

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE  
HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS  
DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y SOPORTE  
DEL PRODUCTO GPT PARA CENTROS  
DEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE  
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO**



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: **0890290773053762822488**



## INDICE

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 4.- GESTIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 5.- CONTROL DEL SERVICIO Y MODELO DE RELACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 6.- CONFIGURACIÓN Y ÁMBITO DEL SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 7.- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 8.- MECANISMOS DE INTERLOCUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 9.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 10.-INFRAESTRUCTURAS.....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 11.-DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....</b>	<b>14</b>
<b>CLÁUSULA 12.-PLAZO DE GARANTÍA.....</b>	<b>14</b>
<b>CLÁUSULA 13.-PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>CLÁUSULA 14.-CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD .....</b>	<b>16</b>
<b>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD .....</b>	<b>16</b>
<b>NORMATIVA.....</b>	<b>16</b>
<b>OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL     TRATAMIENTO .....</b>	<b>16</b>
<b>OBLIGACIONES DE LA AGENCIA MADRID DIGITAL PARA LA PRESTACIÓN DEL     SERVICIO.....</b>	<b>19</b>
<b>SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES.....</b>	<b>19</b>
<b>TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>	<b>20</b>
<b>DEBER DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS .....</b>	<b>20</b>
<b>NORMATIVA.....</b>	<b>20</b>
<b>CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.....</b>	<b>21</b>
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD .....</b>	<b>21</b>
<b>DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD .....</b>	<b>21</b>
<b>CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO .....</b>	<b>21</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: **0890290773053762822488**

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **la Agencia**), tras la entrada en vigor de **la Ley 7/2005, de 23 de diciembre** (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), de Medidas Fiscales y Administrativas, 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

Asimismo, **la Ley 7/2005**, en su **Disposición Adicional Primera apartado 4** establece que *“Las funciones de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid no se extienden a las competencias sobre los sistemas de informática médica, gestión sanitaria y a aquéllas relativas a las relaciones del sistema sanitario con los ciudadanos, profesionales sanitarios, oficinas de farmacia, sanidad privada y cualesquiera otras personas físicas o jurídicas distintas de la Administración de la Comunidad de Madrid, sus organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos”*.

Continúa exponiendo en su **apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre**, de Medidas Fiscales y Administrativas, que, *“No obstante lo anterior, la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid desarrollará en todo caso sobre el ámbito expuesto en el párrafo anterior las siguientes competencias:*

- a) *Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.*
- b) *Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid. Están comprendidos en esta categoría, en particular los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.”*

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia, en el ámbito señalado en el **apartado 4 de la Disposición Adicional Primera** anteriormente citada, la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas.

En la actualidad, el **producto software IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY** es la solución informática en el Área de la Planificación y Gestión de Turnos, dando servicio mediante las siguientes instalaciones:

#### **Plataforma IBM GPT Centralizada.**

De manera centralizada en una única instalación de IBM GPT a diferentes centros dependientes de la Consejería de Sanidad:

<b>Centros:</b>	<b>Versión IBM GPT</b>	<b>Gestor BBDD</b>
Hospital Universitario del Tajo	2.X ORACLE 12C	
Hospital Universitario Infanta Sofía		
Hospital Universitario Infanta Leonor		
Hospital Universitario Infanta Cristina		
Hospital Universitario del Henares		
Hospital Universitario del Sureste		
Hospital Universitario Puerta de Hierro-Majadahonda		
Unidad Central de Radiodiagnóstico		
Hospital Universitario Santa Cristina		
Hospital Universitario de Fuenlabrada		
Hospital Virgen de la Torre		
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús		
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela		
Hospital Universitario de Móstoles		
Hospital de la Fuenfría		
Hospital Universitario Príncipe de Asturias		
Hospital Universitario Severo Ochoa		
Hospital Universitario Ramón y Cajal		
Hospital Dr. R. Lafora		
Hospital de Guadarrama		

**Centros Plataforma IBM GPT Centralizada**

#### **Instalaciones IBM GPT Locales.**

De manera descentralizada con una instalación local del producto software **IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY**:

<b>Centros:</b>	<b>Versión IBM GPT</b>	<b>Gestor BBDD</b>	<b>Ubicación física</b>
Hospital Universitario La Paz	2.X	INFORMIX	CPD Local
Hospital Universitario Ramón y Cajal(*)	2.X	SQL SERVER	CPD Local
Hospital Universitario Príncipe de Asturias (*)	2.X	INFORMIX	CPD Central

Hospital Universitario de Getafe	2.X	INFORMIX	CPD Local
----------------------------------	-----	----------	-----------

(\*) Modo solo lectura para consulta de datos

Con el objetivo de dar respuesta a la constante evolución del producto GPT anteriormente citado, y garantizar el soporte y la continua disponibilidad del mismo en todos los ámbitos de la Comunidad de Madrid excepto Educación, resulta necesario contar con un servicio de atención, soporte técnico y mantenimiento de dicho producto.

## **CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO**

Prestación de los servicios de atención, soporte técnico y mantenimiento del producto IBM GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO**

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información objeto del pliego se estructurarán en tres niveles de gestión:

- **Nivel 1:** Atención y Soporte a Usuarios Generales.
- **Nivel 2:** Atención, Soporte y Mantenimiento Especializado.
- **Nivel 3:** Atención, Soporte y Mantenimiento del Fabricante del software.

***Los niveles 1 y 2 quedan fuera del ámbito de aplicación del presente contrato.***

### **NIVEL 1: ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS GENERAL**

El objetivo de este Nivel es proporcionar de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios del sistema de Información objeto del contrato.

La responsabilidad de este servicio será del Centro de Atención a Usuarios (En adelante CAU) designado por la Agencia, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del Contrato.

Las tareas a realizar por el CAU en el marco del presente contrato, relacionadas con el Soporte de nivel 1 serán las siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de la aplicación objeto del presente pliego.
- Discriminación del tipo de eventos, según sea incidencia, petición o consulta.
- Escalar al Nivel 2 las incidencias, peticiones y consultas especializadas.

### **NIVEL 2: ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO**

La responsabilidad de este servicio será del proveedor de servicios de nivel 2 contratado por la Agencia, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del contrato.

Las tareas a realizar por el Nivel 2 en el marco del presente contrato, relacionadas con el soporte serán las siguientes:

- El Nivel 2 recibirá del Nivel 1 (CAU de la Agencia) las incidencias que no hayan podido ser resueltas por éste. Escalará aquellas incidencias, peticiones y consultas del producto GPT que sólo el Fabricante del Software (Nivel 3) puede resolver.

### **NIVEL 3: ATENCION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE DEL SOFTWARE (GPT - OPTIMIZATION SOLUTIONS & LIBRARY)**

**La responsabilidad de este servicio afecta a todas las instalaciones de GPT actuales y las que en el futuro se realicen dentro del marco de la licencia corporativa del producto GPT, adquirida por la Agencia para toda la Comunidad de Madrid (excepto Educación), durante el periodo de vigencia del contrato, sin que suponga por ello un coste adicional al adjudicatario.**

***Los servicios que se describen a continuación, serán responsabilidad del adjudicatario del presente pliego:***

#### **3.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA**

##### **3.1.1 SOPORTE TÉCNICO**

El servicio nivel 3 se encargará de gestionar las incidencias que el servicio nivel 1 y servicio nivel 2 no hayan podido resolver. La interlocución con este nivel de soporte se realizará exclusivamente a través del servicio nivel 2.

Este nivel de servicio solucionará las incidencias más complejas o los errores de producto que requieran la generación de un parche o de una nueva versión del mismo.

Las actividades a realizar, como mínimo, por el servicio nivel 3 son las siguientes:

- Análisis de incidencias reportadas por los técnicos de aplicación designados por la Agencia y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')
- Interacción con los técnicos de aplicación designados por la Agencia de forma remota para clarificar las incidencias.
- Resolución de incidencias de tipo 'Error' o 'Consulta'.
- En el caso de que la incidencia se tipifique como 'Petición', su tratamiento y ejecución se describe en el punto 3.2 del presente pliego (SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE).
- Seguimiento mensual con la Agencia de las incidencias reportadas

Para este servicio de nivel 3 se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la Cláusula 8 del presente pliego.

##### **3.1.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

Agrupar las acciones a realizar en el diagnóstico, subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

##### **3.1.3 MANTENIMIENTO ADAPTATIVO, PERFECTIVO Y PREVENTIVO**

Se contemplan las siguientes líneas de servicio:

- **Mantenimiento Adaptativo.** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- **Mantenimiento Perfectivo.** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.





- **Mantenimiento Preventivo.** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.

### **3.1.4 ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES**

Formará parte del objeto del contrato, proporcionar nuevas versiones del producto **GPT** como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades (Mantenimiento Evolutivo), inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos (Mantenimiento Adaptativo y Perfectivo), así como para la solución a errores existentes en versiones anteriores (Mantenimiento Correctivo). Por tanto, el adjudicatario deberá:

- Comunicar al menos, una vez al año a la Agencia un “roadmap” del producto **GPT** que permita planificar previamente la implantación de las actualizaciones previstas por el fabricante.
- Entregar las actualizaciones realizadas con posterioridad a la fecha de inicio de la ejecución del contrato.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos **GPT** objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.

### **3.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS ADICIONALES**

**Desarrollo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la extensión, ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid. Normalmente esto significará la mejora o desarrollo de nuevas funcionalidades. Su implementación técnica conllevará la modificación del código propietario.

**Servicios Adicionales:** Hay una serie de actividades que dada su naturaleza, requieren para su ejecución de perfiles específicos que solamente el fabricante del producto puede ofrecer. Se detallan a continuación una lista de actividades, a modo de ejemplo:

- Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto **GPT**
- Realización de tutorías que se demanden relacionadas con el uso del Sistema de Información. La duración y agenda de las mismas será determinada por la Agencia, siendo impartido por personal del adjudicatario.
- Realizar de forma planificada, determinadas acciones preventivas adelantándose a procesos críticos.
- Auditoria y monitorización de procesos funcionales.

**El desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales se configurará en forma de encargos planificables. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el contratista deberá presentar a la Agencia una planificación de sus entregables y valoración del esfuerzo en horas, así como el tiempo para su ejecución. Una vez aceptada, tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo.**

Para la realización de estos servicios incluidos en la cuota variable se ha estimado un máximo de **4.080 horas**, que se llevarán a cabo en función de las necesidades de la Agencia y por el procedimiento más arriba establecido, de tal manera que en el caso de **no consumirse la totalidad de las horas establecidas para la realización de los servicios de**



**Cuota Variable, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el contratista.**

#### **CLÁUSULA 4.- GESTIÓN DEL SERVICIO**

El **adjudicatario** asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por la Agencia, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El contratista designará a un **Responsable del Servicio**, que será el responsable del mismo ante la Agencia. Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar “Curriculum Vitae” de dicho Responsable, 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.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que la 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 será el interlocutor único entre el contratista e la Agencia, coordinando todo el proyecto.

Será responsabilidad del adjudicatario la realización de las siguientes actividades:

- **Coordinación del apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de las peticiones que realicen las diferentes Áreas o Direcciones de la Agencia.
- **Supervisión y control del trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- **Realización de los informes periódicos** de la Gestión de Soporte y Mantenimiento:
  - **Informe de seguimiento operativo** de Incidencias, peticiones y consultas, donde se detallarán todos aquellos aspectos necesarios para su correcto análisis, y que permitan planificar acciones de mejora en la consecución del Servicio.
  - **Informe ejecutivo de seguimiento** de la prestación del Servicio, actuales e históricos acumulados hasta la fecha.
  - Cualquier informe solicitado por la Agencia, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la **Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software**.
- **Asistencia y participación** en los **Comités** que periódicamente se convoquen la Agencia.
- **Elaboración de las actas de reunión:** será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las actas de los comités y de todas las reuniones de trabajo mantenidas, recogiendo los



acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o comités. En un plazo no superior a tres días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la Agencia.

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

## **CLÁUSULA 5.- CONTROL DEL SERVICIO Y MODELO DE RELACIÓN**

El modelo de trabajo a seguir, así como las herramientas básicas para su desempeño, serán las establecidas por la Agencia, quien podrá revisar y ajustar el modelo y las herramientas que lo soportan, durante el periodo de vigencia del contrato.

### **MODELO DE RELACIÓN**

Para la gestión del contrato y su seguimiento se establecen dos Comités, que se definirán con detalle a continuación. Estos Comités son los elementos definidos para el control y la toma de decisiones.

#### **Comité de Control del Servicio**

Para la gestión y control del Servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento entre la Agencia y el adjudicatario, se creará un **Comité de Control del Servicio**.

La comisión estará formada al menos por los siguientes integrantes:

- Responsable/s del contrato de la Agencia o la persona que éste designe
- Responsable/s del Servicio del adjudicatario

Este Comité tendrá al menos las siguientes competencias bajo el control y decisión de la Agencia:

- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Aprobación de los evolutivos presupuestados.
- Gestión de la planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Realizar el seguimiento y control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- En general, tratar cualquier incidencia o problema de especial significación, surgida durante la ejecución del Servicio de Soporte y Mantenimiento, así como el análisis de Peticiones y/o Incidencias que se consideren significativas.

Se reunirá mensualmente o con la frecuencia que se considere necesaria o dentro de los cinco días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

#### **Comité de Control de Cambios**

Es el foro de decisión donde se estudiarán y evaluarán los cambios funcionales normalmente asociados a Servicios de Mantenimiento Evolutivo que afecten a la Plataforma. En dicho Comité se identifican necesidades del área de negocio y se definen requerimientos.

El Comité estará formado al menos por los siguientes integrantes:

- Personal del Servicio de la Agencia.
- Responsable/s del Servicio del 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: **0890290773053762822488**

- Responsable/s del Area de Negocio (Servicios Centrales, responsables de los Centros...).

Asimismo, durante la ejecución del contrato, será necesario que el equipo de trabajo del adjudicatario adscrito a la ejecución del contrato, previa autorización y supervisión de la Agencia, mantenga reuniones con responsables de diversas unidades organizativas de la Agencia, o con personal de la Comunidad de Madrid, o con las personas que designe la Agencia, para la consecución de los objetivos planteados en el presente pliego.

## CLÁUSULA 6.- CONFIGURACIÓN Y ÁMBITO DEL SERVICIO

El servicio de **Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software** que el adjudicatario debe garantizar, se configurará de la siguiente manera:

### 1) **SERVICIOS DE CUOTA FIJA**

Todos los servicios asociados en este apartado, se computarán como una **Cuota Fija mensual**.

Se incluyen todas las actividades relativas a los siguientes servicios definidos en la Cláusula 3 del presente pliego:

- Nivel 3:
  - Soporte Técnico de Producto
  - Mantenimiento Correctivo del Producto
  - Mantenimiento Adaptativo, Perfectivo, Preventivo del Producto
  - Actualización de versiones
  - Asesoría de producto en instalaciones locales descentralizadas

### 2) **SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE:**

Todos los servicios asociados en este apartado, se configurarán en **encargos planificables**, que el adjudicatario tendrá que satisfacer, en función de las necesidades que marque la Agencia.

Dichos encargos implicarán el volumen de horas máximas que se señalan a continuación para los siguientes Servicios de Mantenimiento definidos en la Cláusula 3 del presente pliego:

- Desarrollo de Nuevas Funcionalidades y Servicios adicionales

Número de Horas máximas	Precio hora (IVA no incluido)
4.080	72,38 €

En caso de que la empresa adjudicataria se comprometiese a tomar a su cargo la ejecución de los trabajos por un importe máximo inferior al presupuesto de licitación, al importe mensual estimado para la cuota fija y al importe hora estimado para los servicios de coste variable se les aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

## CLÁUSULA 7.- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

El adjudicatario deberá establecer los mecanismos necesarios que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos y que la misma, esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de la Agencia.

Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizarse conforme a la metodología de la Agencia, determinar acciones para su resolución, asignar a responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en la aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento perfectivo que elimine el problema base.

Se acordará con el adjudicatario la viabilidad de los nuevos requerimientos y los plazos para su inclusión en el “roadmap” producto.

El adjudicatario deberá garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos **no generen un impacto negativo en el rendimiento de la aplicación**.

Se realizará un **Proceso de aceptación de las entregas para los mantenimientos y desarrollos** donde se validará y verificará entre otros temas:

- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de calidad.

Sin menoscabo de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas, la aceptación por parte de la Agencia de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del adjudicatario, de la adecuada documentación que la Agencia defina como básica y que ésta esté localizada y disponible en los repositorios definidos por la Agencia a tal efecto.

## CLÁUSULA 8.- MECANISMOS DE INTERLOCUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA

El adjudicatario del contrato deberá poner a disposición de la Agencia, dentro del horario establecido en la **Cláusula 9 del presente pliego**, los siguientes mecanismos de interlocución para la prestación del servicio:

- **Atención telefónica:** Soporte telefónico de tercer nivel a los usuarios finales y a los técnicos asignados por la Agencia. Dicho soporte abarcará el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de estos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias del producto objeto del presente pliego.
- **Servicio de soporte on-line vía telemática:** Soporte de tercer nivel a los usuarios finales y a los técnicos asignados por la Agencia, de manera telemática, que permita reportar incidencias y realizar un seguimiento constante de su estado. Dicho soporte abarcará el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de estos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias del producto objeto del presente pliego.

Las incidencias registradas se clasificarán, en los siguientes grados de **Criticidad**:

- **Nivel 1. Severidad Alta (Muy Graves).** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.

- **Nivel 2. Severidad Media (Graves).** Dificultad para trabajar normalmente con la aplicación. La incidencia tiene un impacto grave en el negocio, e implica una pérdida de funcionalidad parcial.
- **Nivel 3. Severidad Baja (Leves).** Degradación esporádica de la funcionalidad. La incidencia tiene un impacto bajo en el Negocio e implica una pérdida de funcionalidad parcial y sin gravedad.

Las incidencias catalogadas como “consultas” se considerarán siempre que tienen un nivel de gravedad “Bajo”.

**Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo, quedando definidos de la siguiente manera los tiempos máximos de respuesta:

PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	4 horas laborales
Nivel 2	8 horas laborales
Nivel 3	16 horas laborales

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio establecido en la Cláusula 9 del presente pliego con las siguientes particularidades:

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca dentro del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo de respuesta a partir de la notificación al adjudicatario;

En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laboral o fuera del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo el día laboral inmediatamente siguiente.

#### **CLÁUSULA 9.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario deberá tener el servicio disponible dentro de **la franja horaria de 9 h. a 18:00 h., de lunes a viernes laborables**.

En el caso de producirse incidencias críticas fuera del horario habitual o por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de la Agencia (Por ejemplo, una actuación planificada que requiera realizarse fuera de este horario), el adjudicatario deberá poner a disposición de la Agencia los recursos necesarios para dar el soporte técnico ya sea en modalidad remota o presencial si así se estima necesario.

#### **CLÁUSULA 10.- INFRAESTRUCTURAS**

En esta cláusula se especifican las condiciones que el adjudicatario deberá cumplir respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad) en el desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio.

##### **Entornos locales de desarrollo**

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios desde las instalaciones habituales de su Fábrica de Software, utilizando una Red de Área Local (LAN) integrada con mecanismos de acceso a los

entornos de trabajo de la Comunidad de Madrid. La provisión de la infraestructura local necesaria (Hardware y Software) para la prestación del servicio será responsabilidad del adjudicatario.

La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de desarrollo de la Agencia **serán comunicadas al adjudicatario, que deberá adecuar su Factoría Software** para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Las licencias de desarrollo para el puesto cliente en las instalaciones del adjudicatario, serán proporcionadas por el adjudicatario

### **Software de Base**

El software en puesto cliente o en puesto servidor en las instalaciones del Adjudicatario será responsabilidad del adjudicatario, de igual forma que se especifica en el apartado relativo a las Comunicaciones.

### **Comunicaciones**

El adjudicatario deberá tener capacidad para conectar su factoría software a las instalaciones de la Comunidad de Madrid si así lo estima la Agencia por necesidades del servicio.

A excepción de la infraestructura propia que la Agencia tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) **estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.**

### **Seguridad**

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar a la hora de elaborar su Oferta de servicios los siguientes aspectos:

- **Acceso a los Sistemas de Información.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que **la Agencia** facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizadas únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de la Agencia deberán hacerlo con el identificador facilitado por la Agencia, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de salvaguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **la Agencia**.
- **Acceso a Redes.** El adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos de su Fábrica de Software afectados al servicio a la Agencia. El adjudicatario debe mantener ficheros de auditoria con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la Agencia.
- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la CM y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de la Agencia. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- **Acceso Físico.** La Fábrica de Software deberá ser un local con acceso restringido y controlado, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible



acceder a los Sistemas de Información de la Agencia. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que la Agencia pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede a dichas áreas personal convenientemente autorizado.

- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** la Agencia marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a la Agencia, se les aplicará la política de seguridad perimetral que la Agencia convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la Agencia es de confianza.
- **Contingencia.** El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para el Entorno de Desarrollo y Comunicaciones para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.

Si el adjudicatario utilizara su LAN para otras actividades distintas al contrato con la Agencia o tuviera conectada otras redes, estará obligado a asegurar que su LAN solo servirá de tránsito hacia la red de la Agencia para aquellos puestos de trabajo ubicados en su LAN y dedicados a las actividades objeto del contrato.

<b>CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA</b>
--

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

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

<b>CLÁUSULA 12.- PLAZO DE GARANTÍA</b>
--

Se establece un plazo de garantía de **6 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, el adjudicatario 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 la Agencia 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.

<b>CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN.</b>
--

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2021**.

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



<b>CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b>
---

Durante el periodo de presentación de ofertas, 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.**

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

**Dirección de Sistemas de Información Corporativos**

Contacto: **Área de Gestión de Aplicaciones de RRHH.**

Email: [ga\\_rrhh\\_san@madrid.org](mailto:ga_rrhh_san@madrid.org)



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: **0890290773053762822488**

## **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), 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 Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado "Tratamiento de datos personales".

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

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

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

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

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará

inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pueda intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o, 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 Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por

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: 0890290773053762822488

escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.

- 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 Madrid Digital, 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 Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

- 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 Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

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

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

#### **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 Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

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

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

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



## **Tratamiento de datos personales**

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, con las obligaciones que lleva aparejadas.

Salvo autorización expresa y por escrito de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

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

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

### **Deber de Información**

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

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

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

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

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

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

## **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 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 Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

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

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

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

**El Director de Sistemas de Información Corporativos**

**Fdo.: Manuel Tarrasa Sánchez**

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: **0890290773053762822488**