

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO DE ABSYSNET, ABSYS Y ABSYS EXPRESS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO

CLÁUSULA 1.- 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 el ejercicio de las precitadas funciones, esta Agencia dispone de los **productos de software ABSYSNET, ABSYS Y ABSYS EXPRESS**, destinados a apoyar parte de las tareas desarrolladas en las Bibliotecas y Centros de Documentación de la Comunidad de Madrid. En concreto, permiten la catalogación de libros, el control de los préstamos y la gestión documental, entre otras funciones de importancia, para el correcto funcionamiento de dichas bibliotecas.

Al objeto de dar respuesta a la constante evolución y necesidad de modernización de los productos anteriormente citados, y de garantizar el adecuado soporte y la continua disponibilidad de los mismos, resulta necesario proceder a contratar los servicios de mantenimiento correctivo y actualización del software citado anteriormente.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

La prestación del servicio de mantenimiento correctivo y actualización de los productos de software **ABSYSNET, ABSYS Y ABSYS EXPRESS**, instalados en distintas Bibliotecas y Centros de Documentación de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

Las licencias que constituyen el objeto del contrato son las que a continuación se relacionan:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1240990580736003665223**

INSTALACIÓN	MÓDULOS	UNIDADES
Red de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid	AbsysNET - Usuarios profesionales	655
	AbsysNET - Sucursales (incluye 14 bibliobuses)	150
	Autopréstamos - SIP2	22
	DIGINET	1
	OPAC ilimitado	1
Museo Arqueológico Regional de Madrid	AbsysNET - Usuarios profesionales	16
	AbsysNET - Sucursales	10
Archivo Regional de Madrid	AbsysNET - Usuarios profesionales	7
	AbsysNET - Sucursales	2
	OPAC ilimitado	1
Red de Bibliotecas de Centros de Enseñanzas Artísticas Superiores	AbsysNET - Usuarios profesionales	16
	AbsysNET - Sucursales	6
	DIGINET	1
	OPAC ilimitado	1
Centro Documental en materia sanitaria	AbsysNET - Usuarios profesionales	10
	AbsysNET - Sucursales	5
	DIGINET	1
	OPAC ilimitado	1
Centro de Documentación Especializada en Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio de la Comunidad	Absys - Usuarios profesionales	4
	Absys - Sucursales	1
Comisión Jurídica Asesora	Absys Express - Usuarios profesionales	5
	Absys Express - Sucursales	1
	Absys Express Multimedia	1
	Absys Web Express	1
Centro Asuntos Taurinos	Absys Express - Usuarios profesionales	1
	Absys Express - Sucursales	1
	Usuarios de OPAC	2
	Absys Express Multimedia	1
	Absys Web Express	1



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1240990580736003665223**

(*) **AbsysNET** incluye los módulos Web OPAC y Z39.50.

CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1. Mantenimiento correctivo:

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso de los productos relacionados anteriormente para asegurar su correcto funcionamiento.

A tal efecto, el adjudicatario contará con un **Centro de Soporte** en el que se atenderán las incidencias, las consultas y peticiones que se pudieran producir sobre los productos objeto de mantenimiento.

El acceso al Centro de Soporte se realizará a través de dos vías: telefónica y web.

Vía telefónica: consistente en la asistencia telefónica 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 objeto de mantenimiento.

La incidencia, petición o consulta deberá registrarse en un sistema de seguimiento utilizado por el adjudicatario, comunicándose a esta Agencia el número de incidencia asignado.

El horario del *Centro de Atención Telefónica* para la atención y recepción de avisos será de 8:00 a 18:15 horas de lunes a jueves laborables y de 8:00 a 15:00 los viernes laborables.

Soporte web: el adjudicatario dispondrá de un espacio web en el que podrán registrarse incidencias, peticiones o consultas. La incidencia, petición o consulta, quedará registrada en su sistema de seguimiento y devolverá un número de registro de la misma en el momento de su alta.

Los **servicios** que deberán prestarse desde dicho *Centro de Soporte* serán los siguientes:

Resolución de incidencias: Consistirá en la intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento.

Tiempo de respuesta: Como tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia, hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de esta Agencia con el objeto de recabar datos para solucionar la incidencia.

El tiempo máximo de respuesta será de **cuatro horas** a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica, o a contar desde las 08:00 horas del primer día hábil siguiente, si se comunica fuera de este horario.

Asistencia “in situ”: en los casos en que la incidencia no se pudiera resolver remotamente, se requerirá la presencia de un técnico “in situ” en el lugar en que se encuentre instalado el producto software objeto del mantenimiento.

Asistencia técnica: este servicio permitirá a la Agencia lo siguiente:

- ✓ Realizar consultas sobre el uso de productos objeto del mantenimiento.
- ✓ Solicitar ayuda en la instalación de los productos objeto del mantenimiento.
- ✓ Realizar cualquier tipo de consulta técnica.
- ✓ Realizar el ajuste de parámetros de funcionamiento de los productos.
- ✓ Informar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos objeto del contrato.
- ✓ Solicitar actualización de productos y manuales.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1240990580736003665223**

Servicios On Line: el adjudicatario facilitará a esta Agencia una clave de identificación para conectarse a un servidor web donde se podrá obtener información técnica sobre los productos objeto del mantenimiento (manuales de usuario y administrador).

Servicio FAQ: El personal de la AGENCIA tendrá acceso al servicio de lista de preguntas y respuestas más habituales a través de una clave de identificación. Mediante esta clave de identificación y la conexión al servidor Web de Internet del adjudicatario, se dará respuesta y solución a los problemas más frecuentes e incluirá la posibilidad de formular preguntas específicas a puntos no recogidos en la misma.

4.2. Actualización:

La actualización de los productos software objeto del mantenimiento será consecuencia tanto de la aparición de nuevas funcionalidades como de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, incluyendo la solución a problemas existentes en versiones anteriores, así como aquellas adaptaciones necesarias originadas por cambios en la normativa de la Comunidad de Madrid (por ejemplo, los cambios de estructura) o por modificaciones en la plataforma tecnológica de esta Agencia. Por tanto, durante el periodo de ejecución del contrato, el Responsable del Servicio deberá:

- Suministrar las actualizaciones, que esta Agencia estime necesarias, realizadas con posterioridad a la instalación de los productos; a tal efecto el contratista informará a esta Agencia y aplicará las actualizaciones que incorpore a los productos objeto del mantenimiento. El Responsable del Servicio comunicará al Responsable del contrato la disponibilidad de la versión actualizada en un plazo no superior a 2 meses desde que esta versión salga al mercado.
- Entregar y aplicar las correcciones y revisiones de mantenimiento, así como notificar, periódicamente, la 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 Responsable del Servicio al Responsable del Contrato 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.
- 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 Responsable del Servicio deberá proporcionar la información necesaria al personal técnico de esta Agencia.

4.3. Asesoramiento Técnico:

Según necesidades del servicio, y a petición de esta Agencia o por iniciativa del contratista, se organizarán charlas técnicas genéricas relacionadas con el soporte a la producción. Estas charlas técnicas versarán sobre aspectos que puedan interesar a esta Agencia por sus sistemas actuales o por requerimientos de futuro y serán impartidas por especialistas.



CLÁUSULA 5. – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1. Disponibilidad de medios:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales necesarios para proporcionar el soporte técnico objeto del contrato, que permitan ejecutar con éxito los servicios que recoge.

Asimismo, el contratista responderá siempre de la adecuación del personal encargado de la realización de los trabajos.

En el caso de que 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, esta Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

Se consideran incluidos en el precio del contrato, es decir, serán sin coste adicional para esta Agencia, todos los gastos ocasionados para solucionar las incidencias, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

El adjudicatario deberá facilitar a esta Agencia las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de uso a los que están sometidos los productos objeto de mantenimiento, para su correcta utilización y operatividad.

Serán facilitados por la empresa adjudicataria las especificaciones técnicas sobre infraestructura necesaria para la buena adaptabilidad de los productos, comprometiéndose esta Agencia a seguir las indicaciones impartidas.

5.2. Responsable del Servicio:

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante esta Agencia.

El licitador propuesto como adjudicatario, 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 esta Agencia designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario, **trimestralmente**, y a través del **Responsable de Servicio**, 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 trabajos objeto del presente 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 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 contrato.
- Supervisar y controlar el trabajo realizado y las actividades realizadas e informar a esta Agencia 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, independientemente 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.

- Mantener con el *Responsable del Contrato en esta Agencia* reuniones para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del trimestre siguiente a la misma.

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

CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control 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 que se utilizarán para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio para lo que requerirá del adjudicatario cuantos informes sean necesarios para el adecuado seguimiento del contrato.

CLÁUSULA 7. – PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta ejecución de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del servicio.

CLÁUSULA 8. – PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

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

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante **LOPD**).

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).

- 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 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 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 **fines 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 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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1240990580736003665223**

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

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

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas. En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

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 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 **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 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 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 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE ESTA AGENCIA

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de esta Agencia, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

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

CLÁUSULA 11.- 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, esta Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas.

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **12 meses**, comprendidos entre el 1 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre 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, esta Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 13.- 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, el licitador podrá dirigirse a:

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: Lunes a Viernes de 10h. a 14h.

<p>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</p> <p>La Subdirectora General de Servicios y Gestión de Aplicaciones de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</p> <p>Fdo.: Mar Macarrón Antiñolo</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</p> <p>Fdo.: Blas Labrador Román</p>
--	--



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1240990580736003665223**