



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERA PARA LAS OFICINAS DE
EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
SIMPLIFICADO NEGOCIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **090743543037764047204**





INDICE

CLAÚSULA 1.- INTRODUCCIÓN	3
CLAÚSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	3
CLAÚSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO	4
CLAÚSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO	4
A) SERVICIOS DE CUOTA FIJA	4
1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO	4
2. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES	7
3. SOPORTE	7
4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	8
5. ACCIONES FORMATIVAS:	8
B) SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE	8
1. TRASLADOS	8
2. REINSTALACIÓN SOFTWARE EN SUSTITUCIONES DE PC'S Y CAMBIOS DE SISTEMAS OPERATIVOS	8
CLAÚSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	9
DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:	9
RESPONSABLE DEL SERVICIO:	10
CLAÚSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	10
CLAÚSULA 7.- PLAZO DE GARANTÍA	11
CLAÚSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	11
CLAÚSULA 9.- CALIDAD	15
CLAÚSULA 10.- PLAZO DE EJECUCIÓN	15
CLAÚSULA 11.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO...	16
CLAÚSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	17





CLAÚSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según se establece en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015) se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

El referido precepto encomienda a esta Agencia, entre otras, las funciones de la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma, así como el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones (*Artículo 10 – Tres c*).

En la actualidad, la Dirección General del Servicio Público de Empleo, perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, dispone de un Sistema de Gestión de Espera (SGE) para todas las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid. Este Sistema permite ordenar la afluencia de público y analizar la solicitud presencial de servicios de los usuarios en las Oficinas de Empleo.

El sistema actual se compone de dos subsistemas: el Sistema de Gestión de Espera y el Sistema de Gestión de Estadísticas e Informes centralizado. El Sistema de Gestión de Espera es un sistema crítico para el funcionamiento de las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Dado que el servicio ya se está prestando con una solución homogénea en todas las oficinas, es necesario mantener esta uniformidad en las nuevas necesidades de licencias y equipamiento.

A fin de garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad del Sistema de Gestión de Espera de las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid, es preciso disponer del servicio de soporte técnico y mantenimiento de dicho aplicativo.

CLAÚSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los servicios de *mantenimiento correctivo y actualización de versiones del Sistema de Gestión de Espera* instalado en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.





CLAÚSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

El Sistema de Gestión de Espera está instalado, actualmente, en las 42 Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid y el PIAC (Punto de Información de Atención al Ciudadano) está situado, en la actualidad, en la Calle Vía Lusitana 21 de Madrid.

El SGE está compuesto por un dispensador de tickets gestionado desde un equipo que tiene instalado un sistema servidor al que se accede desde los puestos de la oficina que son los clientes, para llamar y atender a los ciudadanos. Los tickets llamados aparecen en las pantallas y displays y se asocian con las mesas de atención al ciudadano.

Los equipos dedicados al sistema, situados en cada oficina, además tienen un cliente instalado que envía al servicio compartido de red los datos de las transacciones del día cuando la oficina ha cerrado. Un proceso automático los recoge y almacena diariamente en un equipo dedicado a la gestión estadística ubicado en los servicios centrales. Los datos se encargan en un gestor de base de datos y mediante el sistema de gestión de estadísticas e informes se obtienen y analizan por parte de los técnicos de la Subdirección General de Orientación e Intermediación Laboral.

El sistema de cita previa de la Comunidad de Madrid, diariamente y de forma automática, cada mañana antes de que comience la atención al público en las oficinas de empleo, deja un fichero txt por oficina que contiene las citas previas del día. El Sistema de Gestión de Espera, cada mañana y de forma automática, recoge estos ficheros y los incorpora al SGE de cada oficina a través de un software pasarela. Este procedimiento se realiza sin necesidad de conexión a Internet.

CLAÚSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

A) SERVICIOS DE CUOTA FIJA

1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de **incidencias** reportadas debidas a fallos o funcionamiento defectuoso del programa SGE de las Oficinas de Empleo de la CM. Así como en la reparación de las **averías** del hardware instalado para el funcionamiento del SGE; salvo aquellas cuya causa fuera:

1. Golpes, fuego, agua, subidas de tensión eléctrica, atentado, explosión, sabotaje, así como cualquier causa de fuerza mayor.
2. Conexión de los equipos a tensiones o líneas de datos distintas a las especificadas por el adjudicatario.
3. Averías provocadas por la desconexión de las fuentes de alimentación propias que alimentan el Sistema de Gestión de Esperas.
4. Defecto y/o avería de la instalación a la que se hallen conectados los equipos, ya sean líneas de corriente o de datos.
5. Manejo indebido, inadecuado o negligente de los equipos.
6. Manipulación o reparación del material por personas que no hayan sido entrenadas o autorizadas por el adjudicatario. A los efectos de este apartado, se entiende por manipulación, no el simple manejo y uso del material para sus





fines específicos, sino cualquier intervención sobre el mismo efectuada con objeto de modificarlo.

7. Averías provocadas en los dispensadores por uso de papel térmico que no reúna los requisitos técnicos recomendados por el adjudicatario.

El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento del **Sistema de Gestión de Esperas** a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

- **Número ilimitado** de incidencias y consultas.
- **Gestión de incidencias y averías:**
 - El adjudicatario activará un mecanismo de **comunicación de incidencias y averías**, que permita su apertura las 24 horas del día y durante los 7 días de la semana.
 - Se dará **asistencia telefónica** por personal técnico cualificado del adjudicatario, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de la Agencia.
 - El adjudicatario habilitará un número de teléfono correspondiente al **Centro de Respuesta** encargado del registro de las incidencias y averías acaecidas en el entorno de esta Agencia.
 - El mantenimiento incluirá la asistencia en remoto para las incidencias que puedan surgir de la integración de SGE con el sistema de cita previa.
 - Así mismo, incluirá la reinstalación del software (SGE, SGE.Net, Terminales Virtuales) y/o reconfiguración del mismo, para puestos y licencias ya existentes, cuando se deba a fallos del mencionado software. No incluirá la reinstalación del software (SGE, SGE.Net, Terminales Virtuales) y/o reconfiguración del mismo para puestos y licencias ya existentes cuando se trate de reinstalaciones en sustituciones de Pc's por otros nuevos o cambios en los sistemas operativos de los equipos
 - **El horario de atención y soporte** será de 8:00 a 15:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos.

Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendiéndose a partir de ese momento.
 - **Tiempo máximo de Desplazamiento** (TMD en lo sucesivo). En el caso de incidencias que no puedan ser solucionadas mediante la asistencia telefónica o vía web, se requerirá a criterio de esta Agencia la asistencia in-situ de personal técnico de la empresa adjudicataria. Los tiempos máximos de TMD, quedarán determinados según los siguientes niveles de impacto en el funcionamiento del software en esta Agencia.
 - *Nivel estándar:* Se considerará una incidencia como estándar cuando no suponga la paralización del funcionamiento del Sistema de Gestión de Espera.





- **Nivel crítico:** Se considerará una incidencia como crítica cuando suponga la paralización del servicio de Gestión de espera de cualquiera de los puestos de los centros en los que está instalado el Sistema.

Los tiempos máximos de desplazamiento quedan definidos de la siguiente forma teniendo en cuenta la clasificación de las incidencias hecha en el párrafo anterior:

Gravedad	TMD	
	Estándar	48 horas
	Crítico	12 horas

El plazo de TMD empezará a contar desde el momento que se requiera por parte de la asistencia in-situ. A los efectos del cómputo de dicho plazo sólo se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido entre las 8:00 y las 15:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

- **Tiempo de Diagnóstico Inicial** (TDI en lo sucesivo): es el tiempo que transcurre desde que se notifica la incidencia a la empresa adjudicataria vía correo electrónico hasta que esta Agencia recibe el primer diagnóstico sobre la incidencia reportada, 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. El plazo no incluirá festivos. Para las incidencias recibidas a partir de las 15:00, el TDI empezará a contar como si la incidencia se hubiera recibido a partir de las 8:00 del día siguiente laborable.

Los tiempos máximos de Diagnóstico inicial quedan definidos de la siguiente forma teniendo en cuenta la clasificación de las incidencias hecha en el párrafo anterior

Gravedad	TDI	
	Estándar	24 horas
	Crítico	4 horas

En caso de no poder resolver la incidencia, será responsabilidad del adjudicatario la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución. En todo caso, se proporcionará la información que se estime necesaria por parte del adjudicatario, para seguir manteniendo el nivel de servicio en caso de incidencias y averías críticas que supongan paradas de servicio.

- El personal encargado de atender y recibir las incidencias y averías deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la





adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software y hardware objeto de este contrato.

- El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado el SGE de Espera cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a esta Agencia, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.
- Ninguna incidencia será cerrada sin contar con la autorización expresa y por escrito de esta Agencia.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a esta Agencia las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén bajo contrato.

2. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

El adjudicatario se compromete a la actualización del SGE como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, así como para la solución a problemas existentes en versiones anteriores. En el plazo máximo de un mes desde su liberación, el adjudicatario deberá:

- Informar y poner a disposición de esta Agencia las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato.
- Entregar a esta Agencia la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Comunicar a esta Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones del Sistema objeto de mantenimiento.

3. SOPORTE

El soporte consistirá en el desarrollo de las acciones que se describen a continuación, todas ellas destinadas a evitar incidencias y paradas de los sistemas:

➤ Elaboración de un **Plan de Soporte**:

El adjudicatario elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de esta Agencia un Plan de Soporte, en el cual:

- Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y la Agencia.
- Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y averías y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
- Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.
- Se recogerán in-situ las necesidades asociadas a las tareas de desarrollo e implementación de soluciones.





- **Informes detallados de la configuración en producción.** Con el objeto de garantizar el soporte y mantenimiento descrito en este pliego y el nivel de servicio, el adjudicatario deberá realizar y mantener un informe descriptivo de los medios informáticos y de las peculiaridades técnicas de la instalación en producción del software objeto de este contrato. Dicho informe será de utilidad a la hora de diagnosticar incidencias y averías. El informe incluirá datos referentes a configuraciones hardware, software de terceros, software objeto de este contrato.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario pondrá a disposición de esta Agencia acceso a toda la documentación técnica y de novedades tecnológicas, con respecto a las versiones soportadas y evolución de las mismas. Esta información podrá llegar por medio de páginas web o mediante peticiones de esta Agencia a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

5. SESIONES INFORMATIVAS:

Siempre que esta Agencia así lo requiera, motivado por la implantación de nuevos productos o nuevas funcionalidades de los productos ya instalados, el adjudicatario organizará sesiones técnicas con objeto de suministrar la información necesaria al personal de esta Agencia, sin que ello implique coste alguno para la Agencia.

B) SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE

1. TRASLADOS

Traslado de los equipos, entendiéndose a estos efectos la desinstalación, traslado físico, cableado e instalación cuando se produzca el cambio de ubicación de una Oficina de Empleo o el cambio de ubicación de uno o más de los elementos que conforman el Sistema de Gestión de Espera dentro de la misma oficina.

2. REINSTALACIÓN SOFTWARE EN SUSTITUCIONES DE PC'S Y CAMBIOS DE SISTEMAS OPERATIVOS

Reinstalación del software (SGE, SGE.Net, Terminales Virtuales) y/o reconfiguración del mismo para puestos y licencias ya existentes cuando se trate de reinstalaciones en sustituciones de Pc's por otros nuevos o cambios en los sistemas operativos de los equipos

Para estas actividades se han estimado un **máximo de 800 horas de técnico de sistemas** a realizar durante la ejecución del contrato, según el siguiente desglose:

	AÑO 2016	AÑO 2017
Técnico de Sistemas	233 horas	567 horas

El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de la Agencia, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.





Procedimiento de trabajo para los encargos planificables (servicios de cuota variable)

Los **Servicios Planificables**, se configurarán en forma de **encargos planificables**. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas si la naturaleza del mismo lo requiere. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de esta Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

Se realizará un **proceso de aceptación de las entregas para los encargos planificables** donde se validará y verificará entre otros extremos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo.

Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y relacionado con los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por esta Agencia.

Sin menoscabo de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas, la aceptación por parte de esta Agencia de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del adjudicatario de la adecuada documentación que esta Agencia defina, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Cambios realizados en la ubicación de la oficina o en los elementos de la misma.
- Actuaciones llevadas a cabo durante el traslado.
- Comprobación del funcionamiento del SGE en el/los puestos reubicados.

CLAÚSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 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.

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, esta Agencia





no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

5.2 RESPONSABLE DEL SERVICIO:

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio ante la Agencia

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el "Curriculum Vitae" del 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).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

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

- **Asegurar la entrega del Plan de Soporte** descrito en la Cláusula 4ª del presente Pliego, definiendo el alcance técnico del servicio.
- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a esta Agencia de las posibles incidencias y averías.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Semestralmente, al menos**, mantener con la Dirección de esta Agencia encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión **para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del semestre siguiente a la misma**.
- **Y, en general**, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

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

CLAÚSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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





- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que la designe.
- Esta Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio para lo que requerirá del adjudicatario cuantos informes sean necesarios para el adecuado seguimiento del contrato.

CLAÚSULA 7.- PLAZO DE GARANTÍA

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

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

CLAÚSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En el caso de que el adjudicatario, 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 esta Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por esta 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 esta Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
 - 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 esta 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 adjudicatario 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 adjudicatario 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 esta Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no 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 adjudicatario 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 la *letra c) del apartado Tres del artículo 10 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 adjudicatario como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el adjudicatario queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El adjudicatario 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 Comunidad de Madrid, 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 para la Administración Digital de la CM, 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*.

Propiedad de los Trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario 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, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente, a esta Agencia.

Derechos sobre el hardware, software e infraestructuras de la Agencia

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware, software 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 adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, para fines distintos de los expresamente recogidos en el mismo, no pudiendo transmitir ni difundir dicho conocimiento o información, sin el consentimiento expreso y por escrito de esta Agencia.

CLAÚSULA 9.- CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, 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.

CLAÚSULA 10.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **16 de septiembre de 2016 y el 15 de septiembre de 2017**.



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

CLÁUSULA 11.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de 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.

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, así como los Tiempos de Diagnóstico Inicial (TDI) definidos en la Cláusula 4. Condiciones Generales del Servicio del presente pliego.

Los niveles de servicio para la atención de incidencias y consultas se establecen a continuación:

Indicador	Descripción del Indicador	W Peso	F (Factor Corrector)			
			0 (sin penalización)	1	1,5	2
IRS01	IRS01= v = Número de incidencias críticas abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de diagnóstico inicial	0,50	v = 0	3 > v >= 1	10 > v >= 3	v >= 10
IRS02	IRS02= v = Número de incidencias estándar abiertas en el periodo evaluado, que han superado el tiempo máximo de diagnóstico inicial	0,10	5 > v >= 0	10 > v >= 5	15 > v >= 10	v >= 15

La Fórmula para el cálculo de las penalizaciones mensuales es:

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



Donde:

- **A** es el 20% del importe mensual de Cuota Fija, es decir:
 $A = 0,20 * \text{Importe de adjudicación correspondiente a la Cuota Fija Mensual.}$
- **W** = Peso del indicador.
- **F** = Factor de corrección.

Las penalizaciones de este apartado se calcularán mensualmente y se aplicarán restando su importe de la base imponible de la factura correspondiente.

CLAÚSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

C/ Embajadores, nº 181

28045 - Madrid

Dirección de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda y de SSII Corporativos

Email de Contacto: SSII_empleo@madrid.org

ELABORADO Y PROPUESTO POR:

El Director de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda y de Sistemas de Información Corporativos

Fdo.: Manuel Tarrasa Sánchez

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: **090743543037764047204**

