

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

**“SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL  
SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID”**

---

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE  
SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SERVICIO DE  
PAGO ELECTRÓNICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE  
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

**ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO.....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE.....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGABLES .....</b>	<b>8</b>
4.1 SUBSERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO....	8
4.2 SUBSERVICIO DE USO DE PLATAFORMA ONESAIT .....	9
4.3 SUBSERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....	9
4.4 SUBSERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	10
4.4.1 SOPORTE A LA ADECUACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO A LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO MARCO NORMATIVO Real Decreto-ley 19/2018.....	10
4.4.2 ACTIVIDADES DE ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A NUEVO CONVENIO DE LA CM EN SU RELACIÓN CON ENTIDADES FINANCIERAS.....	10
4.4.3 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO EN OFICINAS PRESENCIALES CM.....	11
4.4.4 EVOLUCIÓN DEL COMPONENTE PASARELA ONESAIT CM (SCPT) .....	12
4.5 SUBSERVICIO DE GESTIÓN GLOBAL DEL SERVICIO .....	12
<b>CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL CÓDIGO.....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 6.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>13</b>
6.1 DEFINICIONES .....	13
6.2 TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESOLUCIÓN. ....	13
6.3 CANALES DE COMUNICACIÓN. ....	14
<b>CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>14</b>
7.1 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS .....	14
7.2 VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	14
7.3 DOCUMENTACIÓN .....	14
7.4 RESPONSABLE DEL SERVICIO .....	15
<b>CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>15</b>
<b>CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>17</b>
<b>CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS .....</b>	<b>17</b>
<b>CLÁUSULA 11.- CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>17</b>
<b>CLÁUSULA 12.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>17</b>
<b>CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>CLÁUSULA 14.- MODELO ECONÓMICO Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>18</b>
<b>CLÁUSULA 16. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD .....</b>	<b>20</b>
<b>Protección de datos personales y Privacidad .....</b>	<b>20</b>
<b>Normativa .....</b>	<b>20</b>
<b>Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento .....</b>	<b>20</b>
<b>Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio .....</b>	<b>23</b>
<b>Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones.....</b>	<b>23</b>
<b>Tratamiento de datos personales.....</b>	<b>23</b>
<b>Deber de Información .....</b>	<b>24</b>
<b>Seguridad en la utilización de medios electrónicos .....</b>	<b>24</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

<b>Normativa</b> .....	<b>24</b>
<b>Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad</b> .....	<b>24</b>
<b>Medidas de Seguridad</b> .....	<b>25</b>
<b>Documentación de seguridad</b> .....	<b>25</b>
<b>Confidencialidad y deber de secreto</b> .....	<b>25</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

## CLÁUSULA 1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital, resumido "MD"), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, 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, según el Artículo 10, Tres, c:

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

La *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* establece el uso preferente de la tramitación electrónica y en general de la Administración Electrónica. En línea con este contexto legal, la Comunidad de Madrid mantiene líneas estratégicas prioritarias de impulso y mejora continua de la Administración Electrónica.

La Comunidad de Madrid viene impulsando diversas actuaciones que tienen como objetivo su desarrollo y evolución de la Administración Electrónica. Todas estas actuaciones han estado dirigidas a obtener diversos objetivos, entre los que destacan:

- Mejorar y facilitar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración, incrementando la oferta de servicios que puede ofrecer a través de distintos canales y el uso generalizado de las nuevas tecnologías.
- Simplificar la tramitación administrativa sobre la base de una Administración moderna que facilite las gestiones y trámites que realiza el ciudadano y que mejore la gestión interna de sus procesos.
- Mejorar la organización y el trabajo de los empleados públicos incrementando su rendimiento con el uso avanzado de las nuevas tecnologías.
- Reducir el uso de medios tradicionales de interacción mediante la implantación de relaciones y comunicaciones telemáticas.
- Alcanzar un mayor grado de eficacia y eficiencia en el funcionamiento de la Administración.
- Impulsar la promoción y extensión de las tecnologías de la información y del conocimiento en la Comunidad de Madrid.
- Aportar una imagen de cercanía de la propia Comunidad Autónoma respecto a la sociedad.
- Disponer de una plataforma tecnológica completa para la implantación ágil de soluciones de Administración Electrónica.

Para alcanzar estos objetivos, la Comunidad de Madrid, con el apoyo directo de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano y Madrid Digital ha puesto en marcha diversos planes de actuación para la creación y el despliegue de la Administración Electrónica en la región de Madrid, dotando a ciudadanos y empresas de servicios telemáticos soportados por una plataforma de tramitación informatizada.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

Dentro del contexto general de Administración Digital, la Comunidad de Madrid dispone de un **servicio para la gestión electrónica de los procesos de pago o ingreso por parte de los ciudadanos**, desplegado sobre las siguientes gestiones:

- **Pago telemático de Tasas y Precios Públicos**

La Comunidad de Madrid dispone, para ciudadanos y empresas, de formularios para el acceso electrónico a la totalidad de procedimientos administrativos, exceptuando aquellos para los que se ofrecen servicios electrónicos dedicados.

La gestión (telemática o no) de estos procedimientos, en algunas ocasiones está obligatoriamente asociada al PAGO DE TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS, en cada caso, según aprobación del Centro Directivo competente y posterior publicación oficial en BOCM.

La Comunidad de Madrid ofrece a los ciudadanos un servicio electrónico de pago de tasas y precios públicos que permite la atención de esta gestión de manera telemática.

- **Pago telemático de impuestos tributarios**

Se dispone de medios telemáticos para la gestión tributaria de aquellos impuestos cuya gestión le compete.

- **Ingreso telemático de Fianzas de arrendamiento**

Se dispone de servicio electrónico para el ingreso de fianzas de arrendamiento.

El volumen de las gestiones anteriores a través del canal telemático se resume en los siguientes números:

- 27% aproximadamente de Tasas y Precios Públicos correspondientes a procedimientos administrativos tramitados a través del canal electrónico.
- 53% aproximadamente de Gestiones Tributarias atendidas a través del canal telemático.
- 52% de Ingresos de Fianzas de Arrendamiento atendidos a través del canal telemático.

Técnicamente, el servicio de pago electrónico está estructurado en dos Sistemas de Información:

- **OneSait Payment Disruptors**, anteriormente NETplus: servicio de pago telemático en modalidad SaaS (Software as a Service). Este servicio permite la interacción con las entidades financieras, tanto de cargo en cuenta como de pago con tarjeta, ofreciendo un canal seguro y confiable de comunicación con las entidades financieras y orientado al cumplimiento de normativa específica de seguridad relativa a las transacciones de pago telemático (**PCI DSS, Payment Card Industry Data Security Standard**)
- **Pasarela OneSait - CM (SCPT: Servicio Común de Pago Telemático)**: Con una implementación a medida del Sistema OneSait, este Sistema se ofrece como pasarela entre dicho servicio de pago y los Sistemas de la Comunidad de Madrid, al objeto de aislar esos Sistemas de su integración directa con el servicio de pago, haciendo así más eficiente la integración y la dependencia con el mismo.

La **continuidad del servicio de pago electrónico** en la Comunidad de Madrid está justificada por la **continuidad de los procesos de negocio** sobre los que se aplica, Pago de Tasas y Precios Públicos, Pago de Impuestos Tributarios e Ingresos de Fianzas de Arrendamiento, sobre los que presenta un **margen de incremento de uso superior al 50%** respecto a la totalidad de gestiones atendidas desde esos procesos.

El propósito de la Comunidad por avanzar en la digitalización de sus procesos anticipa un escenario de incremento de uso del canal digital también en los procesos anteriores, lo que refuerza e incrementa la **necesidad de disponer de un servicio de pago electrónica con capacidad y garantía suficiente**.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

Aparte del uso del canal electrónico por parte de los Ciudadanos, **la digitalización de los procesos de pagos también alcanzará al canal presencial**. Se pretende implantar un servicio de pago en las oficinas presenciales de la Comunidad de Madrid, lo que implicará que el uso de la pasarela de pago alcance a la práctica totalidad de los pagos de los ciudadanos.

El escenario de digitalización anterior, sin duda refuerza la necesidad y la importancia de asentar en la Comunidad de Madrid un **servicio de pago electrónico integral y suficientemente dimensionado y soportado que acompañe con total garantía esta digitalización**, de la que resultará una mejora destacada en el servicio al ciudadano.

La próxima entrada en vigor de un **nuevo marco regulatorio en materia financiera** (Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera) es otra de las justificaciones destacadas de continuidad del servicio. **El servicio de la Comunidad de Madrid necesitará adaptarse a los nuevos requisitos de seguridad de esta regulación** (especificación 3D Secure 2.0), para lo que será necesario un soporte atendido por un equipo especializado, tanto en el negocio de transacciones electrónicas financieras como en la tecnología de la infraestructura del servicio CM.

La necesidad del servicio se completa con la **próxima renovación del marco convenial de la Comunidad de Madrid** con las entidades financieras, cambio que igualmente obliga a disponer de un **equipo especializado de soporte** con solvencia para incorporar al servicio de pago electrónico las nuevas condiciones de relación que se establezcan entre la CM y las entidades financieras.

Con carácter general y transversal a todos los frentes de necesidad expuestos, conclusión de la experiencia de servicio de los últimos años, se señala la necesidad de **asegurar un soporte integral y experto que alcance con enfoque transversal todos los componentes que conforman el servicio – Plataforma OneSait y Pasarela OneSait - CM (SCPT)**.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

Este contrato tiene por objeto la prestación del **servicio integral de “Pago Electrónico CM”**, que alcance la globalidad técnica y operativa del mismo, con una visión y modelo operativo transversal sobre todos los componentes que conforman el servicio, a fin de garantizar el nivel de servicio y garantía que exigen los procesos de pago electrónico en la Comunidad de Madrid, y ofrecer cobertura funcional que dé respuesta al contexto de crecimiento y mejora que se exige, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El objeto del contrato alcanza las siguientes prestaciones.

- **Servicio de pago telemático** a través de la plataforma de pago OneSait Payment Disruptors, ofrecido en modo SaaS (Software as a Service).
- **Adaptación del servicio al próximo nuevo convenio** de la Comunidad de Madrid que establecerá la nueva regulación de relación con entidades financieras.
- **Adaptación del servicio al nuevo marco regulatorio** Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- **Soporte integral** de la infraestructura completa del servicio de pago en la Comunidad de Madrid:
  - OneSait Payment Disruptors: servicio de pago telemático y servicios de soporte y gestión de incidencias, parametrización y administración del servicio, mantenimiento evolutivo para la incorporación de nuevas EEFF y/o entidad adquirente, protocolo 3DS 2.0 o pago presencial
  - Pasarela OneSait - CM (SCPT): Servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo de todos los módulos técnicos que componen dicho sistema de información y que se encuentran desplegados en las instalaciones de la Agencia.



- **Mantenimiento del componente Pasarela OneSait – CM (SCPT)**, con cobertura completa a su mantenimiento correctivo y con capacidad refijada variable anual para su mantenimiento correctivo.

### CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE

Como se ha adelantado, el servicio de pago telemático en la Comunidad de Madrid está conformado por dos Sistemas de Información diferenciados y, a la vez, plenamente integrados e interdependientes para la prestación del servicio CM:

**OneSait Payment Disruptors (antes NETplus-Indra):** servicio de pago telemático, desplegado en las instalaciones de Indra y ofrecido en modo servicio “cloud”, integrado con las EEFF para las operaciones de pago telemático con cargo en cuenta y tarjeta.

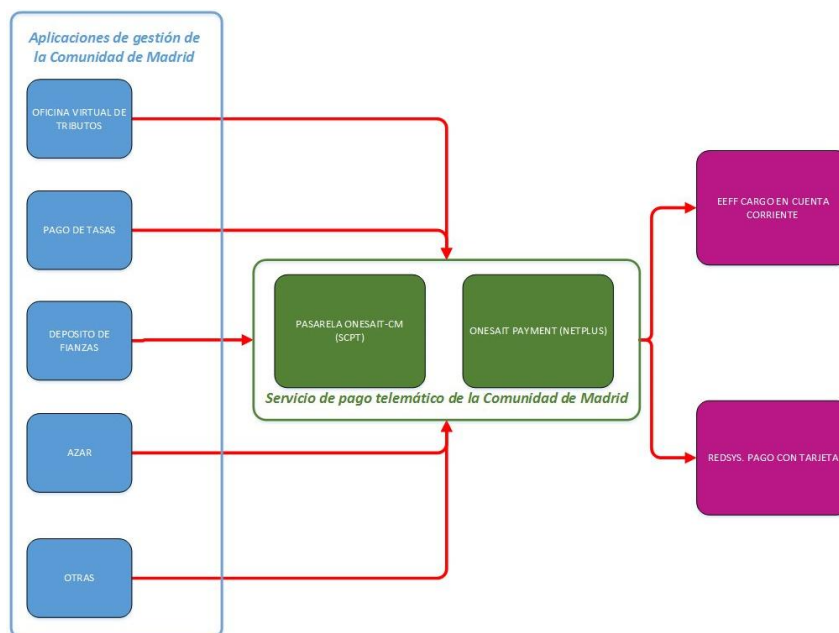
**Pasarela OneSait - CM (SCPT - Servicio Común de Pago Telemático):** es un conjunto de módulos técnicos que ofrecen una interfaz común de integración para las aplicaciones de gestión y evita que cada aplicación deba implementar la integración de forma independiente con el sistema OneSait Payments de Indra. Se compone de varios módulos técnicos:

- **SCPT\_WS:** Servicio Web SOAP para las operaciones de pago telemático con cargo en cuenta, consulta de entidades, verificación de NCCM, consulta de pago en cuenta, anulación de pago en cuenta, anulación de pago con tarjeta, consulta de operaciones realizadas; **Framework Atlas**
- **SCPT\_REST:** Servicio Web REST que implementa las mismas operaciones que SCPT\_WS para uso desde aplicaciones móviles; **Framework Atlas;**
- **SCPT\_ESB:** Es un módulo técnico implementado en el Oracle Service Bus, que actúa como pasarela para SCPT\_WS y la conexión con los servicios web de OneSait Payments de Indra. **Framework OSB.**
- **SCPT\_APP:** Aplicación Web que integra el iframe para las operaciones de pago con tarjeta; **Framework Atlas**
- **SCPT\_MOVA:** Componente para la integración de app móviles. **Framework MOVA.**
- **PPAG\_APP:** Módulo web de consulta de pagos realizados, publicado en comunidad.madrid; **Framework Atlas.**
- **SCPT\_MODAL:** Modelo de datos de SCPT.

El esquema básico sería el siguiente:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**



#### CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGABLES

De acuerdo con las necesidades que lo motivan, la atención del servicio deberá alcanzar los siguientes ámbitos:

##### 4.1 SUBSERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO

El servicio de Pago Electrónico dispondrá de un subservicio dedicado a la atención de todas las situaciones incidentales en torno a él.

El subservicio de soporte integral **alcanzará la atención de las peticiones, incidencias y consultas recibidas desde los agentes usuarios del servicio**, entre los que se encuentran el servicio 012 de atención ciudadano y las áreas MD responsables de servicios sectoriales usuarios del servicio de pago.

El soporte integral **alcanzará a todos los componentes funcionales y técnicos que conforman el servicio**, Plataforma OneSait y Pasarela OneSait - CM (SCPT).

Durante el año 2018 se ha estimado una dedicación en tareas de soporte de aproximadamente 400 horas. Dado el justificado previsible incremento del uso del servicio, se estima un incremento en la dedicación destinada a tareas de soporte. Con todo, el subservicio de soporte se dimensiona con 400 horas/año de soporte y 40 horas/año de coordinación (cuota fija anual), con un incremento variable del 50% para cubrir soporte adicional por necesidad de servicio (cuota variable anual).

El subservicio de soporte estará **atendido por personal conocedor del servicio Pago Electrónico CM**, con conocimientos suficientes para el diagnóstico inicial de los casos y para la resolución directa de aquellos que no requieran la intervención de los equipos técnicos que mantienen los sistemas.

El soporte del servicio cubrirá las siguientes actividades:

1. Recepción de casos referidos al servicio "Pago Electrónico" desde la herramienta de ticketing MD (Herramienta de ticketing CM - Remedy)
2. Diagnóstico y discriminación de siguientes actuaciones:
  - a. El personal del soporte resolverá las consultas que no requieran la intervención técnica de los equipos expertos que mantienen los sistemas [Plataforma OneSait y Pasarela OneSait - CM (SCPT)]





- b. Los casos que requieran intervención de los equipo técnicos OneSait o Pasarela OneSait - CM (SCPT) se redirigirán a aquellos para su análisis y resolución.
  - c. Redirección de casos que deban atender las Entidades Financieras.
3. Coordinación y seguimiento de la atención de los casos reportados a los equipos técnicos OneSait y Pasarela OneSait - CM (SCPT), así como a Entidades financieras.
  4. Elaboración y emisión de informe semanal de la actividad de soporte durante el periodo.

El subservicio exige un nivel de atención en días laborables en la Comunidad de Madrid, durante el horario de 8 a 19 horas.

Sobre la base de estas actividades, al inicio de contrato se establecerá con precisión el protocolo de prestación de este subservicio.

#### 4.2 SUBSERVICIO DE USO DE PLATAFORMA ONESAIT

El servicio de pago incluye el subservicio de **uso de la plataforma OneSait en modo SaaS** (Software as a Service) que incluye:

- Costes derivados del hosting (almacenamiento, gestión, y tokenización de medios de pago: cuenta y tarjeta) de la solución en modo SAS en la infraestructura de OneSait Payments PCI DSS de Minsait
- Certificación anual en PCI DSS y actualización a la última versión vigente de PCI DSS.
- Costes de mantenimiento operativo de segundo nivel en modo 24x7
- Servicio de monitorización 24 x 7
- Acceso a Back Office de OneSait Payments PCI DSS y Gestor de informes para consulta y explotación de las transacciones, enrutamiento de transacciones, operativos manuales: devolución/anulación, etc.
- Alta y gestión de Listas Negras privadas
- Limitación en el número o importe de operaciones por día /comercio /tarjeta
- Disponibilidad de informes a medida

El coste del subservicio de uso de Plataforma ONESAIT se computa de acuerdo al siguiente criterio:

- Cuota fija anual por importe de 14.300,04 €/año, con capacidad hasta 300.000 transacciones.
- Cuota variable anual por importe máximo de 3.750,00 €, con capacidad añadida de hasta 150.000 transacciones más.

#### 4.3 SUBSERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio de Pago electrónico incluye el Subservicio de Mantenimiento Correctivo consistente en el **diagnóstico y subsanación de los fallos o ineficiencias en la operación de los sistemas que conforman el servicio (Plataforma OneSait y Pasarela OneSait – CM)** producidos por funcionamiento incorrecto del software, error en parametrización o configuración.

La actuación del proveedor en la atención del mantenimiento alcanzará cualquier **operación sobre los sistemas, así como el despliegue y configuración de los mismos en la infraestructura MD, en todos los entornos de despliegue excepto producción**, de acuerdo a los procedimientos de MD; quedando excluidas las actuaciones sobre la infraestructura de despliegue (arquitectura física y lógica), responsabilidad y competencia de MD.

Aquellas actuaciones de mantenimiento correctivo que por su alcance pudieran suponer un riesgo a la estabilidad del servicio, deberán acompañarse de planes de pruebas en entorno de validación, así como de planes de contingencia/reversión en caso de error una vez implantado en entorno productivo.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

El adjudicatario realizará todas las actuaciones de mantenimiento correctivo desde sus instalaciones, con conectividad a los entornos MD mediante líneas VPN dedicadas.

Las actividades del subservicio de mantenimiento correctivo darán continuidad a los casos inicialmente analizados por el subservicio de soporte, el cual discriminará el sistema inicialmente afectado y derivará al equipo técnico que debe atender el mantenimiento.

Aparte de la resolución y documentación de cada uno de los casos resueltos a través de la propia herramienta de ticketing MD, el Subservicio de mantenimiento correctivo emitirá mensualmente un informe con el detalle preciso de la actividad atendida.

De manera particular, el soporte correctivo del componente Pasarela OneSait - CM (SCPT) considerará la atención de los criterios de desarrollo software establecidos por MD:

- Gestión de configuración apoyada en el repositorio SVN dispuesto por MD
- Cualquier cambio en el desarrollo deberá asegurar la calidad del software del componente. Trimestralmente se emitirá un informe de calidad del componente obtenido desde la herramienta automática de certificación de calidad CM (COVER).

El Subservicio de mantenimiento correctivo quedará cubierto económicamente con un **coste fijo anual**, dimensionado de acuerdo a un porcentaje fijo aproximado del 15% respecto a la inversión acumulada de la CM sobre el componente PASARELA ONESAIT CM, resultando la siguiente composición y dimensión del subservicio: 150 horas/año de perfil Analista.

#### 4.4 SUBSERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

En línea con los frentes de necesidad que justifican el presente servicio, se anticipan las siguientes evoluciones, todas incluidas en alcance de servicio, aunque sujetas a la confirmación por parte de CM, contemplándose la posibilidad de que pudieran no abordarse en caso de cambio en las circunstancias que las motivan:

##### 4.4.1 SOPORTE A LA ADECUACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO A LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO MARCO NORMATIVO Real Decreto-ley 19/2018

Durante el año 2020 se producirán necesidades y nuevos requisitos que modificarán las condiciones en las que se presta el servicio a través del servicio de pago telemático de la Comunidad de Madrid, entre ellos los requisitos derivados de la entrada en vigor del *Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera*.

El presente contrato alcanzará el soporte a la adecuación e implantación de la nueva normativa en el servicio de PAGO ELECTRÓNICO CM, que alcanzará el soporte a los ajustes los componentes (excluyendo la Plataforma ONESAIT, cuya adaptación se incluye en el concepto de uso de la misma), a las pruebas y a la implantación.

Esta adecuación se acometerá en los tiempos y conforme a la estrategia establecida por la CM.

Estos trabajos quedarán cubiertos económicamente con un **coste variable no comprometido**, sujeto a la confirmación por parte de CM durante el año 2020 y al alcance de los trabajos que suponga este soporte; con la siguiente estimación en cuanto a composición y dimensión de equipo:

Analista Experto en pagos	20,00 h
Desarrollador experto en pagos	57,50 h
Gerente experto en pagos	4,00 h

##### 4.4.2 ACTIVIDADES DE ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A NUEVO CONVENIO DE LA CM EN SU RELACIÓN CON ENTIDADES FINANCIERAS

Estas actividades se disponen para dar **cobertura a los trabajos que pudieran derivarse del próximo nuevo convenio de la DG de Tributos con EEFF** colaboradoras para la gestión de

ingresos, así como entidad colabora adquiriente de pago con tarjeta, del que podrán seleccionarse nuevas entidades colaboradas, además de otros cambios en las condiciones de intercambio de información.

En el caso de que la DG de Tributos seleccione nuevas entidades colaboradoras, las actividades que será necesario desarrollar en el marco del contrato para cada nueva entidad serán:

- Configuración y parametrización.
- Establecimiento de comunicaciones con la entidad, pruebas unitarias e integradas de acuerdo a las condiciones técnicas de integración establecidas por la Comunidad de Madrid en las bases del convenio de colaboración.
- Paso a producción y parametrización en producción. Seguimiento de la implantación.

Si, además, la Dirección General de Tributos selecciona una entidad adquiriente responsable del pago con tarjeta diferente a la actual, será necesario:

- Configuración en preproducción y producción.
- Pruebas de integración y certificación.

Queda fuera del alcance de este contrato, las pruebas necesarias para asegurar la correcta conciliación bancaria de los ingresos, que se realizan en el ámbito sectorial de las aplicaciones de gestión tributaria, excepto aquellas actividades que sean imprescindibles para que dichas áreas sectoriales puedan certificar el correcto funcionamiento de la conciliación (por ejemplo, la realización de pruebas válidas de pago en entorno de preproducción que se puedan utilizar en el proceso de conciliación).

Estos trabajos quedarán cubiertos económicamente con un **coste variable no comprometido**, sujeto a la confirmación por parte de CM durante el año 2020, y con cuantía condicionada por el número de nuevas entidades colaboradoras y/o al cambio de entidad adquiriente en las operaciones de pago con tarjeta, con un coste fijo por entidad colaboradora de 7.679,09 €, estimándose un máximo de 3 nuevas entidades colaboradoras; y con un coste fijo de 3.855,00 € por nueva entidad adquiriente, estimándose que se realice, como máximo, la adaptación de una entidad adquiriente.

#### **4.4.3 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN DEL SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO EN OFICINAS PRESENCIALES CM**

Estas actividades soportarán la implantación del servicio de pago en oficinas presenciales a través de medios telemáticos con PinPad (pago de tasas, tributos y precios públicos en oficinas de atención al ciudadano y pagos tributarios en oficinas de ese ámbito).

De manera cuantitativa, el alcance de la implantación abarcaría (datos aproximados):

- 90 oficinas de registro.
- 50 puestos en la oficina de atención al contribuyente de la DG de Tributos.
- 3 puestos por cada una de las oficinas de registro.
- Aproximadamente 420.000 ingresos realizados actualmente en canales presenciales de oficinas bancarias que potencialmente podrían realizarse a través de esta vía.

Las actividades que soportarían la implantación serían:

- Soporte a pruebas integradas de pago presencial.
- Soporte para la correcta impresión de los tickets/boleta bancaria por los puestos de punto de venta. La pasarela devolverá los datos necesarios para que el punto de venta pueda imprimir las boletas con dicha información.
- Manual de instalación de la librería de integración que se instalará en los puestos, y documentación de configuración de PinPad.



- Despliegue en PRO en fases en oficinas y seguimiento posterior.

Estos trabajos quedarán cubiertos económicamente con un **coste variable no comprometido**, sujeto a la confirmación por parte de CM durante el año 2020 y al alcance de los trabajos que suponga la implantación, con la siguiente estimación en cuanto a composición y dimensión de equipo:

Analista Experto en pagos	60,00 h
Desarrollador experto en pagos	252,00 h
Gerente experto en pagos	32,00 h

Para determinar el alcance de los trabajos, la gestión de las actividades relativas a la extensión del servicio de pago telemático en oficinas presenciales seguirá las siguientes etapas, cuyo detalle preciso se deberá acordar entre ambas partes al inicio del servicio:

- Estudio técnico por parte del proveedor, del que resultará propuesta técnica, detalle de actividades a realizar y estimación (horas de esfuerzo y plazo de puesta en marcha del servicio).
- **Acepción o Rechazo por parte de la CM.**
- Ante aceptación, ejecución del plan de ejecución del proyecto de extensión del servicio por parte del adjudicatario.

#### 4.4.4 EVOLUCIÓN DEL COMPONENTE PASARELA ONESAIT CM (SCPT)

Cada una de las evoluciones anteriores en la Plataforma de Pago podrá requerir **evoluciones complementarias en el componente Pasarela ONESAIT CM (SCPT)**.

La evolución del componente Pasarela ONESAIT CM (SCPT) también está determinada por los criterios de evolución tecnológica y de seguridad del framework de desarrollo MD.

Considerando las dos justificaciones de evolución señaladas, el servicio de soporte alcanzará capacidades variables para la atención de los trabajos que se pudieran requerir, con un coste variable anual correspondiente **con una capacidad máxima de 350 horas/año de perfil Analista de Integración**, con distribución a lo largo del año conforme lo marquen las necesidades, sin compromiso de consumo por parte de la CM.

La gestión de las evoluciones con el proveedor seguirá las siguientes etapas, cuyo detalle preciso se deberá acordar entre ambas partes al inicio del servicio:

- Especificación de la necesidad por parte de la CM.
- Estudio técnico por parte del proveedor, del que resultará propuesta técnica y estimación (horas de esfuerzo y plazo de construcción).
- Aceptación o Rechazo por parte de la CM.
- Ante aceptación, construcción por parte del proveedor y entrega en el plazo establecido.
- Pruebas y validación por parte de la CM.
- Implantación por parte del proveedor.

#### 4.5 SUBSERVICIO DE GESTIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Envolviendo todos los subservicios anteriores, se requiere la consideración de un subservicio de gestión global del servicio que asegure la coordinación entre todas las partes y el seguimiento del servicio conforme a las condiciones contractuales del mismo y los procedimientos de seguimiento y control que se establezcan a su inicio.

Estos trabajos quedarán cubiertos económicamente con un coste fijo anual, con una estimación de dedicación aproximada de 12 horas/mes del gestor del servicio, con un cómputo total de 144 horas/año de perfil de Responsable del Servicio.



## CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL CÓDIGO

Madrid Digital cuenta con una Unidad de Calidad que ofrece los servicios de certificación de código estático en el cumplimiento de la normativa propia, y el servicio de pruebas de rendimiento. Ambos servicios están a disposición de los proveedores de Madrid Digital desde el inicio del desarrollo y persiguen el objetivo de anticipar errores de código y problemas de rendimiento. Ver en <http://www.madrid.org/arquitecturasw>.

La utilización de esta herramienta de certificación **es de uso obligado** para el proveedor adjudicatario, en caso de desarrollar código adicional entregable para Madrid Digital en el marco de las actividades de mantenimiento evolutivo descritas en la cláusula 4.1.

No será de uso obligado en el marco de las actividades de mantenimiento correctivo descritas en la cláusula 4.1 aunque impliquen entregas de código adicional.

## CLÁUSULA 6.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

### 6.1 DEFINICIONES

Para la tramitación de incidencias y peticiones dentro de los servicios de mantenimiento, soporte y administración, recogidos en este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición a través del sistema de información de registro de I/P/C/Q (Remedy) y la confirmación por parte del contratista, incluyendo:
  - Confirmación de la petición de soporte.
  - Priorización de la petición dentro de la tabla de categorías de incidencias/peticiones.
  - Asignación de un técnico para tratamiento de la solicitud.
- **Tiempo de resolución:** será el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición a través del sistema de información de registro de I/P/C/Q (Remedy) y una de las siguientes respuestas por parte del adjudicatario:
  - Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas de producto, se encuentren o no descritas en la documentación actual del producto/usuario.
  - Las indicaciones precisas/recomendaciones dirigidas a la resolución del asunto.
  - La creación de un nuevo parche como solución temporal o definitiva del asunto.
  - La ejecución del cambio de configuración solicitado.

### 6.2 TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESOLUCIÓN.

Los servicios de mantenimiento y soporte objeto del presente contrato, incluyen la resolución de las posibles incidencias, peticiones y consultas surgidas en el servicio de pasarela de pagos de la Comunidad de Madrid, **entendido el servicio en su integridad (Plataforma OneSait Payments y Pasarela OneSait-CM).**

Estas incidencias se dividirán en las siguientes categorías:

- **Incidencias Urgentes:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo total del servicio, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios y/o aplicaciones. También, a incidencias que provoquen fallo de una o varias funciones del servicio, afectando de forma grave tanto a la funcionalidad del servicio, como a un grupo importante de usuarios y/o aplicaciones. Ejemplo de incidencias graves sería la imposibilidad de gestionar transacciones telemáticas de pago con alguna de las EEFF colaboradoras (cuenta o tarjeta), o bien, que el servicio no esté disponible para alguna de las aplicaciones clientes del servicio de pago.



- Incidencias de prioridad normal: Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo de una o varias funciones del servicio, sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global, como pueden ser, entre otras, los problemas en el diseño de las páginas, información equívoca o incompleta en los informes, etc. También se incluirán los casos de solicitud de información en relación con el uso y operativa del servicio o solicitudes de parametrización y configuración.

Los tiempos de respuesta y resolución exigidos para cada categoría de incidencia, respecto al horario de soporte contratado (laborables en horario de 8h a 19h), serán los siguientes:

**Nivel de servicio aplicable conjuntamente a la operación de los Subservicios de Soporte y Mantenimiento correctivo:**

Categoría Incidencia	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución
1 (Urgente)	1 hora	4 horas
3 (Normal)	4 horas	48 horas

**Nivel de servicio aplicable al Subservicio de Mantenimiento evolutivo:**

Conforme a alcance y planificación acordada con C.M. para cada línea evolutiva.

### 6.3 CANALES DE COMUNICACIÓN.

El contratista pondrá a disposición de Madrid Digital, para la prestación de los servicios objeto de este contrato los siguientes canales de comunicación:

- Soporte telefónico, a través de número propuesto al efecto, y/o correo electrónico, para la comunicación urgente de incidencias y solicitudes relacionadas con el servicio.

El contratista dispondrá los medios necesarios para la resolución no presencial de las incidencias y solicitudes de soporte.

## CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

### 7.1 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS

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

### 7.2 VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

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

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

### 7.3 DOCUMENTACIÓN

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**



#### 7.4 RESPONSABLE DEL SERVICIO

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

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

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

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

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

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

#### CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Madrid Digital define un Modelo de Seguimiento para asegurar un seguimiento periódico y normalizado del contrato.

El Responsable de contrato por parte de Madrid Digital designará un Responsable del Proyecto de Madrid Digital que se relacionará con el Responsable de Servicio del contratista.

Madrid Digital 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 Madrid Digital.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: 1259365260618941680636

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

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

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

### 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 del contratista y del Responsable del Proyecto de Madrid Digital.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

Al inicio del servicio se celebrarán Comités Operativos de servicio para establecer los protocolos operativos de prestación del servicio en todos su subámbitos – soporte, Mto. Correctivo, Mto. Evolutivo.

- El Comité de Seguimiento Operativo se reunirá con la periodicidad que el Responsable de Proyecto de Madrid Digital determine en cada una de las fases del proyecto, que como mínimo será mensual.
- 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 del proyecto (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...) y 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.

### 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 proyecto y validar sus resultados.
- Impulsar y promover el proyecto 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 del proyecto se ajusta al marco contractual.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance del proyecto, haciendo especial hincapié en los plazos establecidos.



- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos del proyecto (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 penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

No se estima una periodicidad fija para los Comités de Dirección, quedando su convocatoria a expensas de su decisión desde el Comité Operativo ante situaciones que lo requieran.

Se convocará con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este Comité. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid digital, en un plazo de 48 horas.

Cuando Madrid Digital 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 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

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

En cuanto a estos últimos la empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Madrid Digital.

#### **CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS**

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, 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 de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

#### **CLÁUSULA 11.- CALIDAD DEL SERVICIO**

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

#### **CLÁUSULA 12.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS**

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

#### **CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de marzo de 2020 y el 28 de febrero de 2022**.

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, Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

#### **CLÁUSULA 14.- MODELO ECONÓMICO Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Dentro de los Servicios requeridos para la ejecución de los trabajos Objeto de este contrato, los trabajos descritos en la *Cláusula 4 "Descripción del Servicio y Entregables"* del presente pliego, se diferenciarán los mismos entre:

##### **SERVICIOS DE CUOTA FIJA:**

- Actividades descritas en el apartado 4.1 de la cláusula 4, correspondientes al subservicio de soporte integral del servicio de pago electrónico;
- Actividades descritas en el apartado 4.2 de la cláusula 4, correspondientes al subservicio de uso de la plataforma OneSait. En el caso de superar el número máximo de transacciones cubiertas por la cuota fija anual, se incurrirá en un gasto variable, en función del número de transacciones realizadas.
- Actividades descritas en el apartado 4.3 de la cláusula 4, correspondientes al subservicio de mantenimiento correctivo.
- Actividades descritas en el apartado 4.5 de la cláusula 4, correspondientes al subservicio de gestión integral del servicio.

##### **SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:**

- Actividades descritas en el apartado 4.4.1 de la cláusula 4, correspondientes al subservicio de mantenimiento evolutivo para la adecuación del servicio de pago telemático a nueva normativa, condicionada a la entrada en vigor efectiva de dicha normativa y posibles moratorias establecidas por las entidades financieras y el banco de España;
- Actividades descritas en el apartado 4.4.2 de la cláusula 4, correspondientes al subservicio de mantenimiento evolutivo para la adaptación del servicio a nuevo convenio de la Comunidad de Madrid en relación con las entidades financieras colaboradores y/o entidad adquirente del pago telemático con tarjeta: condicionadas a la suscripción de nuevos convenios de colaboración con nuevas entidades.
- Actividades descritas en el apartado 4.4.3 de la cláusula 4 relativas a la extensión del servicio de pasarela de pago en oficinas presenciales de la Comunidad de Madrid;
- Actividades descritas en el apartado 4.4.4 de la cláusula 4 relativas a la evolución del componente pasarela OneSait-CM (SCPT) condicionadas a las necesidades de evolución tecnológica y de seguridad del componente en el framework de Madrid Digital así como a las necesidades que deriven de la implantación de nuevos servicios (pago presencial, etc.)

- Actividades descritas en el apartado 4.1 de la cláusula 4 relativa al soporte integral del servicio, en el supuesto de que sea necesario requerir una dedicación añadida a la cubierta por la cuota fija reconocida también para este concepto de alcance.

#### **Facturación de los Servicios:**

- Servicios englobados en la Cuota Fija: Se facturarán mediante una cuota mensual:
  - o Cuota fija mensual correspondiente al Subservicio de uso de plataforma
  - o Cuota fija mensual correspondiente al Subservicio de soporte
  - o Cuota fija mensual correspondiente al Subservicio de soporte integral
  - o Cuota fija mensual correspondiente al Subservicio de gestión global del servicio
- Servicios englobados en la Cuota Variable: Facturación sin periodicidad preestablecida, atendiendo sólo a certificación de alcances facturables.

<b>CLÁUSULA 16. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b>
--

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

*Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid  
Subdirección General de Servicios y Gestión de Aplicaciones  
Área de Gestión Administrativa Digital  
e-mail: [ICM\\_GAE@madrid.org](mailto:ICM_GAE@madrid.org)*

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

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



## ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

### **Protección de datos personales y Privacidad**

#### **Normativa**

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

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

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

#### **Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento**

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

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

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

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

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

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**



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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al *Artículo 33 RGPD*, comunicar a la Agencia, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
  - m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de derechos.
  - n) Colaborar con la Agencia en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
- Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia.
- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver Art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el *Artículo 30.2 del RGPD* un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
  - p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
  - q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia antes del inicio de la recogida de los datos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

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

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

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

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

### **Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones**

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

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

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

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

### **Tratamiento de datos personales**

La Agencia solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al *Artículo 28 del RGPD*, con las obligaciones que lleva aparejadas.

Salvo autorización expresa y por escrito de la Agencia, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que,



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**

en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

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

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Modificación, Supresión y Conservación.

### **Deber de Información**

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

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

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

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

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia para la Administración digital de la Comunidad de Madrid, C/ Embajadores, 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico [protecciondatosmadriddigital@madrid.org](mailto:protecciondatosmadriddigital@madrid.org).

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

### **Seguridad en la utilización de medios electrónicos**

#### **Normativa**

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

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

#### **Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad**

La *Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad*, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259365260618941680636**



de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

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

## **Medidas de Seguridad**

### **Documentación de seguridad**

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

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

### **Confidencialidad y deber de secreto**

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de la Agencia a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de la Agencia del cumplimiento de aquella obligación.

*El Director de Servicios a Clientes de Presidencia,  
Cultura, Turismo y Deportes, Administración Digital y Educación*

*Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán*

