



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE Servicios DE “MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE NÓMINA DE PAGO DELEGADO A CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS CONCERTADOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO ORDINARIO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante **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, mediante medios propios o ajenos (Artículo 10 Tres c - 1º).

La Comunidad de Madrid, dentro de marco de transferencia de competencias desde la Administración Central a las Autonomías, asumió en el año 1999, las competencias en materia de Educación no Universitaria, lo que supuso la transferencia de la gestión de los Centros Educativos Privados Concertados.

El **Ministerio de Educación, Cultura y Deporte**, de acuerdo a lo previsto en el *Real Decreto 640/2009, de 17 de abril*, que desarrolla su estructura orgánica básica, indica la dependencia de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Subsecretaría, y sus funciones se fijan en la elaboración y aplicación de los planes informáticos del Departamento en colaboración con sus distintas unidades; el diseño, programación, implantación y mantenimiento de aplicaciones informáticas; la gestión de la información y de las comunicaciones y la asistencia técnica a los usuarios de los recursos informáticos utilizados, **así como la cooperación con las Comunidades Autónomas en estas materias.**

La *Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, ha previsto en el **Artículo 15** que la **realización de actividades de carácter técnico de la competencia de órganos administrativos, puede ser encomendada a otros órganos de la misma o de distinta Administración** cuando no se posean los medios técnicos idóneos para su desempeño.

La Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid en el uso de sus competencias para la enseñanza privada concertada, la normativa dispone que como resultado de la suscripción del concierto educativo en enseñanzas obligatorias con centros educativos de carácter privado, los salarios del personal docente que imparte enseñanza en unidades concertadas sean abonados por la Administración como pago delegado y en nombre del titular del centro, con cargo y a cuenta de las cantidades previstas en la Leyes anuales de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid. Para su gestión, abono y control, se viene utilizando una aplicación informática **propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte**, denominada *“Nómina de Pago Delegado”*.

Por todo lo anterior, es necesario llevar a cabo la contratación de los servicios necesarios para continuar con la ejecución de los procesos habituales de mantenimiento correctivo y preventivo de la aplicación de gestión de la Nómina de Pago Delegado para los Centros Educativos Privados Concertados de la Comunidad de Madrid, tanto para garantizar el análisis, diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso de dicho software como para mejorar los procesos de administración de datos y explotación del mismo.





CLÁUSULA 2ª - OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de los **servicios de mantenimiento correctivo y preventivo de la aplicación de gestión de la Nómina de Pago Delegado a Centros Educativos Privados Concertados de la Comunidad de Madrid**, incluyendo la realización de tareas de **administración de datos y explotación** necesarias para su correcto funcionamiento, de conformidad con los requisitos que se establezcan en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3ª.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Las tareas objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se detallan:

3.1. Mantenimiento correctivo y preventivo:

El mantenimiento correctivo 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.

Para llevar a cabo el mantenimiento se hace preciso que el adjudicatario cumpla las siguientes especificaciones:

- **Soporte telefónico, directo e inmediato al usuario, sin límite de consultas.** Puesta a disposición de la Agencia de un número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento de la aplicación de la gestión de Nómina de Pago Delegado, así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual de la aplicación.

El horario de asistencia telefónica será de 9:00 a 18:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos.

- **Soporte interactivo a través de Web/correo electrónico, directo e inmediato al usuario, sin límite de consultas.**

Puesta a disposición de la Agencia de una dirección de correo y personal de contacto que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento de la aplicación de la gestión de Nómina de Pago Delegado, así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual de la aplicación.

El horario de asistencia a través de Web/correo electrónico será de 9:00 a 18:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos.

- **Inclusión de nuevos conceptos retributivos:** Se atenderá a las peticiones de incorporación y modificación de procesos mecanizados a que dé lugar la aplicación de la legislación en el ámbito temporal de los servicios contratados.

3.2 Otras tareas necesarias para el correcto funcionamiento de la aplicación de gestión de la Nómina de Pago Delegado. Administración de datos, administración de sistemas y explotación:

- **Resolución de incidencias:**
 - ✓ *En los perceptores.*
 - ✓ *Relativas a los procesos de inclusión de fechas de recálculo individuales a los perceptores de la aplicación, que cumplan las condiciones marcadas por los usuarios de la aplicación.*





- ✓ *Detección, diagnóstico, corrección de las incidencias del software del aplicativo de Nómina de Pago Delegado.*
- *Cambios de DNI, cambios de Centro, mantenimiento de Bancos.*
- *Tratamiento de envíos de ficheros de porcentajes de IRPF.*
- *Verificación de líquidos negativos después de los procesos de cálculo mensual de la nómina.*
- *Verificación de los procesos de cálculo y documentación realizando los cuadros de nómina.*
- *Administración de Base de Datos.*
- *Administración de Servidor de Aplicaciones.*
- *Gestión de Backup's y almacenamiento.*
- *Tratamiento y envío del Resumen de Aplicaciones Presupuestarias*
- *Extracción de información a enviar a la C.M. para su migración.*
- *Actualización de la documentación técnica y de usuario asociada.*
- *Explotación de la Nómina, en el que se incluyen las siguientes tareas:*
 - ✓ *Gestión de copias de seguridad tanto para la base de datos como para información generada en los cálculos de la nómina.*
 - ✓ *Administración de la Base de datos para asegurar el correcto funcionamiento del proceso de cálculo por exceso de registros.*
 - ✓ *Administración del servidor de aplicaciones.*
 - ✓ *Revisión de los procesos de salvado de información como paso previo al proceso de explotación de la nómina, realizando la estimación de espacio para el correcto almacenamiento de los backup's.*
 - ✓ *Emisión de solicitudes en las que se detallan los procesos a ejecutar en la ejecución de la nómina del mes en curso.*
 - ✓ *Parametrización del proceso de explotación de nómina según el tipo de ejecución, bien sea con realización de recálculos generales o ejecución del mes en curso.*
 - ✓ *Realización del proceso de descarga de datos.*
 - ✓ *Ejecución del proceso de cálculo de la nómina.*
 - ✓ *Ejecución de los informes estándar de la nómina.*
 - ✓ *Realización de los informes resultantes de la explotación de la nómina y comprobación de su coherencia.*
 - ✓ *Adecuación del entorno de trabajo On-Line para el trabajo por parte de los usuarios en la nómina del mes siguiente.*
 - ✓ *Proceso de apertura de nómina a usuarios.*
- *Impresión de Listados e Informes, bajo demanda.*

El horario de prestación de los servicios descritos en este apartado será **de 9:00 a 18:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos.**





CLÁUSULA 4ª.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

4.1 Formato y contenido de la documentación

El contratista deberá efectuar los trabajos objeto del servicio que se contrata conforme a las recomendaciones emanadas de la metodología MÉTRICA, promovida por el Consejo Superior de Informática.

4.2. Arquitectura técnica y entorno

- Sistema Operativo: Red Hat Enterprise Linux Server release 5.5.
- Servidor de aplicaciones. Tomcat 6 64 bits.
- Base de datos: Oracle 10G.
- Desarrollo realizado utilizando:
 - Tecnología JSP/Servlets, utilizando Tiles.
 - Modelo de Persistencia propio del Ministerio de Educación.
 - Versión de Java 1.6.
 - Informes desarrollados con IReport con formato de salida PDF.

CLÁUSULA 5ª.- NIVELES DEL SERVICIO

5.1 Descripción de los tiempos de tramitación de las incidencias:

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. Esas incidencias se dividirán en las siguientes categorías:

Incidencias Críticas.

Se catalogan como incidencias críticas aquellas que **bloquean** la operativa de cualquiera de los **procesos del sistema** o **impiden** la operativa de gestión de los usuarios, no existiendo un camino alternativo viable para solventar el problema, en definitiva, hablamos de una pérdida total del Servicio.

Incidencias no urgentes.

Serán las incidencias que **no bloquean** los procesos ni suponen un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, afectan a un máximo de un 20% del total de usuarios y no tienen una trascendencia global.

5.3 Niveles de servicio de resolución de las incidencias:

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





- **Tiempo de Resolución Máximo incidencias críticas: 4 horas.**
- **Tiempo de Resolución Máximo de las incidencias no urgentes: 24 horas.**

A los efectos del cómputo de los tiempos de resolución, no se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido fuera del horario de servicio (9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos), iniciándose o reanudándose su cómputo, al comienzo del día siguiente del horario de servicio.

5.4. Cumplimiento de los niveles de servicio:

La prestación de los servicios recogidos en este Pliego de Cláusulas Técnicas, conllevará el cumplimiento de **niveles de servicio acordados o comprometidos (ANS Acuerdo de Nivel de Servicio)**.

Independientemente de las penalizaciones que sean de aplicación, el adjudicatario deberá elaborar e implementar sin coste adicional para la Agencia, un **Plan de Acciones Correctivas** para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS. Asimismo, informará a la Agencia de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de Relación acordado.

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DE LOS ANS

Se utilizará un registro de entrada de incidencias, de cuándo se comunica la incidencia y la fecha y cómo se resuelve.

Los informes de análisis de ANS serán realizados por el adjudicatario, según la información suministrada a través del registro de incidencias y será contrastado por la Agencia o por quien Agencia determine.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales es la siguiente:

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

Donde:

A = Importe de adjudicación, IVA no incluido, dividido por 12

W = Peso del indicador

F = Factor de corrección

Los niveles de servicio para la resolución de incidencias son:





Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS1	IRS01 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de incidencias críticas.	0,15625	IS=0	0%<IS<30%	30%<=IS<50%	50%<=IS
IRS2	IRS02 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de incidencias no urgentes.	0,03125	IS=0	0%<IS<30%	30%<=IS<50%	50%<=IS

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos**, el importe de la penalización correspondiente a cada uno de los meses **supera el 15% del importe de la factura (IVA no incluido) correspondiente a dicho mes**, la Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 6ª.- 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 llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

En el caso de que los trabajos contratados puedan implicar para el adjudicatario la decisión de ejecución 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 contratista.

La ejecución de los trabajos se podrá llevar a cabo en las instalaciones del Ministerio puesto que es donde se encuentran los servidores y el software instalado.

Durante la ejecución del contrato, la Agencia se reserva la decisión de cambiar la ubicación de los servidores y el adjudicatario garantizará las tareas de traslado y el servicio descrito en el contrato.

6.2 Responsable del Servicio:

El contratista designará a una persona como *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 será el interlocutor único, y se encontrará en permanente contacto con el personal de Agencia designado por la Dirección de la Agencia a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, 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 del Servicio realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- o Coordinar la ejecución de los trabajos.





- o Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas.
- o Supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.
- o Hacer entrega a la Agencia de los documentos desarrollados por su equipo.

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

6.3 Plan de devolución:

En el caso de que a la finalización del contrato, el servicio sea transferido a otro adjudicatario distinto o a la Agencia, el adjudicatario deberá proporcionar las herramientas necesarias para la continuidad normal del proyecto en los 3 meses previos a la finalización del contrato y deberá ejecutar las medidas necesarias para garantizar la devolución del servicio.

Dichos trabajos serán a cuenta del adjudicatario y sin coste adicional para la Agencia.

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario deberá, durante este periodo de transición establecido al efecto, seguir proporcionando a la Agencia todas las garantías necesarias para la correcta prestación del servicio, comprometiéndose además a devolver el servicio al nuevo adjudicatario o a la Agencia, por ello:

- Deberá realizar la transferencia de conocimiento necesario para la prestación del servicio, entregando:
 - o Manuales técnicos de la aplicación.
 - o Documentación del Modelo de Datos

CLÁUSULA 7ª.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

CLÁUSULA 8ª.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Introducción

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*, el *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre*, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* y el *Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica*.

Sin menoscabo de las normas anteriores, que serán de general aplicación, en el caso de que el objeto del contrato se encuentre en el ámbito de la Administración de Justicia, el adjudicatario deberá prestar





especial atención a la observancia de lo establecido en la *Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia*, el Módulo Básico del Test de Compatibilidad, aprobado en el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su sesión de 24 de marzo de 2010, de obligado cumplimiento en todos los sistemas de gestión procesal, y los Criterios generales de seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia, aprobado por acuerdo del Pleno de 13 de septiembre de 2007.

Respecto a la realización de los trabajos objeto del presente contrato, se deberán cumplir los requisitos de seguridad recogidos en este clausulado en todas las infraestructuras, servicios y sistemas del adjudicatario que den servicio a la Agencia en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario estará obligado a la realización de las actividades relacionadas a continuación, así como al mantenimiento de los registros de evidencias del cumplimiento de las mismas durante al menos todo el periodo de ejecución del contrato:

- Definir, implementar y mantener una política de seguridad.
- Identificar e implantar las medidas de seguridad dimanantes de la normativa relacionada anteriormente con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información de la Comunidad de Madrid, en respuesta a los requisitos especificados en este clausulado...
- Extender lo especificado en el punto anterior a los posibles contratos o relaciones con terceros vinculados a sistemas de información, productos y servicios que estén relacionados con la prestación del servicio objeto del contrato.

Los siguientes apartados establecen las condiciones y medidas en materia de seguridad que el adjudicatario deberá implantar y mantener para la prestación de los servicios. Estas condiciones y medidas se considerarán como de obligado cumplimiento y con carácter de mínimos, teniendo en cuenta que el adjudicatario podrá implantar adicionalmente otros que considere adecuados o necesarios a lo largo de la ejecución del contrato. En todo caso, se estará a lo dispuesto a la legislación vigente y al cuerpo normativo de seguridad de la Agencia.

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).
- Disposiciones de 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 *R.D. 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, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos.
- 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 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. 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.
 - 1.2.3 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.
 - 1.2.4 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.
 - 1.2.5 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.
 - 1.2.6 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.
 - 1.2.7 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.
 - 1.2.8 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 1.1, 1.2 y 1.3, 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 1.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:
- 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.
- El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).





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.

Cesión o comunicación de datos a terceros

2 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.

3 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 exonerará 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.

4 De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10-3-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 del *R.D. 1720/2007*, 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 *R.D. 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**.





Derecho de información en la recogida de datos

- 5 *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.*

Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de los servicios de administración electrónica

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (*Real Decreto 3/2010, de 8 enero - ENS*) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de los servicios prestados. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso.

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán de forma obligatoria las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II pertenecientes al marco organizativo. Respecto a los marcos operacional o de protección, se estará a lo establecido en la declaración de aplicabilidad del objeto de este contrato, en su caso.

Requisitos generales

En el marco de la ejecución del contrato se deberán implantar las siguientes medidas de seguridad:

- Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que la Agencia facilite el acceso a la empresa adjudicataria para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizados 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 de la empresa adjudicataria será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de la Agencia.
- La empresa adjudicataria deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos afectados al servicio a la Agencia. La empresa adjudicataria debe mantener ficheros de auditoría con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la Agencia.
- El equipamiento de red, los sistemas e infraestructuras que soporten los servicios de la Agencia deben estar perfectamente aislados a nivel operativo (físico y lógico) de cualquier sistema ajeno a la Agencia, de forma que se impida que un usuario no autorizado pueda acceder a gestión de los equipos que soportan el servicio de la Agencia, salvo en los puntos de interconexión debidamente controlados y autorizados individualmente por la Agencia.
- El Centro de Impresión de la empresa adjudicataria deberá ser un local con acceso restringido al personal autorizado y controlado. La empresa adjudicataria 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.
- La empresa adjudicataria será responsable de implementar mecanismos de contingencia para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.





Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a la información y a los sistemas de información de la Agencia que le den soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por la Agencia en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, la Agencia se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de los puntos mencionados:

- Documentación de los procedimientos.
- Registro de incidencias.
- Examen del personal afectado: conocimiento y praxis de las medidas que le afectan.

Se deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos trimestralmente, poniendo a disposición de la Agencia los resultados de dichas revisiones. Al menos se deberán revisar las configuraciones de seguridad con intervalos no superiores a un trimestre, poniendo a disposición de la Agencia los resultados de dichas revisiones.





En el caso de detectar un incidente que afectara a la seguridad del servicio o de la información se deberá comunicar a la mayor brevedad posible al interlocutor designado por la Agencia.

Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a la Agencia del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.

CLÁUSULA 9ª.- PLAZO DE GARANTÍA

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

El contratista facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Agencia, todas las correcciones que, a solicitud de la Agencia, sean necesarias para el adecuado funcionamiento de los aplicativos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos ejecutados, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los servicios efectuados.

CLÁUSULA 10ª.- 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 cláusulas, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

CLÁUSULA 11ª.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el software, propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, ni el hardware (material) 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 del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

CLÁUSULA 12ª.- CALIDAD

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





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

CLÁUSULA 13ª.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo total de ejecución del contrato será de **DOCE MESES, desde el 1 de octubre de 2016 hasta el 30 de septiembre de 2017.**

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

CLÁUSULA 14ª.- 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, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias a la siguiente dirección:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

C/ Embajadores, 181

28045 - Madrid

Dirección de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo, Administración Electrónica y Educación

ÁREA DE SERVICIOS A EDUCACIÓN, Juventud y Deporte

Dirección e-mail de contacto: icm_asefuncional@madrid.org

ELABORADO Y PROPUESTO POR:

*La Directora de Servicios a Clientes de Presidencia,
Cultura, Turismo, Administración Electrónica y
Educación*

Fdo.: Concepción García Diéguez

APROBADO POR:

*El Consejero Delegado de la Agencia para la
Administración Digital de la C.M.*

Fdo.: Blas Labrador Román



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0999673373970353892956**

