



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO "MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE VERITAS STORAGE FOUNDATION", A
ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO ORDINARIO CON CRITERIO PRECIO**

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, según la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid*, 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 asignadas, entre otras funciones, (Art. 10 Tres):

- c) 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:
- 1º 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.
 - 3º 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.

En el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone del **software Veritas Storage Foundation**, como principal gestor de volúmenes y sistema de ficheros en servidores dedicados a bases de datos en producción, que dan servicio en la Comunidad de Madrid.

La necesidad de este software gestor de volúmenes viene determinada por diferentes aspectos:

- Ahorro de costes
- Optimización del almacenamiento (menor tamaño necesario para las bases de datos)
- Mejora del rendimiento de acceso a discos, es decir, de lecturas y escrituras en las bases de datos
- Facilidad en la administración de sistemas
- Tiempos óptimos en la recuperación ante catástrofes

Con el fin de garantizar la operatividad y disponibilidad de dicho software, se considera necesario disponer de un servicio de mantenimiento y actualización del mismo que permita su correcto funcionamiento.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

La prestación del servicio de **mantenimiento preventivo y correctivo, así como la actualización de versiones del software Veritas Storage Foundation**, cuyas licencias se relacionan en el Anexo al presente pliego de cláusulas técnicas, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el mismo.





CLÁUSULA 3ª - REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

Para la consecución de los objetivos planteados, se requiere un servicio diferenciado en los siguientes niveles:

3.1. Mantenimiento Preventivo:

El mantenimiento preventivo se realizará de acuerdo a las especificaciones siguientes, entendiendo como mantenimiento preventivo los análisis y actividades que se realicen en previsión de una posible incidencia en el sistema, antes de que esta suceda, incluyéndose en este apartado las consultas técnicas que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid solicite:

- **Soporte de primer nivel:** consistente en la asistencia del adjudicatario del contrato en el diagnóstico y detección de fallos por parte del departamento de soporte técnico de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- **Soporte de segundo nivel:** consistente en la participación directa del soporte técnico y de los ingenieros de desarrollo del adjudicatario del contrato, que resolverán los problemas que no se hayan podido solucionar en el **primer nivel de soporte**.

El adjudicatario deberá facilitar soporte remoto, tanto telefónico como por medios electrónicos, que permita seguimiento del soporte así como autoayuda.

- Los trabajos de actualización se realizarán por personal técnico de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, siempre con la guía supervisada y aprobada por parte del adjudicatario, siendo este último el responsable de la guía de trabajo para dicha actualización. Por lo tanto el horario de actualización siempre será el que indique la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, según las necesidades del servicio.
- El adjudicatario deberá informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de los posibles fallos de la herramienta *Veritas Storage Foundation* (Bug), proponiendo un Plan de acción a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el caso de que este pueda estar afectado.

3.2. Mantenimiento correctivo:

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

1. **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.
 - Comunicación de las incidencias: la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia un Centro de Atención Telefónica, donde se registrarán las averías detectadas.
 - El horario del Centro de Atención Telefónica para la atención y recepción de avisos será las 24 horas del día durante los 365 días del año a las licencias objeto del contrato.





2. Tiempo de Respuesta en función de la Severidad de la incidencia:

Nivel de gravedad	Definición de la gravedad
1	<p>Impacto crítico en el servicio</p> <p>Situación que afecta de manera crítica al principal servicio del negocio, la aplicación central o el sistema crítico. Las características de un problema de Gravedad 1 incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none">• El servicio del negocio no está operativo• El sistema de producción se colapsa• Riesgo de integridad de datos• Fallan las operaciones de copia de seguridad y de recuperación.
2	<p>Impacto considerable en el servicio o la implementación</p> <p>El servicio del negocio, la aplicación central o el sistema se ven seriamente afectados, o se detiene la implementación. No hay ninguna solución temporal aceptable.</p>
3	<p>Impacto moderado en el servicio</p> <p>El servicio del negocio, la aplicación central o el sistema sufren una afectación moderada, no se han perdido datos, y el servicio del negocio, la aplicación o el sistema siguen funcionando. El problema se puede sortear temporalmente utilizando una solución temporal disponible.</p>
4	<p>Ningún impacto en el servicio</p> <p>Problemas no críticos, cuestiones generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.</p>

S1 = 30 minutos (dentro del servicio 24x7)

S2 = 4 h laborables

S3 = 8 h laborables

S4 = 12 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.





Se consideran incluidos en el precio todos los gastos ocasionados para solucionar las mismas, tales como mano de obra, materiales o piezas de recambio, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

3. Los centros de procesos de datos en donde residen las licencias objeto del contrato están localizadas en:

- Tres Cantos, Ronda de Europa, 5.
- Edificio C/ Julián Camarillo, 8

4. La empresa adjudicataria se compromete igualmente a facilitar a la Agencia las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de utilización, a los que están sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad.

5. Serán facilitadas por la empresa adjudicataria las especificaciones técnicas y sobre infraestructura, necesaria para la buena adaptabilidad de los productos, relacionados en el Anexo del presente pliego, comprometiéndose la Agencia, a seguir las indicaciones correspondientes.

6. La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de suscripción a boletines de noticias de soporte técnico, así como notificaciones de alertas de seguridad.

La Agencia proporcionará acceso al personal autorizado de la empresa adjudicataria a cualquier Producto para llevar a cabo el mantenimiento del mismo y/o para cumplir con las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria.

La Agencia notificará inmediatamente a la empresa adjudicataria cualquier cambio de la configuración o traslado que efectúe alguien distinto a la empresa adjudicataria.

La Agencia designará un número razonable de contactos autorizados, según determinen la Agencia y el adjudicatario, quienes comunicarán los problemas y recibirán el soporte de la empresa adjudicataria. Cada contacto autorizado de la Agencia deberá estar familiarizado con las necesidades de esta Agencia y dispondrá de los conocimientos y las capacidades técnicas necesarios para permitir a la empresa adjudicataria cumplir con sus obligaciones.

3.3. Servicio de actualizaciones:

El adjudicatario deberá:

- Informar a la 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 la Agencia podrá disponer de las mismas sin coste adicional.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.

CLÁUSULA 4ª – DOCUMENTACIÓN

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá elaborar y facilitar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid la siguiente documentación (Guías):





- **Informe de Revisión de SRs (Service Requests).** En este informe se detallarán las estadísticas, por diferentes métricas, de las incidencias que sobre el producto haya reportado la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Del análisis de los datos que ahí se detallen, se podrán obtener conclusiones o tendencias que puedan indicar posibles puntos de mejora. El adjudicatario aportará a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid este informe una vez al mes.
- **Guía de contactos.** Esta guía facilitará que, tanto la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid como la empresa adjudicataria, dispongan siempre de un cauce establecido para transmitir cualquier asunto o incidencia relacionados con la prestación del servicio. Se entregará esta información en el primer mes del contrato.
- **Guía de configuración de entornos.** Este documento detallará los aspectos técnicos de la infraestructura de los sistemas de la Agencia, asegurando así un conocimiento profundo y preciso sobre su entorno técnico. Se entregará este informe al inicio del contrato y a continuación con una periodicidad de tres meses.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadrada y con una copia de cada documento. Asimismo, se entregará una copia de dicha documentación en soporte electrónico compatible con las herramientas instaladas en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

- 5.1. El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los trabajos objeto del presente contrato. Contará para ello con el necesario centro de soporte. Asimismo, el contratista responderá siempre de la adecuación del personal encargado de la realización de los trabajos.
- 5.2. Se consideran incluidos en el precio del contrato todos los gastos ocasionados por las reparaciones, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.
- 5.3. En el caso de que, por razones ajenas a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, los servicios contratados puedan implicar para el contratista la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos, en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.
- 5.4. El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio** ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

Con carácter previo a la adjudicación del contrato, la empresa aportará **Curriculum Vitae** del Responsable del Servicio, especificando la cualificación profesional del mismo (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia), así como toda aquella documentación que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de





Madrid designe, a los efectos que se señalan en la cláusula titulada: "Dirección de los trabajos" del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

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

CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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.

CLÁUSULA 8ª – PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

1. El prestador del servicio 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).*
 - Y las disposiciones dictadas en 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.

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el RD 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*):
 - 2.1 En la fase de diseño funcional del sistema de referencia se realizará un **estudio previo de datos de carácter personal** a tratar, su naturaleza y las medidas de seguridad que





requieran de conformidad con la naturaleza de los datos y los requerimientos del RD 1720/2007. Si procede igualmente se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la *Agencia Española de Protección de Datos* (en adelante **AEPD**).

2.2 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, y en concreto:

2.2.1 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.

2.2.2 Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. El contratista se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.

2.2.3 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la 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.

2.2.4 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.

2.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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.

2.2.6 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.

2.2.7 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.

- 2.2.8 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.
- 2.2.9 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.
- 2.3** 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:
- 2.3.1 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.
- 2.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- 2.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 2.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 2.1, 2.2 y 2.3, 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:
- 2.4.1 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

- 2.4.2 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.
- 2.4.3 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.
- 2.4.4 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.
- 2.4.5 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.

Personal prestador del servicio.

3. Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán un documento por el que quedarán obligados al **secreto profesional** respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. Así como a la renuncia expresa de los derechos de **propiedad intelectual** que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El contratista nombrará de entre los miembros del equipo prestador del servicio a un **Responsable de Seguridad**, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto a la Agencia.

El contratista se compromete a **formar e informar a su personal** en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del objeto del contrato tendrá **acceso autorizado** únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el **desarrollo de sus funciones**.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

4. 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.





5. 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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.

6. De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 RD 1720/2007*, y 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 *RD 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**.

Derecho de información en la recogida de datos.

7. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **ADJUDICATARIOS**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid como por la C.M., inscrito 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, 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*.

CLÁUSULA 9ª – MEDIDAS DE SEGURIDAD Y COMPROMISOS DEL ADJUDICATARIO EN EL CASO DE ACCESO REMOTO A INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. 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 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.

CLÁUSULA 10ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

CLAUSULA 11ª- 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 (aplicativos) e infraestructuras propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del objeto del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información, propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 12ª- CALIDAD

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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá incorporar los recursos que considere





oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 13ª – PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **16 de agosto de 2016 y el 15 de agosto de 2017**.

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

CLÁUSULA 14ª – 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras

Área de Sistemas (Unidad de Servidores de Almacenamiento)

C/ Embajadores, 181 (28045 – Madrid)

Tfno.: 91.580 50 00

Horario: 10:00 h. a 14:00 h. (lunes a viernes laborables)





ANEXO

LISTA DE LICENCIAS ACTUALES

Descripción	Código	Unidades	Número de serie
VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 6.0 UNX PER SERVER TIER H STD LIC GOV BAND S	AJZV-8I2W-7WFD-8OTD-ERPC-3PPP-PPPP-PPKC-6	2	M4795331163
VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 6.0 UNX PER SERVER TIER H STD LIC GOV BAND S	AJZ7-NJ6M-F2NC-T4WM-NP3P-6PPP-PPPP-P398-P	1	M2796456607
VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 6.0 UNX PER SERVER TIER H STD LIC GOV BAND S	AJZ7-HWL6-2TFU-XERP-C3PP-PPPP-PPPK-C4WZ-P	1	M8699456536
VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 6.0 UNX PER SERVER TIER M	AJZU-RGRY-K3PJ-KKU8-OVA6-6NPC-PPPP-PPPP-P	1	M9513498813

Madrid, a 22 de junio de 2016

ELABORADO Y PROPUESTO POR:

La Directora de Producción y Gestión de
Infraestructuras

Fdo.: Julia Molina Franquelo

Madrid, a 29 de junio de 2016

APROBADO POR:

El Consejero Delegado de la Agencia para la
Administración Digital de la C.M.

Fdo.: Blas Labrador Román

