



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO
“MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE ESTADÍSTICO SAS”, 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: **1018331782828486849782**





ÍNDICE DE CLÁUSULAS

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO DEL CONTRATO
3. CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS A MANTENER
4. REQUERIMIENTOS
5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR
6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS
7. GARANTÍA
8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
9. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS
10. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ESTA AGENCIA
11. CALIDAD
12. PLAZO DE EJECUCIÓN
13. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS





PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE ESTADÍSTICO SAS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO.

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, según se establece en el Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015) se configura como un ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

El referido precepto encomienda a esta Agencia, entre otras, las funciones de 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, así como el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones (Artículo 10 – Tres c).

En la actualidad, esta Agencia tiene instalado el software estadístico SAS en distintos centros de la Consejería de Sanidad, en la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego y en la Dirección General de Economía y Política Financiera de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda. Para garantizar la operatividad y disponibilidad del software anteriormente citado, resulta necesario contratar los servicios de mantenimiento correctivo y actualización, al objeto de lograr un mayor rendimiento y operatividad, así como la inclusión de nuevas funcionalidades que durante el periodo de ejecución del contrato puedan surgir.





CLÁUSULA 2ª - OBJETO

La prestación del servicio de mantenimiento del **software estadístico SAS**, instalado en la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda (Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego y Dirección General de Economía y Política Financiera) y C. de Sanidad (Servicio Madrileño de Salud -Hospitales-), todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3ª - CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS A MANTENER

La relación de las licencias a mantener y su ubicación es la siguiente:

D.G. TRIBUTOS Y ORDENACIÓN Y GESTIÓN DEL JUEGO	
MÓDULO	Nº LICENCIAS
SAS/® Analytics Pro (SAS Base, Stat, Graph y Guide)	1
SAS/ETS® Software	1
SAS/IML	1

D.G. DE ECONOMÍA Y POLÍTICA FINANCIERA	
MÓDULO	Nº LICENCIAS
SAS/® Analytics Pro (SAS Base, Stat, Graph y Guide)	34
SAS/AF® Software	35
SAS/ETS® Software	34
SAS/FSP	2
SAS/INSIGHT® Software	35
SAS/SHARE® Software	2
SAS/ACCESS Interface to PC File Formats	4

CONSEJERÍA DE SANIDAD	
MÓDULO	Nº LICENCIAS
SAS/® Analytics Pro (SAS Base, Stat, Graph y Guide)	15
SAS/AF® Software	15
SAS/EIS® Software	10
SAS/ETS® Software	15
SAS/INSIGHT® Software	15
SAS/QC® Software	10
SAS/SHARE® Software	10





Cuadro resumen de número de licencias por módulo:

TOTAL	
MÓDULO	Nº LICENCIAS
SAS/® Analytics Pro (SAS Base, Stat, Graph y Guide)	50
SAS/ETS® Software	50
SAS/AF® Software	50
SAS/INSIGHT® Software	50
SAS/SHARE® Software	12
SAS/EIS® Software	10
SAS/QC® Software	10
SAS/ACCESS Interface to PC File Formats	4
SAS/FSP	2
SAS/IML	1

CLÁUSULA 4ª - REQUERIMIENTOS GENERALES

El mantenimiento deberá incluir el soporte técnico que garantice un adecuado funcionamiento del producto y la actualización de versiones.

Mantenimiento Correctivo: diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso de los productos relacionados en la cláusula 3ª del presente Pliego, para asegurar su correcto funcionamiento, de conformidad con las siguientes particularidades:

- **Vía telefónica:** consistente en **asistencia telefónica ilimitada**, en horario de **9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes no festivos**, por personal técnico cualificado de la empresa adjudicataria para atender las incidencias, su diagnóstico y la planificación de la acción, así como las peticiones y consultas que pudieran surgir sobre los productos a mantener.

Fuera de este horario, las incidencias, peticiones o consultas se notificarán al adjudicatario vía web o vía correo electrónico.

- **Soporte web:** El adjudicatario dispondrá de un espacio web en el que podrán registrarse incidencias peticiones o consultas.
- **Soporte vía e-mail:** a través de la dirección de correo electrónico que al efecto ponga el adjudicatario a disposición de esta Agencia.

Las incidencias, peticiones o consultas deberán registrarse en el sistema de seguimiento utilizado por el adjudicatario y puesto a disposición del servicio, comunicándose a esta Agencia posteriormente, para su seguimiento y control.





En la tabla que se recoge a continuación, se definen los tiempos de respuesta que regirán para la asistencia remota de todas las licencias especificadas en la Cláusula 3ª del presente Pliego:

DEFINICIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Un Sistema de producción de SAS no está operativo y no hay una alternativa; un número importante de clientes están afectados por el problema y el sistema de producción de negocio no está operativo.	2 horas
Un componente de SAS no está funcionando correctamente ocasionando un importante impacto operacional.	4 horas
Un componente de SAS no está funcionando como está documentado; los resultados son inesperados; el problema se puede evitar o existe una alternativa para el mismo y el impacto es mínimo.	24 horas

Se entiende por tiempo máximo de respuesta el tiempo que transcurra desde la notificación de la incidencia al contratista hasta el momento en el que éste inicie la resolución de la misma.

Para el cómputo de los tiempos de respuesta, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes no festivos, con las siguientes particularidades:

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca dentro del horario de servicio indicado, 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 primer día hábil inmediatamente siguiente.

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 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 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.

➤ **Actualización del software:** El adjudicatario deberá proporcionar, durante el periodo de ejecución del contrato, la actualización del software objeto del contrato, tanto por la aparición de nuevas funcionalidades, como por la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, incluyendo la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

Por tanto, durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá:

- Facilitar a esta Agencia todas las versiones de software que incluyan mejoras y optimizaciones, publicadas durante el plazo de ejecución del contrato. El adjudicatario notificará a esta Agencia la disponibilidad de dichas versiones de software.
- Entregar y aplicar las correcciones y revisiones de mantenimiento, así como notificar, periódicamente, información sobre los fallos que se detecten. En el caso de que los trabajos a realizar durante las revisiones requieran una parada planificada del sistema, será notificado por parte del adjudicatario al responsable técnico del producto designado por esta Agencia, el cual comunicará al adjudicatario el momento idóneo de la realización de la prueba.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas, así como las operaciones y manuales de instalación y uso a los que están sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad.
- Respetar la compatibilidad de los datos entre versiones correlativas de sus productos, o en su defecto, suministrar una herramienta de traspaso de datos entre versiones estándar a fin de garantizar su plena compatibilidad.
- Asimismo, cuando la actualización de versión lo requiera, por su novedad o cambio de operatividad habitual, el adjudicatario deberá proporcionar la información necesaria al personal técnico de esta Agencia.





CLÁUSULA 5ª – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

- 5.1.** El adjudicatario deberá contar con los medios propios, y de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del servicio.

Asimismo el adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, esta Agencia podrá comprobar la adecuación del personal asignado al servicio contratado y verificar dicha capacidad en cualquier momento.

- 5.2.** 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.
- 5.3.** 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.
- 5.4.** En el caso de que los servicios contratados puedan implicar, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, para el adjudicatario la decisión de prestación de los servicios 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.
- 5.5.** La empresa adjudicataria designará a un **Responsable del Servicio** ante esta Agencia. 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 esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

El adjudicatario, a través del responsable informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.





- Supervisar el servicio de mantenimiento y soporte a prestar, e informar a esta Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

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

- 5.6** El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de esta Agencia, las herramientas 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.

CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS

El seguimiento y control de la ejecución del contrato 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.

Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE GARANTÍA

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

El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional, todas las correcciones que, a solicitud de esta Agencia, sean necesarias para el adecuado funcionamiento del software.





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.

CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

1. En el caso de que el adjudicatario, 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).*
 - 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 esta Agencia, 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 adjudicatario 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 esta Agencia. 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 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.

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 esta Agencia 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 esta Agencia 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 esta Agencia.
- 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 adjudicatario 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 adjudicatario 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 adjudicatario 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 esta Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
5. El adjudicatario 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 adjudicatario 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*, 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 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 adjudicatario como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el adjudicatario queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El adjudicatario 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 **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por esta Agencia 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 esta 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*.





CLÁUSULA 9ª – PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario 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 10ª – DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ESTA AGENCIA

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

CLÁUSULA 11ª – CALIDAD

Durante el desarrollo de los trabajos, esta Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. A tal fin, esta Agencia podrá incorporar al proyecto los recursos que considere oportunos para garantizar su correcta ejecución.

Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.





CLÁUSULA 12ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES, comprendidos entre el 1 de mayo de 2016 y el 30 de abril de 2017.**

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

CLÁUSULA 13ª- CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

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

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

C/ Embajadores, 181, 28045 – Madrid

Subdirección General de Servicios y Gestión de Aplicaciones

Área de Planificación y Ordenación del Servicio

ICM_GESTION_PRODUCTOS_COMERCIALES@madrid.org

Teléfono (91) 580.50.00

Horario: 10 a 14h. (Lunes a viernes)

**El Consejero Delegado de la Agencia para
la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**

Fdo.: Blas Labrador Román



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **10183317828486849782**

