

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

“GESTIÓN DE NOMBRES DE DOMINIO”



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO	4
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN	4
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
4.1 Traslado de la actual cartera de dominios	4
4.2 Gestión de la cartera de dominios	5
4.3 Servicios adicionales sin coste	7
4.4 Herramienta web de gestión remota	7
CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	8
CLÁUSULA 6.- RESPONSABLE DEL SERVICIO	9
CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	10
7.1 Disponibilidad de medios	10
7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador	10
7.3 Comunicaciones	10
CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	10
CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	11
CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS	11
CLÁUSULA 11.- CALIDAD DEL SERVICIO	11
CLÁUSULA 12.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS	11
CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN	12
CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	12
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	13
Protección de datos personales y Privacidad	13
Normativa	13
Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento	13
Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio	17
Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	17
Tratamiento de datos personales	17
Deber de Información	18
Seguridad en la utilización de medios electrónicos	18
Normativa	18
Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad	19
Medidas de Seguridad	19
Documentación de seguridad	19
Confidencialidad y deber de secreto	19



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “GESTIÓN DE NOMBRES DE DOMINIO” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON CRITERIO ÚNICO.

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Madrid Digital**), según se establece en la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

El sistema de nombres de dominio es un elemento clave para el funcionamiento de Internet, ya que proporciona nombres unívocos para cada uno de los equipos que están conectados a la Red, facilitando de esta manera, su localización y el uso de Internet.

La Comunidad de Madrid a lo largo de los últimos años ha hecho un enorme esfuerzo para posibilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos que presta a través de Internet, haciendo realidad la implantación entre ciudadanos y empresas de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Hoy día en la Comunidad de Madrid, los nombres de dominio identifican a ésta y a todas sus instituciones en sus conexiones de Internet, cumpliendo una función primordial recogida en la Ley 11/2007, de 27 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Dentro del ejercicio de las precitadas competencias y del desarrollo de las mencionadas funciones, con el fin de identificar a la Comunidad de Madrid en sus conexiones de Internet, se hace necesaria la utilización del **Sistema de Nombres de Dominio (DNS “Domain Names System)**. En la actualidad, Madrid Digital gestiona los dominios para el mundo de Internet, no sólo de Madrid Digital, sino también de diversas Instituciones de la Comunidad de Madrid, en función de su relación directa con los sistemas o servicios que Madrid Digital presta a aquéllas.

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), es la Organización Internacional responsable de asignar espacio de dirección numéricas de protocolo de Internet (IP, Internet Protocol), identificadores de protocolo y de las funciones de gestión



o administración del Sistema de Nombres de Dominio de primer nivel genéricos (gTLD, generic Top Level Domain) y de códigos de países (ccTLD, country code Top Level Domain), así como de la administración del sistema de servidores raíz.

Ahora bien, únicamente se pueden registrar nombres de dominio a través de Registradores Acreditados ante la ICANN, por lo que se precisa la prestación de los servicios de gestión de dominios a través de alguno de estos Registradores.

Por ello, se precisa la prestación de servicios de gestión de dominios a través de profesionales que además, den un servicio de asesoramiento permanente y profesionalizado.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto del contrato del servicio, es la contratación de los servicios de gestión de la cartera de nombres de dominios de internet de Madrid Digital, incluyendo el traslado de la cartera de nombres de dominio del actual registrador, el alta, renovación, transferencia, baja, cambio de titular o reactivación de nombres de dominio de segundo nivel bajo un nombre de dominio de primer nivel genérico o territorial, y el control y vigilancia de los nombres de dominio gestionados por Madrid Digital.

CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN

Los servicios incluidos en el presente Pliego se prestarán a Madrid Digital para la gestión de los nombres de dominio referidos o que identifiquen a la Administración General de la Comunidad de Madrid, sus Organismos Autónomos, Entidades de Derecho Público, Empresas Públicas y demás Entes Públicos, así como a aquéllos relacionados con proyectos gestionados por la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Todos los Agentes Registradores que vayan a participar en el procedimiento de licitación, deberán estar debidamente acreditados como:

- Acreditación como Agente Registrador por ICANN (Registrar IDs)
- Acreditación como Agente Registrador de al menos las siguientes Autoridades de Registro (RED.es, Verisign, PIR, Afiliás, Eurid, Neustar, Mobi, y Telnic)
- Agente Autorizado del TradeMark ClearingHouse (TMCH)

El Agente Registrador adjudicatario, desarrollará las tareas relativas a la gestión de la cartera de nombres de dominios de internet de Madrid Digital, que se detallan a continuación:

4.1 Traslado de la actual cartera de dominios

Transferencia de la cartera de los dominios de titularidad de Madrid Digital, del agente registrador actual al nuevo adjudicatario, en caso de ser necesario.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

La cartera de nombres de dominios a trasladar, será la existente en el momento de inicio de la ejecución del contrato, **con un máximo de 320 dominios** y en las siguientes extensiones.

com	net	org	info	biz	es	com.es	gob.es	cateu	mobi	tel	Tv	ccTLD	Total	
47	22	64	12	7	118	1	1		13	11	2	1	2	301

El número de dominios a transferir podría variar al inicio del contrato. A tal efecto, Madrid Digital proporcionará al adjudicatario - al inicio del contrato – una relación actualizada de la cartera de nombres de dominio de esta Agencia, que no superará el máximo anteriormente indicado (320); poniendo a su disposición, los *Códigos de Autorización* “auth code – EPP Key” de cada nombre de dominio, para proceder a su transferencia.

En el caso de **los dominios bajo .es**, deberá remitir el correo de validación a la siguiente cuenta de correo electrónico: icm_dominios@madrid.org.

El traspaso de la cartera de dominios será completa y respetará todos los datos registrados, incluido el período de tiempo por el que fue registrado.

El adjudicatario asumirá todas las tareas de transferencia del servicio administrativo de gestión de dominios desde el anterior agente registrador.

Esta transferencia se realizará de la forma más transparente posible y sin que ello suponga ningún inconveniente operativo para Madrid Digital.

Esta transferencia inicial, no supondrá un coste añadido para Madrid Digital.

El precio fijado para las transferencias, se refiere exclusivamente para nuevas solicitudes de transferencia, que se produzcan a lo largo de la ejecución del contrato, ajenas a la cartera de dominios actual.

El proceso de transferencia inicial, no requerirá cambios en la fecha de renovación de dominios (dependientes de su fecha de expiración). Cualquier cambio que realice el adjudicatario, para este periodo, no supondrá coste adicional alguno para Madrid Digital.

El plazo máximo de ejecución de este proceso será de un mes a contar desde el inicio de la ejecución del contrato.

4.2 Gestión de la cartera de dominios

Los servicios que, en virtud del presente contrato, asume el adjudicatario son los siguientes:

a) Alta, renovación, transferencia, baja, cambio de titular y reactivación de nombres de dominio de segundo nivel bajo un nombre de dominio de primer nivel genérico o territorial.

1- Tratándose de nombres de dominio bajo un dominio de primer nivel genérico (gTLD), este servicio comprende:

- La confección y presentación del impreso de solicitud.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

- El seguimiento del procedimiento, asegurándose que el nombre de dominio no tiene el status de “bloqueado”, y
 - La recepción de la confirmación y la comunicación a Madrid Digital de la información necesaria para la culminación del procedimiento, incluido el “Código de Transferencia”, “Auth-Code” o “EPP Code” válido.
- 2- En el caso de nombres de dominio bajo un dominio de primer nivel territorial de código de país (ccTLD) y sus sucesivos niveles (.com.es, .gob.es, etc.), el servicio comprende las mismas actuaciones previstas en el anterior apartado 1), se tramitará a través de la entidad Red.es, de acuerdo con la Orden Ministerial ITC/1542/2005, de 19 de mayo, por la que se aprueba el Plan Nacional de Nombres de dominio de Internet bajo el Código correspondiente a España (".es").

En este caso, el adjudicatario deberá comprobar que la dirección de correo electrónico del “Contacto Administrativo” está activo y puede ser revisado por su usuario para validar la autorización que enviará el Registro a esa dirección de correo.

El Período de Vigencia de un nombre de dominio se renovará por el adjudicatario automáticamente por períodos sucesivos de un año, si con una antelación de veinte días a la fecha de su vencimiento no se hubiera recibido por parte de Madrid Digital la orden de cancelación, sin perjuicio de que Madrid Digital pueda ordenar específicamente la cancelación de un dominio durante su vigencia.

Se hará constar en el registro del dominio la denominación de los servidores, según información que suministre Madrid Digital para cada nombre de dominio.

No se procederá al cambio de ningún dato del dominio, cualquiera que sea la situación en que se encuentre, sin la previa autorización de Madrid Digital.

El adjudicatario tiene obligación de tramitar la renovación automática de todos aquellos nombres de dominio cuya vigencia expire durante la ejecución del contrato, incluidos aquéllos cuyo vencimiento se produzca el último día de ejecución del contrato. Así mismo, la Agencia se reserva la posibilidad de baja o no renovación de un nombre de dominio, que en ningún caso conllevará costes para la Agencia.

- b. Gestionar la recuperación de dominios caducados, cuando ello sea necesario,** a solicitud de Madrid Digital. Dicha gestión, se realizará en los cuarenta días siguientes, transcurrido el plazo de caducidad para la renovación. El precio de esta gestión, incluye todas las gestiones necesarias para la recuperación e incorporación de dicho nombre de dominio a la cartera de Madrid Digital, antes de que dicho dominio se incorpore al registro libre.

c. Captura automática

Supone la petición de registro de un nombre de dominio en el mismo momento en que éste queda libre. Se realizará en los casos en que Madrid Digital lo comunique expresamente.



4.3 Otros Servicios adicionales sin coste

a. Control y vigilancia permanente de los dominios de Madrid Digital.

Este servicio obliga al adjudicatario a poner en conocimiento de Madrid Digital la relación de nombres de dominios cuyo registro va a expirar o caducar, con un mes de antelación a la fecha de expiración del plazo de registro.

b. Envío a Madrid Digital de la documentación obtenida por el adjudicatario como consecuencia de los servicios anteriores.

El adjudicatario entregará a Madrid Digital la documentación original que se pueda generar como consecuencia de los servicios relacionados anteriormente. Estos documentos deberán ser enviados en formato electrónico y firmados digitalmente, salvo que por circunstancias excepcionales no resulte viable y deba presentarse en papel.

c. Servicios adicionales que el proveedor incluye gratuitamente con el dominio

Igualmente, el adjudicatario incluirá sin coste adicional para la Agencia, otros servicios adicionales con la gestión de cada nombre de dominio que, de ser necesario, Madrid Digital pueda usar, tales como:

- b) Buzón de correo.
- c) Editor web básico.
- d) Servidores DNS.
- e) Opción de Redirección web y de correo.
- f) Certificado SSL (validación de Dominio).

4.4 Herramienta web de gestión remota

El adjudicatario está obligado a mantener una base de datos actualizada de toda la cartera de dominios, accesible por Madrid Digital a través de un **panel de control**, con **login** de usuario y contraseña, a la que se pueda acceder por Internet, en la que se hagan constar, como mínimo, los datos relativos a la fecha de registro y de expiración, el titular, los contactos de propietario, contacto administrativo, técnico y de facturación y Servidores DNS. A través de dicho panel de control, el adjudicatario deberá permitir a Madrid Digital modificar de forma inmediata los datos del contacto técnico, DNS y la renovación anticipada

El panel debe permanecer siempre actualizado y conectado con las bases de datos de los principales Registros Centrales de cada TLD, de manera que las modificaciones que realice Madrid Digital en el mencionado panel de control, se sincronicen con las bases de datos de los Registros; sin perjuicio de pausas en el servicio, debido a mantenimientos que el adjudicatario pueda realizar en su plataforma o cortes en la conexión con los registros centrales. Cualquier interrupción del servicio deberá ser notificada a Madrid Digital con suficiente antelación en el caso de las tareas



de mantenimiento de la plataforma o en un plazo máximo de 24 horas en el caso de la pérdida de conexión con los Registros Centrales debido a incidencias.

Dicho panel, deberá estar operativo 24 x 7. La Agencia, a través de la Mesa de Contratación podrá solicitar en cualquier momento anterior a la adjudicación del contrato, una demostración de la herramienta que el licitador pondrá a disposición de la ejecución del contrato, para verificar estos requerimientos.

Esta herramienta deberá gestionarse íntegramente en lengua castellana.

CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se establecen los siguientes Niveles de Servicio.

1. Traslado de la cartera de nombres de dominio del actual registrador, al que resulte adjudicatario del procedimiento de contratación del presente Pliego.

Este servicio se llevará a cabo en el plazo máximo de treinta días desde el comienzo de ejecución del contrato.

2. Alta, renovación, transferencia, cambio de titular, baja y reactivación de nombres de dominio de segundo nivel bajo un nombre de dominio de primer nivel genérico o territorial.

Estos procedimientos deberán concluirse en los siguientes plazos:

- a) Una hora en los casos de alta y renovación automática salvo cancelación directa por Madrid Digital, a partir de la comunicación expresa de Madrid Digital.
- b) Diez días en los casos de transferencia, modificación de datos o cambio de titularidad.
- c) Reactivación de nombres de dominios caducados, antes del transcurso de los cuarenta días siguientes a su vencimiento.

Estos plazos se contarán desde que se reciba por el adjudicatario la comunicación por correo electrónico emitido por Madrid Digital conteniendo la correspondiente solicitud.

3. Control y vigilancia permanente de los dominios de Madrid Digital

El adjudicatario deberá poner en conocimiento de Madrid Digital la relación de nombres de dominios cuyo registro va a expirar o caducar, con un mes de antelación a la fecha de expiración del plazo de registro.

4. Captura automática o “back-order”.

La puesta en marcha del sistema de captura automática deberá realizarse en el plazo de cinco días desde que se formule la solicitud.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

CLÁUSULA 6.- RESPONSABLE DEL SERVICIO

El contratista designará un **Responsable del Servicio** ante Madrid Digital.

El licitador que presente la mejor oferta, 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).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

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

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, 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 y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, 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.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el **Responsable del Contrato** designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación de los servicios objeto del contrato.

7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

7.3 Comunicaciones.

Las comunicaciones que deben hacerse entre la empresa adjudicataria y su responsable del servicio con Madrid Digital, se llevarán a cabo a través de correo electrónico y, en su caso, mensajería o correo ordinario tratándose de documentación en papel que pudiera generarse.

7.4 Traspaso de cartera a la finalización del servicio.

Al final de la prestación del servicio, el proveedor que resulte adjudicatario, deberá realizar las gestiones necesarias para facilitar el traslado, en su caso, de la cartera de dominios que exista en ese momento, al nuevo prestador del servicio, sin ningún coste adicional.

CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al adjudicatario, y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

En cuanto a estos últimos 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 Madrid Digital.

CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, 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 de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

CLÁUSULA 11.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 12.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS

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, 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 Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.



CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **24 MESES**, comprendidos entre el **1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020**.

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, Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato.

CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Servicios Jurídicos
Área de Coordinación Jurídica
ICM_REGIMEN_JURIDICO@MADRID.ORG

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Protección de datos personales y Privacidad

Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento (www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado "Tratamiento de datos personales".

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

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

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

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación,



en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
- l) En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
- m) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- n) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

- o) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

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

- p) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- q) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- r) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

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

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



Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

- a) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- b) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

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

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

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

Tratamiento de datos personales

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

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

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y



competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Conservación, Transmisión por redes públicas/privadas.

Deber de Información

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

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

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

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

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

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

Seguridad en la utilización de medios electrónicos

Normativa

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

Medidas de Seguridad

Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado “Política de Seguridad”, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado “Documento de Seguridad” coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**

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

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

El Jefe de Área de Coordinación Jurídica

Fdo.: Luis Gamo Sanz



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276369736807467790895**