrato, se deberán cumplir los requisitos de seguridad recogidos en este clausulado en todas las infraestructuras, servicios y sistemas del adjudicatario que den servicio a ICM en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario estará obligado a la realización así como al mantenimiento de los registros de evidencias del cumplimiento durante al menos todo el periodo de ejecución del contrato de las actividades relacionadas a continuación:

Definir, implementar y mantener una política de seguridad para los sistemas de información, que contemple los requisitos de seguridad necesarios durante todo el ciclo de vida de los sistemas de información.

Implementar los análisis, ingeniería y contramedidas de seguridad con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información, mediante la ejecución de los controles que den respuesta a los requisitos especificados en este clausulado; todo ello integrado en una gestión de análisis y gestión del riesgo.

Extender lo especificado en el punto anterior a los contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.

En la fase de diseño funcional de los desarrollos objeto del contrato se realizará un estudio previo de su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de la información y el servicio que soportan y los requerimientos de la distinta normativa que les aplique. Esta especificación de requisitos de seguridad se incluirá dentro del documento dedicado al Análisis funcional, conforme a lo establecido en los estándares de ICM al respecto de la materia.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación del servicio. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar



adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo largo de la ejecución del contrato. En todo caso, se estará a lo dispuesto en los estándares de seguridad de ICM. Asimismo, ICM podrá modificar esta relación de requisitos mínimos en cualquier momento, comunicando dicha variación al adjudicatario, quién estará obligado a adecuar sus sistemas a la modificación.

## CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo de ejecución del contrato será de TREINTA Y SEIS MESES, a contar desde el 1 de enero de 2015, y de conformidad con los plazos de ejecución parcial que se detallan a continuación:

1. En los ámbitos del punto 2.1 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO, presentan los siguientes plazos de ejecución parciales anuales del total de tareas a realizar descrito en el apartado 4.6.- del presente pliego:
  - **Fase de transición:** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.1.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.1.1.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo de 2 meses a contar desde el inicio de la ejecución del contrato.
  - **Los trabajos a realizar con fecha máxima de 31 Diciembre de 2015:**
    - o **Fase Verificación de Requisitos:**
      - **Requisitos Funcionales y de Infraestructura Jurídica**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.2.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.2.1.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Mercantil, Hipotecario, Laudo y Arbitraje, e Instrucción.
      - **Requisitos de Parametrización de la Infraestructura Jurídica**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.2.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.2.1.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Familia, Mercantil, Hipotecario, Laudo y Arbitraje, e Instrucción.
    - o **Fase Análisis Funcional y Desarrollo:** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.3.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.3.7.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Hipotecario e Instrucción.
    - o **Fase Implantación Piloto:** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.4.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.4.6.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Familia, 1ª Instancia, Mercantil, Hipotecario, Laudo y Arbitraje, e Instrucción.
    - o **Fase Despliegue y Estabilización:**
      - **Despliegue**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.5.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.5.5.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Familia, 1ª Instancia, Mercantil, Instrucción Capital, Hipotecario.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/cv](http://www.madrid.org/cv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038075265627195450721**

- **Estabilización**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.5.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.5.5.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Familia, 1ª Instancia, Mercantil, Hipotecario.

2015							
Fases / Tareas / Orden de Ejecución							Total Órg.
Ámbitos	Fase I.- Verificación de Requisitos		Fase II.- Análisis Funcional y Desarrollo	Fase III.- Implantación Piloto	Fase IV.- Despliegue y Estabilización del Sistema		
	Req. Func. & IJ	Req. Param. IJ	Análisis & Des.	Piloto	Despliegue	Estabilización	
	1. Mercantil. 2. Hipotecario. 3. Laudo y Arbitraje. 4. Instrucción Penal.	1. Familia. 2. Mercantil. 3. Hipotecario 4. Laudo y Arbitraje. 5. Instrucción.	1. Hipotecario. 2. Instrucción.	1. Familia. 2. 1ª Instancia 3. Mercantil. 4. Hipotecario. 5. Laudo y Arbitraje. 6. Instrucción Penal.	1. Familia. 2. 1ª Instancia. 3. Mercantil. 4. Instrucción Capital. 7. Hipotecario.	1. Familia. 2. 1ª Instancia. 3. Mercantil. 4. Hipotecario.	
<b>CIVIL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>59</b>
Juzg. de 1ª Instancia				1	28	1	29
Juzg. de Familia		√		1	13	1	14
Juzg. de Hipotecario	√	√	√	1	2	1	3
Juzg. de lo Mercantil	√	√		1	11	1	12
Juzg. de Laudo y Arbitraje	√	√		1			1
<b>PENAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>41</b>
Juzg. de Instrucción	√	√	√	1	40		41
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>94</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

- Los trabajos a realizar con fecha máxima de 31 Diciembre de 2016:

- o **Fase Verificación de Requisitos:**

- **Requisitos Funcionales y de Infraestructura Jurídica**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.2.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.2.1.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día de ese año en los juzgados de Penal y Violencia de Género.
- **Requisitos de Parametrización de la Infraestructura Jurídica**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.2.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.2.1.- del presente pliego. El plazo de



ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Penal y Violencia de Género.

- **Fase Análisis Funcional y Desarrollo:** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.3.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.3.7.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Penal y Violencia de Género.
- **Fase Implantación Piloto:** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.4.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.4.6.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Penal y Violencia de Género.
- **Fase Despliegue y Estabilización:**
  - **Despliegue,** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.5.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.5.5.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Instrucción, Penal y Violencia de Género.
  - **Estabilización,** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.5.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.5.5.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Instrucción, Penal y Violencia de Género.

2016							
Fases / Tareas / Orden de Ejecución							Total Órg.
Ámbitos	Fase I.- Verificación de Requisitos		Fase II.- Análisis Funcional y Desarrollo	Fase III.- Implantación Piloto	Fase IV.- Despliegue y Estabilización del Sistema		
	Req. Func. & IJ	Req. Param. IJ	Análisis & Des.	Piloto	Despliegue	Estabilización	
	1. Penal. 2. Violencia de Género	1. Penal. 2. Violencia de Género	1. Penal. 2. Violencia de Género	1. Penal. 2. Violencia de Género	1. Instrucción 2. Penal. 3. Violencia de Género.	1. Instrucción. 2. Penal. 3. Violencia de Género.	
<b>PENAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>109</b>	<b>3</b>	<b>111</b>
Juzg. de Instrucción					39	1	39
Juzg. de lo Penal	√	√	√	1	48	1	49
Juzg. de Violencia sobre la Mujer	√	√	√	1	22	1	23
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>109</b>	<b>3</b>	<b>111</b>

- Los trabajos a realizar con fecha máxima de 31 Diciembre de 2017:



- **Fase Verificación de Requisitos:**
  - **Requisitos Funcionales y de Infraestructura Jurídica**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.2.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.2.1.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día de ese año en los juzgados de Ejecutoria Penal.
  - **Requisitos de Parametrización de la Infraestructura Jurídica**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.2.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.2.1.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados Mixtos y de Ejecutoria Penal.
- **Fase Análisis Funcional y Desarrollo:** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.3.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.3.7.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados de Ejecutoria Penal.
- **Fase Implantación Piloto:** que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.4.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.4.6.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados Mixtos y de Ejecutoria Penal.
- **Fase Despliegue y Estabilización:**
  - **Despliegue**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.5.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.5.5.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados Mixtos y de Ejecutoria Penal.
  - **Estabilización**, que comprenderá los trabajos previstos en el apartado 4.5.- de la CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR a realizar y los entregables establecidos en el apartado 4.6.- y 4.5.5.- del presente pliego. El plazo de ejecución será como máximo hasta último día ese año en los juzgados Mixtos y de Ejecutoria Penal.

2017							
Fases / Tareas / Orden de Ejecución							Total Órg.
Ámbitos	Fase I.- Verificación de Requisitos		Fase II.- Análisis Funcional y Desarrollo	Fase III.- Implantación Piloto	Fase IV.- Despliegue y Estabilización del Sistema		
	Req. Func. & IJ	Req. Param. IJ	Análisis & Des.	Piloto	Despliegue	Estabilización	
	1. Ejecutoria Penal.	1. Mixtos. 2. Ejecutoria Penal.	1. Ejecutoria Penal.	1. Mixtos. 2. Ejecutoria Penal.	1. Mixtos 2. Ejecutoria Penal.	1. Mixtos 2. Ejecutoria Penal.	
<b>PENAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>



2017								Total Órg.
Fases / Tareas / Orden de Ejecución								
Ámbitos	Fase I.- Verificación de Requisitos		Fase II.- Análisis Funcional y Desarrollo	Fase III.- Implantación Piloto	Fase IV.- Despliegue y Estabilización del Sistema			
	Req. Func. & IJ	Req. Param. IJ	Análisis & Des.	Piloto	Despliegue	Estabilización		
	1. Ejecutoria Penal.	1. Mixtos. 2. Ejecutoria Penal.	1. Ejecutoria Penal.	1. Mixtos. 2. Ejecutoria Penal.	1. Mixtos 2. Ejecutoria Penal.	1. Mixtos 2. Ejecutoria Penal.		
Juzgado Ejecutoria Penal	√	√	√	1	4	1	5	
<b>CIVIL &amp; PENAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>91</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	
Juzg. Mixtos		√		1	91	1	92	
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>2</b>	<b>97</b>	

Toda la programación establecida por estos plazos de ejecución indicados, deben ser recogida en el Plan de Proyecto, y por tanto, la planificación de tareas y actividades ajustarse a dicha programación.

- En el ámbito del punto 2.2 de la CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO, los trabajos a realizar son los requeridos por ICM en cada una de las Propuestas Técnicas aceptadas.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado, y no se pudiera contar en tal fecha con la disponibilidad del equipo necesario para la atención de los mismos, ICM quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

## CLÁUSULA 12.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS OFERTAS

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberán elaborarse las ofertas técnicas presentadas por los licitadores. Para la elaboración de la citada oferta, los licitadores deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

La exposición de la oferta técnica propuesta se ajustará, como mínimo y en su mismo orden, a los apartados detallados a continuación. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades, la solución técnica ofertada. Con carácter obligatorio, la propuesta deberá presentarse **en papel y en soporte informático**, compatible con las herramientas instaladas en ICM (MS Word, Adobe Acrobat Reader, MS Explorer).

El licitador deberá ajustarse especialmente a lo indicado en esta cláusula, y circunscribir su propuesta exclusivamente a lo demandado en el pliego, separando claramente en la documentación que entregue lo aplicable íntegramente como respuesta técnica, evaluable, de la información sobre catálogos de materiales, equipos y especificaciones técnicas que se deberán incluir como anexos a la oferta.

Las ofertas deberán ajustarse al siguiente contenido y formato:

### 1. Introducción

Se detallará el contexto en el que se realiza la oferta, así como:

- Empresa Licitadora.
- Persona de contacto.

## 2. Objetivos

Se efectuará una interpretación de los objetivos propuestos para el contrato de acuerdo con los requisitos y se establecerá un compromiso formal con los mismos.

## 3. Plan de Trabajo

Se describirá el Plan de trabajo propuesto para el desarrollo de las actividades que constituyen el objeto del contrato, detallando para cada una de las fases de la CLÁUSULA 4.- y de conformidad con los plazos de ejecución recogidos en la CLÁUSULA 11.- del presente pliego, detallando:

- Cronograma con las fases, actividades y tareas.
- Las fases de los evolutivos no serán necesariamente sucesivas, siendo posible plantear simultáneas para garantizar el cumplimiento de los hitos establecidos.
- Hitos y entregables asociados.

## 4. Equipo de Trabajo

Se describirá la composición y organización del equipo de trabajo, indicando el número de componentes por perfil, la asignación a cada una de las tareas y el porcentaje de dedicación.

## 5. Plan de Calidad

Se describirá el Plan de Calidad que se propone aplicar al Plan de Proyecto, concretando los principios de aseguramiento de calidad aplicables a los trabajos objeto del contrato. Se establecerán de modo claro y conciso los indicadores de calidad que se proponen, las medidas concretas para su aplicación y los mecanismos de control para el seguimiento de dicho plan, todo ello resumido en forma de un esquema de gestión de calidad, de cuya aplicación se deberá obtener un cuadro de control de calidad de los evolutivos planificados actualizable al menos mensualmente.

No se tomarán en cuenta las aportaciones de planes de calidad teóricos de carácter genérico.

## 6. Análisis de Riesgos del Proyecto

Se anticiparán los *principales riesgos* que pueden afectar al desarrollo del proyecto, estableciendo las *medidas preventivas y paliativas* que se considere necesario adoptar, así como los *planes de contingencia asociados*.

En este apartado se debe incluir una tabla de riesgos, especificando los riesgos identificados y para cada uno de ellos las medidas preventivas y paliativas propuestas para minimizar su impacto en el caso de que se produzcan. Se incluirá también el grado de compromiso material con las acciones y medios que pueda poner el ofertante a disposición del proyecto para minimizar el impacto de dichos riesgos.

No se tomarán en cuenta las aportaciones de análisis de riesgos teóricos de carácter genérico.

## 7. Plan de Mejoras

Se detallarán las mejoras ofertadas, sobre los requisitos mínimos establecidos en el Pliego de cláusulas técnicas, para el mejor cumplimiento de los objetivos propuestos, en relación con los aspectos fijados en el criterio 2.5 del apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas.



**Los licitadores deberán adjuntar en el Sobre nº 2 "Documentación Técnica", junto a la documentación anteriormente citada, un resumen ejecutivo, de un máximo de 3 páginas, en el que de forma esquemática y comprensible recojan el contenido técnico de este sobre.**

### **CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

*Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid  
C/ Embajadores, 181. 28045 – Madrid  
Dirección de Servicios a Clientes de Asuntos Sociales, Empleo, Medio Ambiente,  
Transportes y Justicia  
Teléfono 915805000. – Horario: 10h a 14 h (Lunes a Viernes)  
Email: [icm\\_gestionprocesal@madrid.org](mailto:icm_gestionprocesal@madrid.org)*

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

Por su parte ICM, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

Como **Documentación Adicional** al presente pliego se encontrará a disposición de los licitadores en la sede de ICM, sita en la C/ Embajadores 181, de Madrid (en horario de 10:00 h. a 14:00 h. de lunes a viernes), y podrán retirarla en la **Unidad de Soporte a Promotoras de la Dirección de Compras y Logística (Teléfono de contacto: 91.580.04.78)** la siguiente documentación:

- Anexo I: Descripción general del Sistema de Información Judicial de la Comunidad de Madrid.
- Anexo II: Dimensionamiento y volumetrías

Los licitadores podrán retirar dicha documentación siempre que se comprometan por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.



**ANEXO 1.- MODELO DE CURRÍCULUM VITAE**

(A aportar por cada miembro del equipo base de trabajo propuesto)

<b>APELLIDOS:</b>	
<b>NOMBRE:</b>	
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL:</b>	
<b>TITULACIÓN:</b>	
<b>FORMACIÓN:</b>	
<b>ACTIVIDAD PROFESIONAL (especificando, como mínimo, Empresa, Duración del proyecto, Descripción del mismo y actividades desarrolladas y cliente para el que se ejecuta):</b>	



## ANEXO 2.- FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los licitadores deberán tener en cuenta, a la hora de configurar su oferta, todos los servicios requeridos en este Anexo para la impartición de las acciones formativas, de comunicación y gestión del cambio necesarias, asegurando el correcto traspaso del conocimiento y la divulgación de cada evolutivo planificado.

### **NORMATIVA**

El adjudicatario deberá tener en cuenta que las actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)**, implantado en ICM en el ámbito de la formación.

Las actividades realizadas y el cumplimiento de la normativa descrita serán validados por la Dirección competente de ICM en materia de formación, comunicación y gestión del cambio.

### **DEFINICIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN**

El adjudicatario desarrollará un Plan de Formación atendiendo a los hitos establecidos en el Plan de Proyecto o en la Propuesta Técnica aceptada de incorporación de un evolutivo, y deberá ser presentado a ICM con la antelación suficiente para que esté validado antes de que se inicie la fase de implantación

El Plan de Formación deberá incluir:

- Los componentes del Equipo de Trabajo que participarán en cada una de las actividades.
  - Con carácter excepcional, y cuando las circunstancias del servicio así lo exijan, ICM podrá proponer la incorporación al equipo, sin coste adicional, de un perfil especializado de ponente/formador con conocimiento específico de los procedimientos, con objeto de garantizar la adecuación del proceso formativo.
- Los contenidos de las acciones formativas (una ficha por acción formativa).
- Calendario y cronograma de las acciones formativas.
- Ámbito y Perfiles de Formación, distinguiendo entre:
  - Usuarios de la Comunidad de Madrid, con sus diferentes perfiles
  - Empleados de ICM, con sus diferentes perfiles (mantenimiento legal, correctivo y evolutivo, soporte y atención a los usuarios, formadores, etc.)

La formación se llevará a cabo, preferentemente en las instalaciones de ICM. No obstante, el adjudicatario tendrá que tener disponibilidad de las instalaciones que sean necesarias para el desarrollo de las acciones formativas planificadas, si así se lo requiere ICM. Dichas instalaciones deberán cumplir con la normativa relativa al Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008), y así mismo, deberán estar ubicadas en una zona céntrica y bien comunicada de Madrid.

Las instalaciones propuestas deberán tener todos los elementos necesarios para la impartición de las acciones formativas (fundamentalmente en lo que atañe a los equipos informáticos, instalaciones y mobiliario, accesibilidad y aspectos básicos de seguridad). Así mismo, si hiciese falta alguna conexión a las infraestructuras de ICM, éstas correrán a cargo del adjudicatario. La validación definitiva de las aulas, la hará la Agencia, de acuerdo con el estándar establecido.

La formación dirigida a los diferentes perfiles deberá impartirse con el grado de completitud e intensidad suficiente como para garantizar una plena autonomía en la solución, una vez implantada.



## ACTIVIDADES A REALIZAR

En el marco del Plan de Formación aprobado, el adjudicatario desarrollará las siguientes actividades:

### A) Previas a la formación

#### 1. Propuesta de Contenidos de Acción Formativa

El adjudicatario presentará a ICM, por cada actividad formativa, el programa que vaya a impartir. Esta propuesta argumentada, con los datos solicitados, deberá ser entregada con la antelación que fije ICM respecto al comienzo de la primera edición de la actividad formativa.

El adjudicatario elaborará los materiales de formación (manuales técnicos, de alumno, de profesor, presentaciones, etc.) de acuerdo con el modelo, formato, pautas y herramientas de autor determinados por ICM. Esta documentación se entregará a cada asistente, al inicio del curso, en una memoria extraíble (pen- drive).

En caso de considerarse necesaria la entrega de la documentación en papel, ésta ha de ser reprografiada y maquetada con la calidad adecuada que permita alcanzar la perfecta comprensión de los contenidos del curso y optimizando el consumo de papel. Será ICM quien determine si la reprografía se realizará en blanco y negro o color.

Todos los costes correspondientes al material de formación a entregar (manuales, memorias extraíbles, etc.) son de cuenta del adjudicatario y están incluidos en el importe del contrato.

Todas las acciones formativas y actividades de traspaso del conocimiento, deberán ir acompañadas de toda la documentación requerida para la formación.

#### 2. Preparación del entorno de formación

En su caso, el adjudicatario proveerá, de las condiciones técnicas para definir el entorno de formación y se responsabilizará de la preparación y disponibilidad del mismo quince días naturales antes del inicio de la formación. El objetivo es que no sea necesario el uso y acceso a otros entornos no destinados a la impartición de la formación (validación, desarrollo, etc.). Entre otros, se tendrán en cuenta:

- Preparación de mecanismos propios del entorno de formación: juego de datos propio (no asociado a personas) y carga en el entorno, alta masiva de usuarios genéricos, vínculos con otros sistemas de información.
- Identificación de “puntos de control” que permitan testear la disponibilidad del aplicativo previamente a la impartición de los cursos.
- Elaboración de un juego de pruebas que contemple las casuísticas posibles y que se instale de forma fácil, de forma que permita una vez finalizado un curso, volver al punto inicial de modo sencillo. Este juego de pruebas será sobre el que se basarán las acciones formativas.

#### 3. Gestión administrativa previa a la impartición de los cursos

Tras la recepción de la Propuesta de Contenidos, ICM confirmará su aceptación o bien solicitará se realicen las adaptaciones o modificaciones necesarias sobre el programa propuesto.

Así mismo, una vez acordado el programa definitivo a impartir, ICM confirmará al adjudicatario las fechas y horarios de celebración de la formación así como las personas que asistirán. ICM podrá requerir al adjudicatario la carga de toda esta información en los Sistemas de Información para la Gestión de la Formación de ICM, desde donde se realizarán las convocatorias a los asistentes, de acuerdo con la normativa establecida en ICM en materia de formación.

### B) Durante la formación



#### 4. Gestión del docente

Durante la impartición de las actividades formativas, el adjudicatario observará los requerimientos de la normativa del Sistema de Gestión de Calidad de ICM en esta materia (asistencias, cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los Sistemas de Información de Gestión de la Formación que ICM le indicará.

### C) Al finalizar la formación

#### 5. Informe y valoración de la formación

Una vez finalizada la impartición de cada curso, el adjudicatario deberá comunicar a ICM, *en el plazo máximo de 15 días naturales*, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo, cumplimentados por el docente y/o alumnos, siguiendo las pautas ya mencionadas en el presente Anexo. Dicha información incluirá también las observaciones que los docentes estimen oportunas.

Una vez que el adjudicatario entregue estos documentos y se compruebe que no se han producido incidencias se dará por concluida la gestión administrativa relativa al curso del que se trate.

En el caso de que existieran no conformidades, se actuará según la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)** implantado en ICM en el ámbito del Diseño y Desarrollo de Planes de Formación.

### **COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO**

El adjudicatario deberá realizar todas las labores necesarias para la gestión de la comunicación y la gestión del cambio, las cuales han de estar recogidas en la planificación general.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del nuevo sistema y poder elaborar acciones favorecedoras para la implantación del mismo.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer las evoluciones de las aplicaciones de IusMadrid, objeto del presente pliego, a los diferentes agentes implicados de la Comunidad de Madrid.

Estas acciones han de ser consensuadas, supervisadas y validadas por ICM, sin perjuicio de la propuesta de otras que a juicio de ICM sean necesarias para una mejor difusión de los evolutivos que se abordan dentro del presente pliego.

**El Consejero Delegado de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la  
Comunidad de Madrid**

**Fdo.: José Martínez Nicolás**

