

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE  
SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DEL  
SOFTWARE CONTROL-M”**



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: **1056311465319102767147**



**INDICE:**

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>6</b>
4.1    DISPONIBILIDAD DE MEDIOS: .....	6
4.2    RESPONSABLE DEL SERVICIO: .....	7
<b>CLÁUSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 6.- DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 7.- PLAZO DE GARANTÍA.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD .....</b>	<b>10</b>
<b>Protección de datos personales y Privacidad.....</b>	<b>10</b>
Normativa.....	10
Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento.....	10
Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio.....	13
Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones .....	13
Tratamiento de datos personales .....	14
Deber de Información.....	14
<b>Seguridad en la utilización de medios electrónicos.....</b>	<b>15</b>
Normativa.....	15
Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.....	15
<b>Medidas de Seguridad .....</b>	<b>16</b>
Documentación de seguridad.....	16
Confidencialidad y deber de secreto .....	16



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: **1056311465319102767147**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE CONTROL-M”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO**

**CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN**

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), 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 “Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras” dependiente de la “Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones” de la Agencia, tiene encomendadas, entre otras, las competencias en materia de explotación de los sistemas de proceso, almacenamiento y comunicaciones donde se albergan los sistemas de información y aplicaciones de la Comunidad de Madrid que da servicios a sus empleados y ciudadanos.

Dentro del citado ámbito competencial, la Dirección de Producción y Gestión de infraestructuras están:

- Ejecución de todos los Backups de BBDD, servidores de aplicaciones y servidores de ficheros.
- Ejecución de todos los procesos de Nómina de la Comunidad de Madrid.
- Ejecución de cálculos de facturaciones de cobro del IVIMA.
- Envío de notificaciones del sistema de información que presta servicios a la Consejería de Justicia.

Para ello la Agencia gestiona la automatización de los procesos de negocio de las aplicaciones y los sistemas de información mencionados y dicha gestión de la automatización de los procesos se consigue a través del Software Control-M de BMC Software Distribution, B.V., que permite planificar y ejecutar automáticamente secuencias de tareas agrupadas por lotes.

Para cubrir esta necesidad de automatización de los procesos la Agencia cuenta con las siguientes licencias:

- 1 Licencia Control-M Workload Automation Base.
- 5.500 licencias de Control-M Platform (Task) para cada tarea de ejecución diaria.
- 5.500 licencias de Control-M Worload Change Manager (Task) para cada tarea de ejecución diaria.

- 5.500 licencias de Control-M Manage File Transfer (Task) para cada tarea de ejecución diaria.

Adicionalmente para cubrir necesidades como son:

- Demandas puntuales de lanzamiento por repeticiones de los cálculos de nómina, cálculos de facturaciones de cobro del IVIMA, traspaso de ficheros de Justicia hacia el sistema LEXNET, etc.
- Incorporación por motivos de SEGURIDAD de los Módulos de ForDatabase y MFT en todos los Jobs que acceden a Base de Datos y hacen transferencia de ficheros. El módulo ForDatabase permite encriptar las credenciales de acceso. El módulo MFT permite realizar de forma segura la transferencia de ficheros entre maquinas (FTP).
- Incrementar Jobs para poder realizar el Backup de todas las nuevas infraestructuras que se están implementando en el CPD como consecuencia del crecimiento de los Sistemas de información existentes (NEXUS, RAICES, JUSTICIA, VISO, CRM, etc.).
- Incremento Jobs para automatización a través del API de Control-M, lo que permitirá eliminar el workflow de peticiones manuales que se realizan al servicio de explotación, reduciendo tiempos y haciendo más eficaz la implementación de dichos Jobs.

Se cuenta con licencias con el siguiente detalle:

- 2.005 licencias de Control-M Platform (Task) para cada tarea de ejecución diaria con mantenimiento hasta 31 diciembre de 2019.
- 2.005 licencias de Control-M Worload Change Manager (Task) para cada tarea de ejecución diaria con mantenimiento hasta 31 diciembre de 2019.
- 2.005 licencias de Control-M Manage File Transfer (Task) para cada tarea de ejecución diaria con mantenimiento hasta 31 diciembre de 2019.

En la actualidad, resulta necesaria la tramitación del presente expediente con la finalidad de contar con un servicio de mantenimiento, asistencia y soporte, que permita garantizar la correcta operatividad y funcionamiento del software.

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

Prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de las licencias del Software Control-M, asistencia y soporte técnico del mismo, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO**

El adjudicatario del contrato deberá prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo que a continuación se detallan:

La relación de licencias sobre las que hay que dar el mantenimiento son:

Concepto	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
<b>Licencia Base por empresa</b>			
Control-M Platform (Task) para cada tarea de ejecución diaria	5.500	7.505	7.505
Control-M Worload Change Manager (Task) para cada tarea de ejecución diaria	5.500	7.505	7.505
Control-M Manage File Transfer (Task) para cada tarea de ejecución diaria	5.500	7.505	7.505

Durante todo el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario y para la consecución de los objetivos planteados, se requiere un servicio diferenciado en los siguientes niveles:

- **Mantenimiento preventivo**, Servicio orientado a detectar y evitar posibles degradaciones en la funcionalidad de la herramienta objeto del pliego y que se prestará a la **Agencia**, con los siguientes apartados:

- Las actualizaciones y nuevas versiones de producto que están disponibles a través del portal de soporte de BMC Software y que sean notificadas a través del sistema de alertas y notas de revisión.
- Proporcionar nuevas versiones o revisiones sobre las licencias y productos mencionados.
- Entrega del software en soporte óptico o magnético, si fuera necesario.

- **Mantenimiento correctivo**:

El mantenimiento correctivo incluye la subsanación de errores o fallos del software objeto del contrato, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

- **Soporte Telefónico 24x7**, consistente en la asistencia telefónica por personal técnico cualificado de la empresa adjudicataria para atender las consultas, incidencias, su diagnóstico y la planificación de la acción.
- Se atenderán todas las incidencias de la Agencia por un equipo de Analistas de Soporte Técnico.
- Soporte telefónico y web para incidencias o consultas.
- En caso de incidencias críticas, posibilidad de realizar un diagnóstico remoto, siempre y cuando la Agencia lo autorice.
- Soporte a un número ilimitado de casos, vía web, fax, correo o teléfono.
- Soporte de especialistas de las soluciones objeto del pliego.
- Escalado a laboratorio, en el caso de que la incidencia lo requiera.
- Acceso a boletines informativos, bases de datos de conocimiento o cualquier publicación técnica que pueda ayudar a la resolución de incidencias.
- **Definiciones de impacto en el servicio**  
Tiempo máximo de respuesta Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de MADRID DIGITAL, para comunicar la apertura de la incidencia, su número y para recabar información.



Para el cumplimiento de los tiempos de respuesta se definen los tipos de incidencia como:

- a. **Incidencia con Prioridad "Alta"**: toda aquella disfunción que deja uno o varios sistemas o ubicaciones críticas en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante las ventanas horarias establecidas como de alta actividad para cada uno de los sistemas implicados.
- b. **Incidencia con Prioridad "Media"**: toda aquella disfunción que deja un sistema, producto o base de datos en estado no operativo (excepto los sistemas considerados críticos en ventana horaria de máxima actividad, que siempre están asociados a una categorización de incidencia de prioridad "Alta") y todo aquel fallo que no provoca un cese de la operatividad de un sistema, producto o base de datos, pero que produce una degradación del servicio del mismo, sin poder encontrar una solución alternativa aceptable
- c. **Incidencia con Prioridad "Baja"**: toda aquella disfunción en alguna de las partes no básicas de un sistema, producto o base de datos y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio.

Los tiempos máximos de respuesta de cada tipo de incidencia, serán:

Criticidad	Tiempo Máximo de Respuesta
Alta	1 h (dentro del servicio 24x7)
Media	4 h laborables
Baja	8 h laborables

Se entiende por horario laborable, a los efectos del cómputo del tiempo de respuesta, la franja horaria comprendida entre las 8:00 h. y las 18:00 h de lunes a viernes, no festivo.

#### CLÁUSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

##### 4.1 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.

- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia, no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

#### 4.2 RESPONSABLE DEL SERVICIO:

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la Agencia.

El licitador, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el “Curriculum Vitae” del Responsable de Servicio, 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 mismo, 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 adjudicatario e la Agencia, coordinará todo el proyecto, será el responsable, en último término, de la buena marcha de los trabajos y deberá realizar al menos las siguientes actividades.

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

- **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 los clientes finales y/o 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, con periodicidad mínima mensual, pudiendo la Agencia requerirlo con mayor frecuencia si así lo considerase necesario y que deberá remitir firmado electrónicamente
- **Realización de** 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 por 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 y seguimiento 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.
- **En general,** todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato

#### **CLÁUSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que la **Agencia** designe.
- La **Agencia** determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

#### **CLÁUSULA 6.- DOCUMENTACIÓN**

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Agencia sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Agencia.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

#### **CLÁUSULA 7.- PLAZO DE GARANTÍA**

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, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de 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.

**CLÁUSULA 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

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

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la **Agencia**.

**CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

El contratista 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 contratista 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**.

**CLÁUSULA 10.- 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, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

**CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **VENTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de junio de 2019 y el 31 de mayo de 2021**.

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, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

**CLÁUSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de presentación de la oferta y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

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

***Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras***

email: [icm\\_dpi\\_cpd@madrid.org](mailto:icm_dpi_cpd@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: **1056311465319102767147**

## 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 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 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 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 auditorías 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 [protecciondatosmadridigital@madrid.org](mailto:protecciondatosmadridigital@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.

*La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras*

*Fdo.: Julia Molina Franquelo*