



Pliego de Cláusulas Técnicas

MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA ASF



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1222327376907630297340**





PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO TITULADO “**MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA ASF**”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO ORDINARIO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

INDICE

CLÁUSULA 1.-	INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.-	OBJETO	3
CLÁUSULA 3.-	DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE	4
3.1	Alcance.	4
3.2	Descripción del entorno técnico existente.....	4
CLÁUSULA 4.-	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5
4.1	Servicio de mantenimiento software y soporte de la plataforma ASF.	5
4.2	Asistencia <i>in situ</i>	6
4.3	Horario de prestación del servicio.	6
CLÁUSULA 5.-	NIVELES DE SERVICIO	6
5.1	Descripción de los tiempos de tramitación de las incidencias.....	6
5.2	Categoría de incidencias.....	7
5.3	Niveles de resolución de las incidencias.	7
CLÁUSULA 6.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
6.1	Disponibilidad de medios.	8
6.2	Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio.....	8
6.3	Documentación.	8
6.4	Responsable del Servicio.	8
CLÁUSULA 7.-	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	9
CLÁUSULA 8.-	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	10
CLÁUSULA 9.-	DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA	10
CLÁUSULA 10.-	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	10
CLÁUSULA 11.-	PLAZO DE GARANTÍA	15
CLÁUSULA 12.-	CALIDAD DEL SERVICIO.....	15
CLÁUSULA 13.-	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	15
CLÁUSULA 14.-	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	15



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1222327376907630297340**





CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), tras la entrada en vigor 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), 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.

Y, además, también le corresponde a la Agencia garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada, en su ámbito de responsabilidad, (Art. 10, Tres j).

Desde el año 2005 se dispone de una plataforma de firma electrónica avanzada (en adelante ASF), como soporte a los servicios de tramitación electrónica de la Comunidad de Madrid, que facilita a las aplicaciones corporativas, servicios de validación de firma electrónica basada en certificados, autenticación, generación de firma electrónica y sello de tiempo.

Para garantizar la operatividad y disponibilidad de estos servicios para las más de 150 aplicaciones corporativas que los utilizan se considera necesario continuar con el mantenimiento de esta plataforma, así como con los servicios de soporte y de asistencia técnica *in situ*, necesarias para resolver las incidencias del servicio.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

La prestación de los servicios de soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma de Firma Electrónica ASF, instalada en las dependencias de la Agencia, así como el soporte técnico *in situ*, con el objeto de hacer frente a las posibles incidencias y eventualidades que se produzcan durante su explotación, asegurando así la continuidad operativa de la misma.

Esta prestación incluirá el soporte técnico asociado a la plataforma de Firma Electrónica ASF en la versión 5.0.X y posteriores en su versión Advanced Edition, con la configuración de módulos siguiente:





- X509 Validator
- Policy Manager
- SignatureServer
- EncryptionServer
- NonRepudiationService
- TimeStampServer
- OCSPResponder
- Consola de Administración

CLÁUSULA 3.-	DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE
---------------------	--

3.1 Alcance.

El adjudicatario deberá prestar un servicio de asistencia técnica tanto para el mantenimiento de los productos, componentes y personalizaciones que conforman la plataforma ASF versión 5.0.X y posteriores en su versión Advanced Edition objeto del contrato, así como para la resolución de las posibles incidencias que se puedan presentar en la operativa diaria.

3.2 Descripción del entorno técnico existente.

La plataforma ASF está formada por los siguientes módulos software:

- Módulo de Validación de certificados X.509 (X509Validator), encargado de validar el periodo de validez como el estado de revocación de los certificados X.509.
- Módulo Gestor de Políticas (PolicyManager), que recoge toda la información de configuración de la plataforma: prestadores de servicios de certificación utilizados, métodos de comprobación de revocación asociados, aplicaciones dadas de alta y operaciones permitidas, certificados asociados a cada operación, autoridades de sellado de tiempo permitidas, etc.
- Módulo Servidor de Firmas (SignatureServer), encargado de realizar la firma de datos y documentos en distintos formatos y con distintos algoritmos, y verificar las firmas realizadas.
- Módulo Servidor de Cifrado (EncryptionServer), encargado de realizar las funciones de cifrado y descifrado de documentos en distintos formatos y con distintos algoritmos.
- Módulo de No Repudio (NonRepudiationService), que registra en la base de datos de no repudio de la plataforma, todas las firmas verificadas por el módulo SignatureServer, junto con la información utilizada para comprobar el estado de revocación de los certificados implicados.
- Módulo TimeStampServer, que permite a aplicaciones y componentes añadir sellos de tiempo a documentos o firmas.
- Módulo OCSPResponder, encargado de devolver la información del estado de los certificados de las distintas autoridades de certificación.





- Consola de Administración.

La plataforma ASF está desplegada en servidores de aplicaciones Weblogic 11G en tres entornos: Desarrollo, Validación y Producción. El entorno de Producción está configurado en alta disponibilidad mediante tecnologías de cluster disponiendo de respaldo en CPD independiente.

CLÁUSULA 4.-	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
---------------------	---------------------------------

El servicio demandado deberá cubrir los siguientes requisitos generales:

4.1 Servicio de mantenimiento software y soporte de la plataforma ASF.

El servicio facilitará mantenimiento del software de la plataforma, en su versión actual 5.0.X. Advanced Edition, y posteriores que puedan instalarse, con la configuración de módulos descrita en el apartado 3.

Estas labores se realizarán en remoto desde las instalaciones del adjudicatario o in situ si la gravedad del problema lo requiriese, y contemplarán:

- Actividades de mantenimiento correctivo:

Este mantenimiento incluirá la resolución de incidencias que se puedan presentar durante la explotación de la plataforma de firma electrónica avanzada ASF.

Consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

- Soporte telefónico.
- Soporte interactivo a través de Web/correo electrónico.
- Acceso a base de conocimiento.

- Actividades de mantenimiento evolutivo:

Este mantenimiento incluirá las nuevas prestaciones que se vayan incorporando a la plataforma, a través de nuevas *releases* o versiones de la misma, así como la evolución de los productos software y de los desarrollos y personalizaciones para prevenir/corregir modos de funcionamiento no deseados (actualización de versiones, parches, corrección de problemas, parametrización y cambios de configuración, etc.).

El adjudicatario asumirá sin coste adicional a la Agencia, las siguientes actualizaciones:

- Parches de software que solucionan algún problema concreto.
- Actualizaciones menores de software dentro de una versión.
- Actualizaciones mayores de software, de versión a versión.
- Actualizaciones de documentación electrónica, en los casos de mantenimiento correctivo y evolutivo.





- Soporte de Producto;

El servicio ofertado deberá cubrir las siguientes prestaciones:

- Soporte técnico rápido y fluido para la resolución de incidencias según los niveles de servicio detallados en el punto 5. En aquellos casos en que la incidencia esté relacionada con un mal funcionamiento de hardware o software no objeto del soporte, el adjudicatario deberá responder del normal funcionamiento de los componentes, debiendo demostrar fehacientemente que aquellas incidencias que él estime imputables a otros suministradores/productos, son la causa del mal funcionamiento de los equipos objeto del contrato.
- Se deberán cubrir todas las incidencias que se produzcan durante la vigencia del contrato, sin restricciones en su número ni en su prioridad/criticidad.
- Documentación de los productos, guías de instalación y configuración, procedimientos técnicos y operativos detallados, resolución de incidencias y soluciones provisionales con objeto de facilitar las labores de soporte de los técnicos de la organización.

4.2 Asistencia técnica *in situ*.

El adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas adicionales con la presencia de personal especializado, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por la Agencia:

- Optimización de la plataforma.
- Soporte en la integración de servicios de firma electrónica en las aplicaciones.
- Servicios de consultoría de servicios de firma electrónica.
- Sesiones formativas específica en firma electrónica.

El servicio de asistencia in situ constará de un **máximo de 20 jornadas, 8 horas por jornada**, a ejecutar durante el plazo de ejecución del contrato, previa solicitud por el Responsable del Contrato designado por la Agencia, facturables a medida que se acometan los trabajos.

En el caso de no consumirse la totalidad de las jornadas anteriormente indicadas, **no se originará ningún tipo de derecho de indemnización** para el contratista.

4.3 Horario de prestación del servicio.

El adjudicatario, deberá prestar el servicio detallado en el presente pliego de **lunes a viernes**, todos los días laborables de la Comunidad de Madrid, dentro de la franja horaria de **9:00 a 17:00 horas**.

CLÁUSULA 5.- NIVELES DE SERVICIO

5.1 Descripción de los tiempos de tramitación de las incidencias.

- Tiempo de respuesta: Será el tiempo transcurrido entre el momento de la notificación de la incidencia por parte de la Agencia y la llamada de confirmación por parte del adjudicatario, y deberá incluir las siguientes acciones:





- Confirmación de la petición de soporte.
- Priorización de la petición dentro de la tabla de categorías de incidencias.
- Asignación de número de referencia a la incidencia y de un Analista Técnico para investigar el asunto.
- **Tiempo de intervención:** Será el tiempo transcurrido entre la asignación de la incidencia dentro del equipo prestador del servicio, y el momento que se contacta con la Agencia, ya sea verbalmente, o mediante una conexión remota securizada a los sistemas objeto de mantenimiento, debiéndose efectuar en estos casos un diagnóstico remoto del problema.
- **Tiempo de resolución:** Será el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia por parte de la Agencia y una de las siguientes respuestas por parte del adjudicatario:
 - Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas de producto, se encuentren o no descritas en la documentación actual del producto / usuario.
 - Las indicaciones precisas /recomendaciones dirigidas a la resolución del asunto.
 - La creación de un nuevo parche como solución temporal o definitiva del asunto.

5.2 Categoría de incidencias.

El mantenimiento objeto del presente contrato, incluye la resolución de las posibles incidencias surgidas en los sistemas ASF. Estas incidencias se dividirán en las siguientes categorías:

- **Incidencias Urgentes:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios. Entre otros supondrán la caída del servidor, la caída de la base de datos, los fallos totales de conectividad, etc.
- **Incidencias Graves:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta de forma grave tanto a la funcionalidad del servicio, como a un grupo importante de usuarios. Entre otras, se considerarán dentro de este grupo incidencias que provoquen errores de páginas no encontradas, reconocimiento erróneo de usuarios, sesiones canceladas abruptamente, funcionamiento incorrecto de servicios importantes, etc.
- **Incidencias de prioridad media:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo de una o varias funciones del servicio, sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global, como pueden ser, entre otras, la ausencia o presentación de datos equívocos, los problemas en el diseño de las páginas, etc.
- **Incidencias leves:** Incluirán los casos de solicitud de información en relación con el uso y operativa del servicio.

5.3 Niveles de resolución de las incidencias.

- **Niveles de tiempo de resolución:** Los niveles de tiempo de resolución, se subdividirán en los siguientes tiempos:





- **Tiempo de Resolución Máximo:** será el tiempo garantizado dentro del Nivel de Servicio de Mantenimiento contratado.
- **Tiempo de Resolución Promedio:** será el tiempo medio garantizado, entendido como la media aritmética para el conjunto de incidencias de una misma gravedad resueltas, en el periodo de un mes.
- Tiempos de respuesta y resolución, respecto al horario de soporte contratado:

CATEGORÍA INCIDENCIA	Tiempo de Respuesta Máximo	Tiempo de Intervención Máximo	Tiempo de Resolución Promedio	Tiempo de Resolución Máximo	Método de comunicación preferente
1 (Urgente)	1 hora	1 hora	4 horas	8 horas	Teléfono
2 (Grave)	2 horas	2 horas	8 horas	24 horas	Teléfono
3 (Media)	4 horas	4 horas	24 horas	48 horas	Correo electrónico
4 (Leve)	8 horas	8 horas	48 horas	96 horas	Correo electrónico

CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 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.

6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio.

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

Durante la ejecución de los trabajos, la Agencia, podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

6.3 Documentación.

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Agencia, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de esta Agencia.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con una copia de cada documento. Asimismo, se entregará una copia de dicha documentación en soporte magnético compatible con las herramientas instaladas en la Agencia.

6.4 Responsable del Servicio.

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la 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 la Agencia designe, a los efectos que se señalan en la Cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo la Agencia 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 la 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, 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.
- **Recibir, en su caso, los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a atender el servicio objeto del contrato.
- Mensualmente, al menos, **informar a la Agencia** sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mensualmente, al menos, mantener con el Director del Proyecto designado por la Agencia una **reunión** para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del mes siguiente a la misma.

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

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del contratista, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable por parte del adjudicatario y el Director de los trabajos que la Agencia designe. En concreto, el adjudicatario designará como único interlocutor ante la Agencia, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones





mensuales de seguimiento de proyecto, donde se entregará y analizará un informe consolidado de las actividades desarrolladas en el último periodo.

- la Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que, sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato, pudiera 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 que medie autorización expresa y por escrito de la Agencia.

CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

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

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

CLÁUSULA 10.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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

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

1. 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):
 - 1.1. 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).
 - 1.2. Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Agencia, y en concreto:
 - 1.2.1. Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 1.2.2. 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.
 - 1.2.3. Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia.
 - 1.2.4. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
 - 1.2.5. Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
 - 1.2.6. Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.





- 1.2.7. Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 1.2.8. Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 1.2.9. Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 1.2.10. Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.
- 1.3. Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, procedimientos tributarios, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1. Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
- 1.3.2. Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- 1.3.3. Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4. 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:
- 1.4.1. La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los





soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.

- 1.4.2. Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 1.4.3. De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- 1.4.4. El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 1.4.5. Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Personal prestador del servicio.

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

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

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

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

Cesión o comunicación de datos a terceros.

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





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

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de la Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la 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.

5. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, la Agencia, 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.

6. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero PROVEEDORES, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la C.M., inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Agencia, 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 11.- 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.

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 la Agencia 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 12.- CALIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario habilitará un *Plan de Seguimiento y Control de Calidad* de los trabajos desempeñados por su personal, efectuando caso de no ser satisfactoria la calidad de los mismos, las medidas correctoras y las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del contratista, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables a la misma.

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

CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución del contrato será de DOCE MESES, comprendidos entre el 1 de julio de 2016 hasta el 30 de junio 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, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

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:





Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Ingeniería, Soporte a Gestión de Aplicaciones y Centros de Competencia
Área de Seguridad de Sistemas y Comunicaciones. Unidad de Seguridad de Sistemas
ICM_SEGURIDAD_SISTEMAS@madrid.org

ELABORADO Y PROPUESTO POR:

*La Directora de Ingeniería, Soporte a Gestión de Aplicaciones
y Centros de competencia*

Fdo.: Ana García Ranera



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1222327376907630297340**

