



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS
QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE
LAS APLICACIONES AREANET IMPLANTADAS EN LA
GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA”,
A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
SIMPLIFICADO NEGOCIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259222014044711304491**





INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN	4
CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	6
CLÁUSULA 5.- MECANISMOS DE INTERLOCUCION Y TIEMPOS DE RESPUESTA	8
CLÁUSULA 6.- HORARIO DEL SERVICIO	9
CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	9
CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	10
CLÁUSULA 9.- INFRAESTRUCTURAS.....	11
CLÁUSULA 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	12
CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS	13
CLÁUSULA 12.- PLAZO DE GARANTÍA	13
CLÁUSULA 13.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	13
CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN	22
CLÁUSULA 15.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS	22
CLÁUSULA 16.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	23
ANEXO 1. CENTROS DE SALUD Y CONSULTORIOS	24
ANEXO 2. MODELO DE CURRICULUM DEL RESPONSABLE DE SERVICIO	26





CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

Tras la entrada en vigor del **Artículo 4** de la **Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas** (BOCM Núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), que modifica parcialmente el **Artículo 10** de la **Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas**, la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid pasa a denominarse **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en lo sucesivo Agencia), manteniendo su naturaleza, así como sus funciones recogidas en el precitado Artículo 10, Tres, c), entre las cuales se encuentra la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, y en concreto:

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

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.

Así mismo, la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, en su Disposición Adicional Primera apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que la Agencia desarrollará en todo caso 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 de la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, 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, para la gestión de personal, para 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.

En la actualidad, existe un conjunto de aplicaciones desarrolladas por la empresa AREA NET, S.L. relacionadas con el ámbito de Recursos Humanos y que están implantadas tanto en la Dirección Técnica de Recursos Humanos como en los centros de Salud y Consultorios de la Dirección Asistencial Sureste de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria del Servicio Madrileño de Salud. Centros a los que la Agencia debe dar respuesta en virtud de las competencias referidas.

En virtud de lo expuesto, en el ejercicio de las precitadas funciones y con el objetivo de dar respuesta a la constante evolución de los aplicativos anteriormente citados y garantizar el soporte y la continua disponibilidad de los mismos, se considera necesaria la contratación de los servicios objeto del presente contrato.





CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los servicios de mantenimiento y soporte técnico de los productos software AREANET implantados en el ámbito de Recursos Humanos, tanto en la Dirección Técnica de Recursos Humanos como en los Centros de Salud y Consultorios de la Dirección Asistencial Sureste de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria del Servicio Madrileño de Salud que se detallan en el anexo I al presente pliego.

CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Los **productos software**, cuyo mantenimiento y soporte constituye el objeto del contrato, son los que a continuación se detallan:

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CENTROS
ERP ITACA (*)	INTRANET con múltiples funcionalidades.	RRHH Atención Primaria y Centros de Salud y Consultorios de la Dirección Asistencial Sureste.
AGM	Gestión de Accesos desde los centros de la Dirección Asistencial Sureste al laboratorio del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.	Centros de Salud y Consultorios de la Dirección Asistencial Sureste.
ESAD	Aplicación para la Unidad de Atención Domiciliaria.	Centros de Salud y Consultorios de la Dirección Asistencial Sureste.

(*) Módulos del **ERP ITACA**, que se incluyen dentro del ámbito del Mantenimiento:

- **Anulación de peticiones de permiso** que todavía no hayan sido aceptadas por el responsable. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Buscar usuario** para la localización de profesionales del área por diferentes entradas (login, DNI, nombre, apellidos, etc...). *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Gestión de Contraseña** (cambio y reseteo) para el acceso a la intranet. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- Visualización/Modificación de **datos personales** de cada profesional, como el domicilio, teléfono...que cada profesional puede actualizar. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Finalizar ausencias por IT**. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*





- **Informe de solicitudes**, estado y de su gestión.
- **Informe personal de ausencias** para los profesionales sobre el estado de las mismas, si han sido rechazadas o aceptadas y por quien, la cobertura por suplencia, relación de días consumidos por tipo de permiso y periodos de año en curso y el previo.
- Petición **Anular Solicitud** que permite la anulación de permisos que ya tienen suplentes contratados o han sido gestionados por RR.HH. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Quiero doblar**, con registro de disponibilidad para doblajes. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Servicios prestados**, informe sobre los contratos suscritos por el trabajador, para verificar la información y poder solicitar certificado de Servicios Prestados. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Solicitud de ausencias**. Genera una solicitud de permiso reglamentario para que sea autorizado por el responsable. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Solicitudes de ausencias (terceros)**. Módulo para realizar solicitudes de terceras personas. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Tramitación de ausencias y suplencias**. Módulo para el control y gestión principal de ausencias y coberturas. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Gestión de ausencias con el histórico** de ausencias. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Cuadro de Mandos** de Ausencias para el Director del Centro.
- **Mi Vida Laboral** con información de la plaza, nombramiento y puesto e información de tramos de población asignada a facultativos. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Mis Datos** con información de datos registrados en la aplicación de M3 Informática, S.L. del Dpto. RR.HH. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Gestión de Usuarios** para la gestión de usuarios de los centros de salud. *Conectividad con el software SAINT 6 de M3 Informática, S.L.*
- **Framework de desarrollo**, compuesto por conjunto de clases JAVA específicas desarrolladas por AREA NET, S.L. que componen el FRAMEWORK sobre el que se construye el ERP ITACA.
- **Administración de reservas**. Reservas de recursos (Aulas, despachos, etc...).
- **Asesoría jurídica**. Módulo de incidencias del Gabinete Jurídico del Área.
- **Inventario**. Control de Equipos y Componentes.

Se contemplará igualmente, el software relacionado actualmente instalado o que se instalará posteriormente dentro del ámbito del mantenimiento evolutivo.

Las condiciones en las que el adjudicatario deberá cumplir, respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad), el desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio, se describen en los siguientes apartados.



CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los trabajos objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se relacionan:

En cualquiera de los casos, el adjudicatario deberá ejecutar todos estos servicios durante el plazo de ejecución del contrato, teniendo en cuenta los estándares de trabajo de esta Agencia y los niveles de servicio que se exponen en este pliego.

Con carácter general, y de acuerdo a los estándares vigentes en esta Agencia, los servicios de atención soporte y mantenimiento de los sistemas de información, se estructuran en 4 niveles de gestión:

Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios General.

Nivel 2: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Especializado.

Nivel 3: Servicio de Mantenimiento Correctivo.

Nivel 4: Servicio de Actualización de Software y Administración de Usuarios.

La Figura 1 representa la arquitectura en capas de los servicios de mantenimiento del sistema de información de esta Agencia.

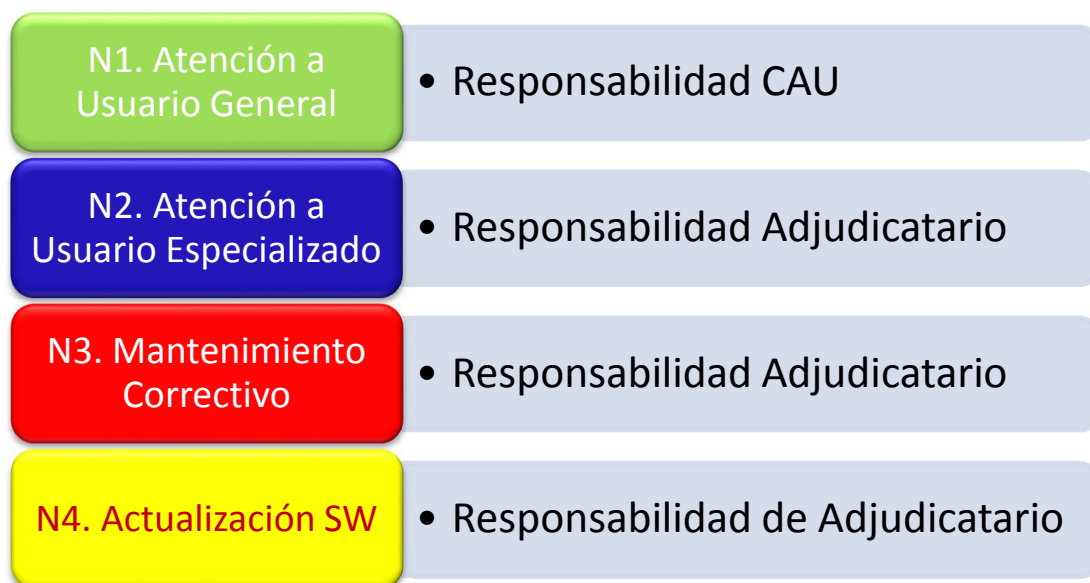


Figura 1. Arquitectura de Servicios de Mantenimiento de SI

La descripción de los distintos niveles de gestión del servicio, acorde a los requerimientos de este contrato es la siguiente:

Nivel 1: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios General:

La responsabilidad del servicio nivel 1 (atención y soporte a usuarios general) será del Centro de Atención a Usuarios designado por la Comunidad de Madrid, quedando fuera del ámbito de este contrato.





No obstante, la responsabilidad del adjudicatario del presente contrato será sobre todas las incidencias, peticiones y consultas que sean escaladas desde el nivel 1 de Soporte, o que les lleguen directamente por otros canales, de conformidad con lo que se establece a continuación.

Nivel 2: Servicio de Atención y Soporte a Usuarios Especializado:

El servicio nivel 2 recibirá del servicio nivel 1 las incidencias que no hayan podido ser resueltas. El adjudicatario pondrá a disposición de esta Agencia, un equipo de soporte especializado, con conocimiento funcional y técnico de los aplicativos instalados objeto del presente contrato.

Las tareas a realizar por el nivel 2 en el marco del presente contrato son las siguientes:

- Análisis de incidencias reportadas por el cliente y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')
- Interacción con los usuarios finales de la aplicación de forma remota para clarificar las incidencias.
- Resolución de incidencias de tipo 'Error' o 'Consulta'.

Para este servicio, se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la **Cláusula 5ª - "Mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta"** del presente Pliego.

Nivel 3: Servicio de Mantenimiento Correctivo:

El mantenimiento correctivo agrupa 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 durante el plazo de ejecución del contrato.

Para este servicio, se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la **Cláusula 5ª - "Mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta"** del presente Pliego.

Nivel 4: Servicio de Actualización de Software y Administración de Usuarios:

Consistirá en la actualización de los productos objeto del contrato como consecuencia de la aparición de nuevas versiones de los mismos, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, así como para la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

A tal efecto, el adjudicatario deberá:

- Informar a esta Agencia de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, momento a partir del cual esta Agencia podrá disponer de estas nuevas versiones.
- Comunicar a esta Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos AREANET objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Control e instalación de nuevas versiones o actualizaciones en el entorno de Producción.

Así mismo será responsabilidad del adjudicatario realizar las tareas relacionadas con la administración de los usuarios de los aplicativos a mantener:

- Creación y Mantenimiento de perfiles de acceso.
- Creación y Mantenimiento de usuarios del sistema.





CLÁUSULA 5.- MECANISMOS DE INTERLOCUCION Y TIEMPOS DE RESPUESTA

El adjudicatario del contrato deberá poner a disposición de la esta Agencia, dentro del horario establecido en la **Cláusula 6ª - "Horario del Servicio"**, los siguientes **mecanismos de interlocución** para la prestación del Servicio:

- **Atención telefónica:** Soporte telefónico de segundo nivel a los usuarios finales. 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 de los productos software objeto del presente pliego.
- **Servicio de Soporte on-line** vía telemática: Soporte de segundo nivel a los usuarios finales, de manera telemática, que permita reportar incidencias y realizar un seguimiento constante de su estado.

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	2 horas laborales
Nivel 2	4 horas laborales
Nivel 3	8 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 6ª - "Horario del Servicio"** 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 a las 9:00 horas del día laboral inmediatamente siguiente.





CLÁUSULA 6.- HORARIO DEL SERVICIO

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

En el caso de producirse incidencias de Nivel 1, fuera del horario habitual o por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de esta Agencia (Por ejemplo, una actuación planificada que requiera realizarse fuera de este horario), el proveedor deberá poner a disposición de esta Agencia los recursos necesarios para dar el soporte técnico ya sea en modalidad remota o presencial.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

Gestión del Servicio:

El contratista asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por esta 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.

A tal efecto, el contratista designará un Responsable del Servicio ante esta Agencia, tal y como se describe más adelante en esta cláusula.

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, esta 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 esta 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.

Responsable del Servicio:

El contratista designará un Responsable del Servicio ante esta Agencia.

El licitador, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el *Curriculum Vitae* del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional). En el Anexo del presente pliego, se recoge el modelo de Curriculum Vitae del Responsable de Servicio.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de esta Agencia designe, a los efectos que se señalan en *la Cláusula "Dirección de los trabajos" del Pliego de Cláusulas Jurídicas*.





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

- **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 **esta Agencia**.
- **Supervisión y control del trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a **esta 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 mensual 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.
 - Cualquier informe solicitado por **esta Agencia**, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la **Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software**.
- **Asistencia y participación** en las reuniones de seguimiento que periódicamente se convoquen si así lo requiere **esta Agencia**.
- **Elaboración de las actas de reunión**: será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las actas de todas las reuniones de trabajo mantenidas, recogiendo los acuerdos adoptados en tales reuniones y/o comités. En un plazo no superior a 3 días laborables, el acta será remitida para su aprobación a **esta Agencia**.

Asimismo, a petición de esta Agencia, el Responsable del servicio deberá reunirse con el Responsable del contrato por parte de esta Agencia, en relación con los siguientes asuntos de interés:

- Estudio y centralización de cambios evolutivos desde el punto de vista funcional y técnico, que puedan afectar a toda la base instalada.
- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- 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.

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

CLÁUSULA 8.- 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 esta Agencia designe.

Esta Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio. A tal efecto, el *Responsable del Contrato* elaborará un *Plan de seguimiento de la ejecución del contrato*.

CLÁUSULA 9.- 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 **esta 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 cláusulas 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 **esta Agencia** por necesidades del servicio.

A excepción de la infraestructura propia que **esta 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 **esta 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 **esta Agencia** deberán hacerlo con el identificador facilitado por **esta Agencia**, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de guardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **esta 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 **esta Agencia**. El adjudicatario debe mantener ficheros de auditoría con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por **esta 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 **esta 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 **esta Agencia**. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que **esta Agencia** pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede a dichas áreas personal convenientemente autorizado.
- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** **esta 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 **esta Agencia**, se les aplicará la política de seguridad perimetral que **esta Agencia** convenga para garantizar que la sesión de trabajo con **esta Agencia** es confiable.
- **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 a las que son objeto de este contrato o tuviera conectada otras redes, estará obligado a asegurar que su LAN solo servirá de tránsito hacia la red de **esta Agencia** para aquellos puestos de trabajo ubicados en su LAN y dedicados a las actividades objeto del contrato.

CLÁUSULA 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de esta 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 esta Agencia.





CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de esta 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 esta Agencia.

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE GARANTÍA

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

El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para esta Agencia, todas las correcciones que, a solicitud de **esta Agencia**, sean necesarias para el adecuado funcionamiento de los aplicativos, de acuerdo con las especificaciones técnicas objeto del presente contrato.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario 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 **esta Agencia** los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 13.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

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

- a) Definir, implementar y mantener una política de seguridad de la información.





- b) Implementar los análisis, ingeniería y contramedidas de seguridad con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información, mediante la ejecución de los controles que den respuesta a los requisitos especificados en este clausulado; todo ello integrado en una gestión de análisis y gestión del riesgo.
- c) Extender lo especificado en el punto anterior a los posibles contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.
- d) En la fase de diseño funcional de los desarrollos objeto del contrato se realizará un estudio previo de su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de la información y el servicio que soportan y los requerimientos de la distinta normativa que les aplique. Esta especificación de requisitos de seguridad se documentará conforme a lo establecido en los estándares de esta Agencia al respecto de la materia.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación del servicio. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo largo de la ejecución del contrato. En todo caso, se estará a lo dispuesto en los estándares de seguridad de esta Agencia. Asimismo, esta Agencia podrá modificar esta relación de requisitos mínimos en cualquier momento, comunicando dicha variación al adjudicatario, quién estará obligado a adecuar sus sistemas a la modificación.

Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá entregar en la Fase I. Análisis de Requerimientos del sistema los siguientes documentos, que deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de esta Agencia en cualquier momento de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado **Política de Seguridad**, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de esta 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 que intervengan en la prestación del servicio y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado **Documento de Seguridad**, coherente con los documentos de seguridad que exigen los Reales Decretos 1720/2007, y 3/2010 respectivamente, en lo que corresponda a cada uno, donde se encuentre la normativa de seguridad, que recoja todas las medidas de seguridad propuestas, la forma de su cumplimiento y las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio. Estas medidas de seguridad incluirán al menos las que se relacionan a continuación para cada uno de los ámbitos normativos.

Usuarios de sistemas de información

Los usuarios de los sistemas de información relacionados con el objeto del servicio deberán estar identificados y autorizados por el adjudicatario y quedar así reflejado en el Documento de Seguridad, previamente a efectuar cualquier uso de los sistemas mediante el correspondiente procedimiento que incluya los procesos de identificación, autenticación y autorización.

En el Documento de Seguridad se incluirá además la correspondencia y relación de los perfiles y las funciones asociadas al servicio prestado para esta Agencia, así como las personas asociadas a dichos perfiles que pudieran tener acceso a información de la Comunidad de Madrid, y el tipo de información a la que pudieran tener acceso, ya sea datos de carácter personal, de administración electrónica u otro tipo.





Se registrará además en el Documento de Seguridad, si se diera la circunstancia, la relación de usuarios con privilegios de administración de los sistemas de información de esta Agencia (asociados a posibles tareas habituales o puntuales de mantenimiento, explotación de sistemas o cualquier otra que pudiera implicar el acceso a datos del entorno de producción de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid).

En el caso de utilizar sistemas de información de la Comunidad de Madrid, deberán acreditarse previamente de acuerdo con la política de gestión de identidades corporativa de esta Agencia.

Se deberá acreditar el conocimiento y compromiso de la cláusula de seguridad de este pliego por parte de todos los usuarios, quedando registrado en el Documento de Seguridad, así como la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder. Las obligaciones subsistirán aun después de finalizar la relación contractual.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de estas cláusulas y la normativa que se menciona dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

Las relaciones de usuarios mencionadas deberán estar permanentemente actualizadas durante la prestación del servicio.

Protección de datos de carácter personal

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

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

Medidas de seguridad de carácter mínimo:

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD):
 - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD.
 - 1.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de esta Agencia, y en concreto:
 - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.





- 1.2.3 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia esta Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por esta Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- 1.2.4 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- 1.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de esta Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- 1.2.6 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 1.2.7 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 1.2.8 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 1.2.9 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
- 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por esta Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.





1.3.3 Será necesaria la autorización de esta Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

1.4 Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:

1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de esta Agencia.

1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.

1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).

1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.

1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

2 Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de esta Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

3 El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.





A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de esta Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a esta Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas.

En el caso de que el contratista destine los datos a **otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo** las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

- 4 De acuerdo con lo dispuesto en la *letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, esta Agencia, que **actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

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

Derecho de información en la recogida de datos.

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

Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 enero - ENS) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de los servicios





prestados. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso.

El adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio 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 interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

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

Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en el caso de acceso remoto a infraestructuras de esta Agencia

En el caso de que el adjudicatario acceda de forma remota desde sus instalaciones a infraestructuras de la Comunidad de Madrid, será de aplicación lo especificado a continuación.

La información asociada a los accesos a infraestructuras de producción de esta Agencia que alberguen datos o información de la Comunidad de Madrid durante el periodo de ejecución de los servicios y del periodo de garantía de los mismos deberá estar a disposición de esta Agencia, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de esta Agencia, el mecanismo utilizado, así como todos los datos referidos a los dispositivos y mecanismos utilizados.

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- No se habilitarán ni utilizarán las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para dar cumplimiento al objeto del contrato y que deban acceder a la red corporativa de la Comunidad de Madrid deberán estar aisladas lógicamente y físicamente, de forma que dichas infraestructuras se utilicen de forma exclusiva para la prestación de los servicios, debiéndose asegurar que no existen conexiones directas entre cualquier otra red distinta de la habilitada para la prestación del servicio y cualquier red de la Comunidad de Madrid a la que se acceda en virtud del contrato ya sea una red pública (ej. Internet) o privada, exceptuándose las conexiones autorizadas requeridas para la prestación del servicio.
- Entre cada red, subred o servicio de comunicaciones se implantarán cortafuegos (firewalls), que deberán estar configurados con la política del menor privilegio, bloqueando o denegando cualquier tipo de tráfico no autorizado o innecesario para la prestación del servicio. De la misma forma se permitirán únicamente los puertos, protocolos o servicios autorizados por esta Agencia. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se denegará por defecto.
- Los accesos a Internet se efectuarán obligatoriamente a través de proxies con sistema de identificación de su uso.
- El uso del correo electrónico deberá contar con filtro antivirus debidamente actualizado periódicamente.
- No se compartirán las cuentas de correo asignadas de forma personal, ni se podrá desviar de forma automática el correo electrónico profesional a cuentas particulares.





- El adjudicatario deberá implantar un Plan de Contingencia o Continuidad de Negocio que ofrezca respuesta a emergencias, operaciones de respaldo y restauración y contingencias, que, al menos, garantice la correcta operación y entrega de los servicios según los niveles de servicio especificados en el apartado correspondiente.
- Se implementarán salvaguardas para detectar o minimizar la modificación o destrucción no autorizada de datos.
- Se mantendrá y ejecutará una política de respaldo automático de datos, verificación y restauración (en su caso).
- La información que deba suprimirse deberá destruirse de tal forma que sea imposible su recuperación.
- Se incluirá un sistema de protección antivirus, actualizado periódicamente y de forma automática, y que deberá utilizarse sobre cualquier fichero, soporte y software antes de que cualquiera de éstos resida o se instale en los sistemas de información. La frecuencia de actualización será como mínimo semanal.

Propiedad de los trabajos

Todos los derechos de propiedad sobre los trabajos, informes, estudios y documentos elaborados por la empresa adjudicataria y el personal encargado de la ejecución del objeto de la relación contractual serán propiedad de esta Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa contratista.

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

Sigilo y Confidencialidad de la información tratada

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Esta obligación no se limita al tiempo de ejecución del correspondiente contrato al que está asociado el proyecto indicado, sino que deberá ser respetada aun después de su cumplimiento o resolución.

Cualquier Información, fuese cual fuere su naturaleza (bien técnica, comercial, financiera, operacional o de otro tipo), en cualquier forma o soporte (ya sea verbal, escrita, grabada o de cualquier otro tipo), que pudiera ser facilitada por esta Agencia o la Comunidad de Madrid o cualquier tercero que tenga relaciones contractuales con la misma, en relación con el objeto del presente pliego, será considerada como "Información Confidencial", incluyéndose en esta categoría aquella información que fuese generada a partir de la Información Confidencial.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas (en adelante el Equipo del Proyecto) se obligan a:

1. Guardar la Información Confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, separada de cualquier otra información de la que pudiera disponer el Equipo del Proyecto;
2. Utilizar o transmitir la Información Confidencial exclusivamente para los fines del objeto del contrato;
3. No realizar copia de la Información Confidencial sin el previo consentimiento escrito de esta Agencia, excepto aquellas copias que sean necesitadas por el Equipo del Proyecto para su estudio interno;





4. Restringir el acceso a la Información Confidencial únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del objeto del contrato, y asegurarse de que dichas personas conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en el presente documento;
5. No facilitar Información Confidencial a tercero alguno sin el previo consentimiento escrito de esta Agencia, y asegurarse de que, en caso de haber obtenido dicha autorización, dicho tercero firma un compromiso de confidencialidad en términos equivalentes a los del presente documento.
6. Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del contrato o su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito por esta Agencia.
7. El Equipo del Proyecto procederá a destruir o a devolver a esta Agencia toda la Información Confidencial a la finalización del objeto del contrato referido, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte que se pudiera encontrar recogida.
8. La empresa contratista formará e informará de estas obligaciones al personal que participe en el desarrollo del contrato, asumiendo, en caso contrario, las responsabilidades que pudieran derivarse por su incumplimiento.

Restricciones generales

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

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

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

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





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

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de los puntos mencionados:

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

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

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

CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **12 MESES**, del 1 de agosto de 2016 al 31 de julio de 2017.

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

CLÁUSULA 15.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización del proyecto.

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

Toda la documentación se entregará en castellano, 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 esta Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo, manteniendo una adecuada ordenación y trazabilidad sobre los mismos, así como sobre su versionado. 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.





Esta Agencia supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Agencia no hace indicación contraria.

CLÁUSULA 16.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador puede dirigirse a:

Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

**Dirección de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda
y de Sistemas de Información Corporativos**

Contacto: **Área de Servicios y Aplicaciones Corporativas de RRHH.**

Tfno.: **91.580 50 00.-** Horario de consulta: **10:00 a 14:00h**

Email: inmaculada.gil@madrid.org

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i></p> <p><i>El Director de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda y de Sistemas de Información Corporativos</i></p> <p><i>Fdo.: Manuel Tarrasa Sánchez</i></p>	<p><i>APROBADO POR:</i></p> <p><i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
--	---





Anexo 1. Centros de Salud y Consultorios

• **Centros de Salud:**

- C.E. MORATALAZ
- C.E. VICENTE SOLDEVILLA
- C.S. ADELFA
- C.S. ALCALÁ DE GUADAIRA
- C.S. ANGELA URIARTE
- C.S. ARGANDA DEL REY
- C.S. ARGANDA II
- C.S. ARROYO DE MEDIA LEGUA
- C.S. ARTILLEROS
- C.S. BUENOS AIRES
- C.S. CAMPO DE LA PALOMA
- C.S. CAMPO REAL
- C.S. CERRO ALMODOVAR
- C.S. ENSANCHE DE VALLECAS
- C.S. ENTREVÍAS
- C.S. FEDERICA MONTSENY
- C.S. JOSÉ MARIA LLANOS
- C.S. LA PAZ
- C.S. LA POVEDA
- C.S. MARTINEZ DE LA RIVA
- C.S. NUMANCIA
- C.S. ORIÓN - IBIZA
- C.S. PACÍFICO
- C.S. PAVONES
- C.S. PEÑA PRIETA
- C.S. PERALES DE TAJUÑA
- C.S. PLAZA DEL ENCUENTRO
- C.S. RAFAEL ALBERTI
- C.S. RIVAS PUEBLO
- C.S. SANTA MONICA
- C.S. TORITO
- C.S. VALDEBERNARDO
- C.S. VICÁLVARO
- C.S. VILLABLANCA
- C.S. VILLA DE VALLECAS
- C.S. VILLAREJO DE SALVANÉS

• **Consultorios:**

- CONS. LOCAL AMBITE
- CONS. LOCAL BELMONTE DE TAJO
- CONS. LOCAL BREA DE TAJO
- CONS. LOCAL CARABAÑA
- CONS. LOCAL ESTREMER
- CONS. LOCAL FUENTIDUEÑA





- CONS. LOCAL LOECHES
- CONS. LOCAL MORATA
- CONS. LOCAL NUEVO BAZTAN
- CONS. LOCAL ORUSCO
- CONS. LOCAL POZUELO DEL REY
- CONS. LOCAL SANTA MONICA
- CONS. LOCAL TIELMES
- CONS. LOCAL VALDARACETE
- CONS. LOCAL VALDILECHA
- CONS. LOCAL VILLAMANRIQUE
- CONS. LOCAL VILLAR DEL OLMO
- CONSULTORIO REYES MAGOS
- CONSULTORIO SIERRA DE FILABRES
- CONSULTORIO VIRGEN VIÑAS
- BALTASAR SANTOS
- PEÑA GORBEA





Anexo 2. Modelo de Curriculum del Responsable de Servicio

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

NOTA: El licitador, **con carácter previo a la adjudicación**, deberá aportar este documento, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, para el Responsable del Servicio propuesto, así como, toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en el mismo.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259222014044711304491**

