

# Pliego de Prescripciones Técnicas

## **“MANTENIMIENTO, ATENCION Y SOPORTE DEL PRODUCTO GESCOT PARA CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERIA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**



## ÍNDICE

<b>CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2ª -OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3ª ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4ª – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 5ª SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 6ª INFRAESTRUCTURAS.....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 7ª - DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 8ª – PLAZO DE GARANTÍA.....</b>	<b>12</b>
<b>CLAUSULA 9ª PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>13</b>
<b>CLAUSULA 10ª DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 11ª CALIDAD .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 12ª PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>CLAUSULA 13ª CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO 2 – CONDICIONES ECONÓMICAS .....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXO 3 - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....</b>	<b>23</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, ATENCION Y SOPORTE DEL PRODUCTO GESCOT PARA CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERIA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

**CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN**

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según 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, (Artículo 10 Tres - c).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- 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.

La aplicación **GESCOT – Gestión de costes clínicos** (Versión 6.1) (en adelante GESCOT) es la solución informática en el área de la contabilidad analítica y reporting relativo al control de costes en al ámbito sanitario, dando servicio de manera descentralizada, en la actualidad, a los siguientes centros sanitarios (que se constituyen en usuarios finales a efectos de este pliego):

Centros
Hospital CENTRAL DE LA CRUZ ROJA
Hospital CLINICO SAN CARLOS
Hospital de FUENLABRADA
Hospital de MOSTOLES
Hospital EL ESCORIAL
Hospital General Universitario GREGORIO MARAÑON
Hospital de GUADARRAMA
Hospital LA FUENFRIA
Hospital Psiquiátrico Dr. R. LAFORA
Hospital RAMON Y CAJAL
Hospital Universitario Infantil NIÑO JESÚS
Hospital Universitario 12 DE OCTUBRE
Hospital Universitario de GETAFE
Hospital Universitario DE LA PRINCESA



Centros
Hospital Universitario LA PAZ
Hospital Universitario PRINCIPE DE ASTURIAS
Hospital Universitario SANTA CRISTINA
Hospital Universitario SEVERO OCHOA
Hospital VIRGEN DE LA POVEDA
Hospital VIRGEN DE LA TORRE
Hospital Universitario PUERTA HIERRO (Majadahonda)

Dada la relevancia del software anteriormente descrito y ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a los servicios objeto del contrato a partir del 1 de enero de 2019, fecha en la que finaliza el actual contrato de mantenimiento, se precisa la tramitación del presente contrato, todo ello con la finalidad de garantizar y mantener dicha aplicación.

#### CLÁUSULA 2ª -OBJETO

La prestación de los servicios de mantenimiento, atención y soporte técnico/funcional, actualización de versiones, desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales, de licencias del software GESCOT (Gestión de costes clínicos), instaladas en diversos centros hospitalarios dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

#### CLÁUSULA 3ª ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información se estructurarán en 2 niveles de gestión, que serán responsabilidad de la empresa adjudicataria:

- Nivel 2: Soporte Especializado de Aplicaciones Instaladas
- Nivel 3: Soporte Técnico de Producto.

La responsabilidad del Servicio Nivel 1 (atención y soporte a usuarios general) será del Centro de Atención a Usuarios designado por la Comunidad de Madrid, quedando fuera del ámbito de este contrato.

##### 3.1 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO/FUNCIONAL DEL SOFTWARE

El servicio de mantenimiento, atención y soporte técnico y funcional tiene como objeto, la resolución de dudas, consultas y errores de funcionamiento o de producto que los usuarios de la aplicación Software GESCOT tengan en su uso diario de dicha aplicación.

El servicio está orientado a usuarios con conocimiento de la aplicación y dará respuesta a las cuestiones planteadas de los usuarios relacionadas con:

- Soporte y ayuda en el uso de la información.
- Soporte y ayuda para carga de ficheros

- Soporte y ayuda para cambio de criterios de distribución e imputación.
- Soporte y ayuda a la corrección de errores detectados tras carga de ficheros.
- Soporte y ayuda en dudas relacionadas con orígenes datos y su configuración.
- Análisis y resolución de incidencias de tipo error, consultas y/o peticiones. Gestión de la información relativa al estado de incidencias, peticiones.
- Ayuda en la validación de información, cálculos, repartos.
- Soporte y ayuda en dudas relacionadas con la explotación de la información y con la integración técnica del software con otros aplicativos, sistemas operativos o BBDD.

En general, cualquier actuación que tenga como objetivo ayudar en el uso y estabilidad del sistema en funcionamiento.

Este servicio se ofrecerá, en los términos y condiciones expuestas, inicialmente sobre todas las licencias de GESCOT instaladas en todos los Centros indicados en la cláusula 1 del presente pliego. **Se considerará como servicio de cuota variable, en función de los hospitales que se encuentren incluidos en este servicio en cada momento, derivado de la implantación y puesta en producción de la nueva solución.**

**El importe será fijo por mes por cada uno de los hospitales según el Anexo 2 (Apartado A) e incluirá todo el alcance indicado en el presente punto para cada centro hospitalario sin límite.**

### **3.1.1 SERVICIO NIVEL 2: SOPORTE ESPECIALIZADO DE LAS APLICACIONES INSTALADAS**

El servicio nivel 2 recibirá del servicio nivel 1 las incidencias, consultas o peticiones que no hayan podido ser resueltas. Constará de un equipo de soporte especializado, con conocimiento funcional y técnico de aplicación de GESCOT instalada en cada Centro en cuestión.

Este nivel será capaz de resolver la mayor parte de las incidencias y consultas planteadas por los usuarios finales de aplicación y será capaz de detectar la mayoría de errores de producto.

Las tareas a realizar por el nivel 2 en el marco del presente contrato son las siguientes:

- Análisis de incidencias reportadas por el cliente y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')
- Interacción con los usuarios finales de la aplicación de forma remota para clarificar las incidencias.
- Resolución de incidencias de tipo 'Error', 'Consulta' o 'Petición'.
- Seguimiento mensual con el cliente final y con la Agencia de las incidencias reportadas.

Para este servicio de nivel 2 se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la *cláusula 4.3 - Mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta* del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **3.1.2 SERVICIO NIVEL 3: SOPORTE TÉCNICO DEL PRODUCTO**

El servicio nivel 3 de mantenimiento se encargará de gestionar las incidencias que el servicio nivel 1 y servicio nivel 2 no hayan podido resolver. La interlocución con este nivel de soporte se realizará exclusivamente a través del servicio nivel 2.

Este nivel de servicio solucionará las incidencias/consultas/peticiones más complejas o los errores de producto que requieran la generación de un parche o de una nueva versión del mismo.

Las actividades a realizar, como mínimo, por el servicio nivel 3 son las siguientes:

- Análisis de incidencias reportadas por los técnicos de aplicación designados por la Agencia y clasificación según tipo ('Error', 'Consulta', 'Petición')

- Interacción con los técnicos de aplicación designados por la Agencia de forma remota para clarificar las incidencias.
- Resolución de incidencias de tipo 'Error' o 'Consulta' o 'Petición'.
- Seguimiento mensual con la Agencia de las incidencias reportadas

Para este servicio de nivel 3 se utilizarán los mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta descritos en la *cláusula 4.3 - Mecanismos de interlocución y tiempos de respuesta* del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

**La responsabilidad de este servicio (nivel 2 y 3) afecta a todas las instalaciones de GESCOT que se encuentren en producción durante el periodo de vigencia del contrato.**

### **3.1.2.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL PRODUCTO**

Agrupar las acciones a realizar en el diagnóstico, subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un **funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto**, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato.

### **3.1.2.2 MANTENIMIENTO ADAPTATIVO, PERFECTIVO, PREVENTIVO DEL PRODUCTO**

Se contemplan las siguientes líneas de servicio:

- **Mantenimiento Adaptativo Tecnológico.** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el sistema software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- **Mantenimiento Perfectivo.** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre un sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Mantenimiento Preventivo.** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.

### **3.1.2.3 ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES**

Formará parte del objeto del contrato, proporcionar nuevas versiones, en función del roadmap de producto del adjudicatario, del producto **GESCOT** como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades (Mantenimiento Evolutivo), inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos (Mantenimiento Adaptativo y Perfectivo), así como para la solución a errores existentes en versiones anteriores (Mantenimiento Correctivo). Por tanto, el adjudicatario deberá:

- Entregar las actualizaciones realizadas con posterioridad a la fecha de inicio de la ejecución del contrato.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos **GESCOT** objeto de mantenimiento.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.



### 3.2 **SERVICIOS DE DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS ADICIONALES**

- **Desarrollo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la extensión, ampliación y/o mejora realizada sobre el sistema de información para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid. Normalmente esto significará la mejora o desarrollo de nuevas funcionalidades sobre las versiones productivas de los hospitales de la Comunidad de Madrid a petición de la Agencia.
- **Servicios Adicionales:** Se recoge a continuación una lista de actividades, a modo de ejemplo:
  - Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto **GESCOT**.
  - Realización de sesiones formativas y tutorías que se demanden relacionadas con el uso de los productos. La duración y agenda de las mismas será determinada conjuntamente por la Agencia y el cliente final, siendo impartido por personal del adjudicatario.
  - Realizar de forma planificada, determinadas acciones preventivas adelantándose a procesos críticos.
  - Auditoria y monitorización de procesos funcionales no provocadas por errores en el producto.
  - Instalaciones del software en nuevos puestos de trabajo y/o reinstalación del software por requerimientos del cliente.
  - Servicios de Mantenimiento correctivo, atención y soporte técnico/funcional para aquellos centros en los que, durante la ejecución del contrato, se haya implantado la nueva solución (ECCL), quedando la aplicación GESCOT para consulta, y por tanto, no se les presten los servicios recogidos en el punto 3.1 del presente pliego.

**El desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios adicionales, se configurará en forma de encargos planificables. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación y contenido previsto de sus entregables y valoración del esfuerzo en horas, así como el plazo para su ejecución. Una vez aceptada, tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo. Completados los trabajos y comprobada su adecuación al proyecto, la Agencia procederá a su validación, para el abono de los mismos.**

Los centros susceptibles para la realización de estos servicios, son los indicados en el Anexo 2 (Apartado A).

Para la realización de estos servicios, considerados como cuota variable, se ha estimado un máximo de **974 horas**, que se llevarán a cabo en función de las necesidades de la Agencia y por el procedimiento más arriba establecido, de tal manera que esta Agencia no asume el compromiso de consumir la totalidad de las horas indicadas para la realización de estos servicios. El desglose de estas horas se corresponde con lo siguiente:

<b>ANUALIDAD 2019</b>	<b>974 horas</b>
-----------------------	------------------

Sin menoscabo de los requisitos tecnológicos que debe garantizar el adjudicatario y contenidos en la Cláusula 6 -Infraestructuras, la prestación de los servicios que supongan la interacción de personal perteneciente al adjudicatario con equipamiento e instalaciones propiedad de los usuarios finales o de la Agencia, preferiblemente se realizará bajo la modalidad "in situ", a no ser que dichos usuarios comuniquen a la Agencia su preferencia o en su defecto esta última autorice la prestación bajo la modalidad "en remoto".



## CLÁUSULA 4ª – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

### 4.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.
- El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

### 4.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO:

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la Agencia.

El licitador, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el “Curriculum Vitae” del Responsable de Servicio, 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).

El adjudicatario, a través del mismo, y con la periodicidad que 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 será el interlocutor único entre el adjudicatario y la Agencia, coordinará todo el proyecto, será el responsable, en último término, de la buena marcha de los trabajos y deberá realizar al menos las siguientes actividades:

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

- **Coordinación del apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.



- **Gestionar la planificación** de las peticiones que realicen los clientes finales y/o las diferentes Áreas o Direcciones de la Agencia.
- **Supervisión y control del trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- **Realización de los informes periódicos** de la Gestión de Soporte y Mantenimiento, con periodicidad mínima mensual, pudiendo la Agencia requerirlo con mayor frecuencia si así lo considerase necesario y que deberá remitir firmado electrónicamente.
- **Realización** de cualquier informe solicitado por la Agencia, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la **Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software**.
- **Asistencia y participación** en los **Comités** que periódicamente se convoquen por la Agencia.
- **Elaboración de las actas de reunión:** será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las actas de los Comités y de todas las reuniones de trabajo y seguimiento mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o Comités. En un plazo no superior a tres días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la Agencia.
- **En general**, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

#### **4.3 MECANISMOS DE INTERLOCUCION, TIEMPOS DE RESPUESTA Y HORARIO DEL SERVICIO**

El adjudicatario del contrato deberá poner a disposición de la Agencia, dentro del horario establecido más abajo, los siguientes mecanismos de interlocución para la prestación del servicio:

- **Atención telefónica:** Soporte telefónico de segundo nivel a los usuarios finales y tercer nivel a los técnicos asignados por la Agencia. Dicho soporte abarcará el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de estos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias del producto objeto del presente pliego.
- **Servicio de soporte on-line vía telemática:** Soporte de segundo nivel a los usuarios finales y tercer nivel a los técnicos asignados por la Agencia, de manera telemática, que permita reportar incidencias y realizar un seguimiento constante de su estado.

Las incidencias registradas se clasificarán, en los siguientes grados de criticidad:

- **Nivel 1. Severidad Muy Alta/Alta (Muy Graves).** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2. Severidad Media (Graves).** Dificultad para trabajar normalmente con la aplicación. La incidencia tiene un impacto grave en el negocio, e implica una pérdida de funcionalidad parcial.
- **Nivel 3. Severidad Baja (Leves).** Degradación esporádica de la funcionalidad. La incidencia tiene un impacto bajo en el negocio e implica una pérdida de funcionalidad parcial y sin gravedad.

Las incidencias catalogadas como “consultas” se considerarán siempre que tienen un nivel de severidad “Bajo”.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**

**Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo, quedando definidos de la siguiente manera los tiempos máximos de respuesta:

PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	4 horas laborables
Nivel 2	8 horas laborables
Nivel 3	16 horas laborables

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio establecido, con las siguientes particularidades:

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca dentro del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo de respuesta a partir de la notificación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laboral o fuera del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo a las 09:00 h. del día laboral inmediatamente siguiente.

El adjudicatario deberá tener el servicio disponible dentro de la **franja horaria de 9:00 h. a 19:00 h., de lunes a jueves laborables y viernes laborables de 9:00 h. a 15:00 h.**

En el caso de producirse incidencias críticas fuera del horario habitual o por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de la Agencia (Por ejemplo, una actuación planificada que requiera realizarse fuera de este horario), el adjudicatario deberá poner a disposición de la Agencia, sin coste adicional, los recursos necesarios para dar el soporte técnico ya sea en modalidad remota o presencial si así se estima necesario.

A todo ello le serán de aplicación los Niveles de Servicio y Penalizaciones definidos en el Anexo 3.

## CLÁUSULA 5ª SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

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

### **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO:**

Con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio, se establecerán una serie de niveles de servicio mínimo y sus correspondientes penalizaciones, señalados en el ANEXO 3 "ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO", del presente pliego.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se da al usuario del Sistema de Información de la Comunidad de Madrid. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier

necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

## CLÁUSULA 6ª INFRAESTRUCTURAS

En esta cláusula se especifican las condiciones que el adjudicatario deberá cumplir respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad) en el desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio.

### **Entornos locales de desarrollo:**

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios desde las instalaciones habituales de su Fábrica de Software, utilizando una Red de Área Local (LAN) integrada con mecanismos de acceso a los entornos de trabajo de la Comunidad de Madrid. La provisión de la infraestructura local necesaria (Hardware y Software) para la prestación del servicio será responsabilidad del adjudicatario.

La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de desarrollo de la Agencia serán comunicadas al adjudicatario, que deberá adecuar su Factoría Software para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en el presente pliego.

Las licencias de desarrollo para el puesto cliente en las instalaciones del adjudicatario, serán proporcionadas por el adjudicatario

### **Software de Base**

El software en puesto cliente o en puesto servidor en las instalaciones del Adjudicatario será responsabilidad del Adjudicatario, de igual forma que se especifica en el apartado relativo a las Comunicaciones.

### **Comunicaciones:**

El adjudicatario deberá tener capacidad para conectar su factoría software a las instalaciones de la Comunidad de Madrid si así lo estima la Agencia por necesidades del servicio.

A excepción de la infraestructura propia que la Agencia tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) **estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.**

### **Seguridad:**

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar a la hora de elaborar su Oferta de servicios los siguientes aspectos:

- **Acceso a los Sistemas de Información.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que la Agencia facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizadas únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de la Agencia deberán hacerlo con el identificador facilitado por la Agencia, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de salvaguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de la Agencia.
- **Acceso a Redes.** El adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos de su Fábrica de Software afectados al servicio a la Agencia. El adjudicatario debe

mantener ficheros de auditoria con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la Agencia.

- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la CM y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de la Agencia. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- **Acceso Físico.** La Fábrica de Software deberá ser un local con acceso restringido y controlado, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los Sistemas de Información de la Agencia. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que la Agencia pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede a dichas áreas personal convenientemente autorizado.
- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** la Agencia marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a la Agencia, se les aplicará la política de seguridad perimetral que la Agencia convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la Agencia es de confianza.
- **Contingencia.** El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para el Entorno de Desarrollo y Comunicaciones para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.

Si el adjudicatario utilizara su LAN para otras actividades distintas al contrato con la Agencia o tuviera conectada otras redes, estará obligado a asegurar que su LAN solo servirá de tránsito hacia la red de la Agencia para aquellos puestos de trabajo ubicados en su LAN y dedicados a las actividades objeto del contrato.

#### **CLÁUSULA 7ª - DOCUMENTACIÓN**

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Agencia sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Agencia.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

#### **CLÁUSULA 8ª – PLAZO DE GARANTÍA**

Se establece un plazo de garantía de **SEIS 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 contratista responderá de la correcta ejecución del contrato y de los defectos que en hubiera en el servicio, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia lo hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones,



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**

certificaciones o recepciones parciales, e incluso en la recepción total, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los servicios prestados.

#### **CLAUSULA 9ª PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

Todos los estudios y documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la 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 la Agencia.

#### **CLAUSULA 10ª DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA**

El contratista 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 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 escrito de **la Agencia**.

#### **CLÁUSULA 11ª CALIDAD**

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

#### **CLÁUSULA 12ª PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el 1 de enero del 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**

**CLAUSULA 13ª CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de presentación de la oferta y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

***Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid***

***Dirección de Sistemas de Información Corporativos***

***Contacto: Área de Coordinación y de Gestión de Aplicac. Corporativas de Gestión Eco - Fin.***  
***Presupuestaria, Contratación, Compras y Logística***

Tfno.: 91.580.50 00

Horario de consulta: **10:00 a 14:00h. lunes a viernes laborables**

*Email: [ssii\\_corporativos@madrid.org](mailto:ssii_corporativos@madrid.org)*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**



## **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](http://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":

- 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 alternativamente, 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.

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.

- l) 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.
- m) 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.
- n) 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 auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.

- o) 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.

- p) 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.
- q) 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](http://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](mailto: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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**



## **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.

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.

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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**

## **ANEXO 2 – CONDICIONES ECONÓMICAS**

### **Apartado A) SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO/FUNCIONAL DEL SOFTWARE - SERVICIOS SUJETOS A CUOTA VARIABLE - PRECIOS UNITARIOS MENSUALES**

<b>Mantenimiento de licencias Gescot</b>	<b>Importe Mes (IVA no incluido)</b>
Hospital CENTRAL DE LA CRUZ ROJA	270,67 €
Hospital CLINICO SAN CARLOS	385,70 €
Hospital de FUENLABRADA	355,25 €
Hospital de MOSTOLES	355,25 €
Hospital EL ESCORIAL	270,67 €
H. Gral. Univ. GREGORIO MARAÑON	385,70 €
Hospital de GUADARRAMA	216,53 €
Hospital LA FUENFRIA	270,67 €
H. Psiquiátrico Dr. R. LAFORA	216,53 €
Hospital RAMON Y CAJAL	321,42 €
H. UNIVERSITARIO Infantil NIÑO JESÚS	236,83 €
Hospital UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE	385,70 €
Hospital UNIVERSITARIO de GETAFE	236,83 €
Hospital UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA	236,83 €
Hospital UNIVERSITARIO LA PAZ	385,70 €
Hospital UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS	236,83 €
Hospital UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA	216,53 €
Hospital UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA	236,83 €
Hospital VIRGEN DE LA POVEDA	270,67 €
Hospital VIRGEN DE LA TORRE	216,53 €
Hospital PUERTA DE HIERRO	380,63 €

### **Apartado B) SERVICIOS DE DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES Y SERVICIOS ADICIONALES - SERVICIOS SUJETOS A CUOTA VARIABLE – TARIFA/HORA UNITARIA**

<b>PERFIL TECNICO</b>	<b>Importe (IVA no incluido)</b>
Consultor/Implantador	45,68 €/Hora



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276658248658577946588**



### ANEXO 3 - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

En este Anexo se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Atención, Soporte y Mantenimiento, que debe cumplir el contratista, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes penalizaciones.

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados en el presente ANS, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalizaciones de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación.

La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización a que la Agencia pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados **se medirán, evaluarán y penalizarán mensualmente**.

En la prestación de los servicios y en las penalizaciones se tendrá en cuenta la diferente criticidad de las Incidencias definida en la *Cláusula 4.3. Mecanismos de interlocución, tiempos de respuesta y horario del servicio*:

- **Nivel 1. Severidad Muy Alta/Alta (Muy Graves).** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2. Severidad Media (Graves).** Dificultad para trabajar normalmente con la aplicación. La incidencia tiene un impacto grave en el negocio, e implica una pérdida de funcionalidad parcial.
- **Nivel 3. Severidad Baja (Leves).** Degradación esporádica de la funcionalidad. La incidencia tiene un impacto bajo en el Negocio e implica una pérdida de funcionalidad parcial y sin gravedad.

Las incidencias catalogadas como “consultas” se considerarán siempre que tienen un nivel de severidad “Bajo”.

- **Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo, quedando definidos de la siguiente manera los tiempos máximos de respuesta:



PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	4 horas laborables
Nivel 2	8 horas laborables
Nivel 3	16 horas laborables

Los niveles de servicio para la atención de incidencias y consultas son:

Indicador	Descripción del Indicador	W Peso	F Factor Corrector			
			0 (sin penalización)	1	1,5	2
IRS01	IRS01= v = Número de incidencias de nivel 1 de criticidad abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de respuesta	0,50	v = 0	5 > v >= 1	10 > v >= 5	v >= 10
IRS02	IRS02= v = % de incidencias de nivel 2 de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de respuesta	0,10	10 > v >= 0	15 > v >= 10	20 > v >= 15	v >= 20
IRS03	IRS03= v = % de incidencias de nivel 3 de criticidad, del total que han estado abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de respuesta	0,10	15 > v >= 0	20 > v >= 15	25 > v >= 20	v >= 25

Tabla 1 – Indicadores niveles de servicio para la resolución de incidencias y consultas

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales es:

$$\text{Penalización} = A * \sum (W * F)$$

Donde:

- **A** es el 20% del importe mensual fijado para mantenimiento, atención y soporte, es decir:  
 $A = 0,20 * \text{Importe de adjudicación, correspondiente a la Cuota Mensual de mantenimiento, atención y soporte, IVA no incluido}$
- **W** Peso del indicador.
- **F** Factor de corrección.

La Penalización máxima acumulada mensual por el incumplimiento de los ANS's en este apartado no podrá superar la cantidad representada por A.

**El Director de Sistemas de Información Corporativos**

**Fdo.: Manuel Tarrasa Sánchez**