



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO:  
“SERVICIO DE MENSAJERÍA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO PRECIO**

**CLAÚSULA 1ª.- INTRODUCCIÓN**

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, 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*).

El referido precepto encomienda a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, entre otras, las funciones de 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 instalados en la misma, el desarrollo de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones.

En el ámbito de estas funciones, desde la sede de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como desde otras instalaciones de la Agencia ubicadas en distintos lugares de la Comunidad de Madrid se distribuye diariamente, hacia el resto de entidades y órganos de la Comunidad de Madrid, y desde éstos hacia la sede de la Agencia, y el resto de instalaciones de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid diversa correspondencia y pequeña paquetería, cuyas dimensiones y peso se encuentran dentro de lo requerido para transporte mediante vehículos de mediano tamaño o motocicletas.

En base a lo cual, y para el mejor desempeño de las funciones anteriormente mencionadas, la Agencia precisa disponer de un servicio de mensajería para la distribución y entrega de correspondencia y pequeña paquetería.

**CLAÚSULA 2ª.- OBJETO**

La prestación del servicio de mensajería para la distribución y entrega de correspondencia y pequeña paquetería entre la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid y cualquier otro centro o dependencia de la citada Comunidad, de conformidad con lo establecido en el presente pliego.

**CLAÚSULA 3ª.- DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE SERVICIO**

A partir de la topología de la red y de la gestión eficiente de la misma, teniendo en cuenta economías de escala por los volúmenes de paquetería y mensajería contratados, el modelo de prestación del servicio



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: **0926315065373348012329**





comprenderá la gestión del servicio de envío de paquetería y mensajería, cuyos volúmenes máximos mensuales y periodicidad se establecen en el presente Pliego, mediante un coste fijo mensual como resultado de la presente contratación.

Para la gestión eficiente del servicio y procurar el mayor ahorro de tiempo y medios, la empresa adjudicataria deberá controlar el servicio en tiempo real. Debiendo ser capaz, al menos, de identificar biunívocamente cada envío, bien por código de barras o cualquier otro medio, de forma que permitan realizar un seguimiento en tiempo real del estado actual del mismo, ruta, horas de entrega, incidencias, destinatario, gestión de notas de envío, albaranes, etc.

Diariamente, desde la sede de la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** sita en la **calle Embajadores nº 181, de Madrid**, se distribuye hacia el resto de entidades y órganos de la Comunidad de Madrid, y desde éstos hacia la sede de la Agencia, correspondencia y pequeña paquetería, cuyas dimensiones y peso se encuentran dentro de lo requerido para el transporte mediante vehículos de mediano tamaño o motocicletas.

Así mismo, desde las instalaciones de la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en Tres Cantos (Madrid)** se distribuye diariamente hacia el resto de entidades y órganos de la Comunidad de Madrid, y desde estos a Tres Cantos: Informes, listados, soportes magnéticos y material informático (CD-ROM, etc.). En general, este reparto diario puede ser realizado con vehículos de tamaño mediano.

Además, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone de un **Servicio de Impresión**, que se presta en las instalaciones ubicadas en **Valdemoro (Madrid)**. Desde este servicio se distribuyen diariamente listados de alto volumen hacia las diferentes ubicaciones de la Comunidad de Madrid y, adicionalmente, este centro necesita de un reparto de carácter mensual para todo el ámbito de la Comunidad de Madrid. En general, el reparto diario puede ser realizado con vehículos de tamaño mediano. Para el reparto mensual, deberá utilizarse un vehículo mayor.

En caso de que alguna de las direcciones indicadas fuese sustituida por otra, dentro del territorio de la Comunidad de Madrid, durante la ejecución del contrato, el servicio a prestar se mantendrá en los términos indicados en el presente pliego, sin que suponga un coste adicional para la Agencia.

Las rutas de distribución se realizarán conforme a las necesidades puntuales del servicio, teniendo en cuenta las condiciones cambiantes del tráfico. Su planificación podrá ser diaria y/o semanal, siempre bajo la supervisión favorable del Responsable del Contrato por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

### **3.1 Ámbito de la prestación:**

La ejecución del servicio objeto del contrato, se desarrollará **en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid**.

Las ubicaciones de origen o destino pueden ser cualquiera de la Comunidad de Madrid, principalmente las de Consejerías, Organismos y Servicios de la Comunidad de Madrid, dentro del ámbito geográfico de ésta.





### 3.2 **Apoyo y Coordinación:**

Las actividades a realizar durante la ejecución del contrato serán establecidas por el **Responsable del Contrato de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, con el apoyo de la unidad organizativa responsable del servicio de explotación del centro de proceso de datos de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en lo concerniente a los envíos con destino/origen en Tres Cantos y Servicio de Impresión (Valdemoro-Madrid).

## **CLAÚSULA 4ª.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO**

### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

#### I. **REPARTO ORDINARIO:**

##### A) **Servicios con origen o destino Calle Embajadores, 181 (Sede la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid)**

**Descripción del servicio:** El trabajo consistirá en la entrega y recogida de correspondencia y pequeña paquetería antes de que finalice el horario de servicio de ese día, así como, en la realización de otras gestiones adicionales, como por ejemplo firma de documentos para su devolución a destino con respecto a la documentación que transporte.

**Periodicidad:** Diaria

**Horario:** Franja horaria de 08:00 a 14:00 horas, todos los días laborables, de lunes a viernes.

**Zona de distribución:** Comprende fundamentalmente la demarcación de Madrid capital, pudiendo realizar servicios a los pueblos limítrofes de la Comunidad de Madrid.

**Rutas:** Las rutas de distribución se realizarán diariamente, previa solicitud de necesidades al **Responsable del Contrato**, y con la antelación suficiente que permita una planificación eficiente del servicio. Se establecen dos rutas:

- **Zona Norte:** Desde Plaza de Colón hacia la zona de Plaza de Castilla, Arturo Soria, así como, los pueblos de la provincia, de la zona Norte y Oeste.
- **Zona Sur:** Desde la Plaza de Colón hacia la calle Gran Vía y calle Aduana, así como, los pueblos de la provincia, de la Zona Sur y Este.

**Destinos:** No superará el número de 300 direcciones al mes, bien dentro de Madrid capital o en localidades fuera de la capital.

**Recogida y Entrega:** Recogida antes de las 08:15 horas de la jornada de distribución. Entrega antes de las 14:00 horas.

**Tipo de Vehículo:** Vehículo de tamaño mediano o motocicleta.



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: **0926315065373348012329**





**B) Servicios con origen o destino en Tres Cantos (CPD)**

**Descripción del servicio:** El trabajo consistirá en la entrega y recogida de Informes, listados, soportes magnéticos y material informático (CD-ROM, etc.) desde las instalaciones de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en Tres Cantos (Madrid) hacia el resto de entidades y órganos de la Comunidad de Madrid, y desde estos a Tres Cantos.

**Periodicidad:** Diaria

**Horario:** Franja horaria de 07:00 a 16:00 horas, todos los días laborables, de lunes a viernes.

**Zona de distribución:** Comprende fundamentalmente la demarcación de Madrid capital, pudiendo realizar servicios a los pueblos limítrofes de la Comunidad de Madrid.

**Rutas:** Las rutas de distribución se realizarán diariamente, previa solicitud de necesidades al **Responsable del Contrato**, y con la antelación suficiente que permita una planificación eficiente del servicio. Se establecen dos rutas:

- **Zona Norte:** Desde Plaza de Colón hacia la zona de Plaza de Castilla, Arturo Soria, así como, los pueblos de la provincia, de la zona Norte y Oeste.
- **Zona Sur:** Desde la Plaza de Colón hacia la calle Gran Vía y calle Aduana, así como, los pueblos de la provincia, de la Zona Sur y Este.

**Destinos:** no superara mensualmente el número de 35 direcciones.

**Recogida y Entrega:** Recogida antes de las 07:15 horas de la jornada de distribución. Entrega antes de las 16:00 horas.

**Tipo de Vehículo:** Vehículo de tamaño mediano o motocicleta.

**C) Servicios con origen o destino en Valdemoro (Servicio de Impresión)**

**Descripción del servicio:** El trabajo consistirá en la entrega y recogida de listados de alto volumen hacia las diferentes ubicaciones de la Comunidad de Madrid, y adicionalmente un reparto de carácter mensual desde este centro para todo el ámbito de la Comunidad de Madrid.

**Periodicidad:** Diaria y 1 reparto Mensual.

**Horario:** Franja horaria de 07:00 a 16:00 horas, todos los días laborables, de lunes a viernes. Para el servicio mensual en la franja horaria de 07:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes y laborables.

**Zona de distribución:** Comprende fundamentalmente la demarcación de Madrid capital, pudiendo realizar servicios a los pueblos limítrofes de la Comunidad de Madrid.

**Rutas:** Las rutas de distribución se realizarán diariamente, previa solicitud de necesidades al **Responsable del Contrato**, y con la antelación suficiente que permita una planificación eficiente del servicio. Se establecen dos rutas:





- **Zona Norte:** Desde Plaza de Colón hacia la zona de Plaza de Castilla, Arturo Soria, así como, los pueblos de la provincia, de la zona Norte y Oeste.
- **Zona Sur:** Desde la Plaza de Colón hacia la calle Gran Vía y calle Aduana, así como, los pueblos de la provincia, de la Zona Sur y Este.

**Destinos:** el reparto ordinario no superará mensualmente el número de 70 direcciones. Y el reparto mensual (1) no será superior a 35 direcciones.

**Paquetería:** Listados de alto volumen.

**Recogida y Entrega:** Recogida antes de las 07:15 horas de la jornada de distribución. Entrega antes de las 16:00 horas en servicio diario. Y para el servicio mensual la entrega será hasta las 19:00 horas y, excepcionalmente por motivos de fuerza mayor, el día siguiente (de lunes a viernes no festivos) hasta las 19:00 horas.

**Tipo de Vehículo:** Vehículo de tamaño mediano para el servicio diario. Y para el servicio mensual, un camión de 3.500 kilogramos equipado con plataforma elevadora, que transportará la documentación a sus instalaciones para su posterior distribución a los distintos destinos.

En el caso de que en un mismo envío figuren dos o más sobres, paquetes, listados, etc. con la misma dirección, se entenderá como un solo envío.

## II. **REPARTO URGENTE:**

Los puntos origen de estos repartos urgentes serán principalmente la sede de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, Tres Cantos y Servicio de Impresión sin descartar por ello ninguna otra ubicación de la Comunidad de Madrid como posible origen.

- Se establece un tiempo máximo de **30 minutos** desde que se solicita un servicio urgente de reparto hasta que se recoge el envío en la ubicación de origen, cuando ésta pertenece al municipio de Madrid, y de **45 minutos** si la ubicación origen está en cualquier otro lugar de la Comunidad de Madrid.
- El tiempo máximo de entrega será de **1 hora y 45 minutos** desde el momento de la recogida del envío en el punto de origen.
- Este servicio solo se prestará previa petición del **Responsable del Contrato de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** y en horario de 8:00 a 20:00 h de lunes a viernes laborables.
- El servicio urgente incluido dentro de la presente modalidad de coste fijo, no superará la media de 25 peticiones al mes, y podrá solicitarse tanto para Madrid capital como para la provincia. En momentos concretos, este servicio urgente podrá prestarse tanto con vehículo mediano como con furgón, en función de la necesidad concreta.





## 4.2 GESTION Y CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN

### Gestión y seguimiento de envíos:

Para la gestión y el control del servicio, la empresa adjudicataria deberá mantener y proporcionar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid los medios tecnológicos o herramientas de gestión que permitan la solicitud de servicios en tiempo real y el seguimiento, control e identificación de los envíos realizados. Estos medios proporcionados por la empresa adjudicataria deberán ser capaces, al menos, de identificar biunívocamente cada envío, bien por código de barras o cualquier otro medio de forma que permitan realizar un seguimiento en tiempo real del estado actual del mismo, ruta, horas de entrega, incidencias, destinatario, gestión de notas de envío, albaranes, etc.

### Documentación y desglose de facturas:

Con carácter mensual, la empresa adjudicataria deberá entregar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid un informe sobre los servicios realizados, especificando, en su caso, las variaciones, alteraciones o incidencias habidas durante ese periodo en la prestación de cada uno de los servicios. Igualmente, deberán especificar la periodicidad de las entregas.

Esta información deberá poder estar agrupada por periodos de tiempo (diaria, mensual...) y será relativa a:

- Número de incidencias producidas durante el servicio, clasificadas por tipología, origen y destino.
- Número de entregas realizadas, clasificadas por tipo de reparto (ordinario, urgente,...), origen y destino.
- Las notas de entrega deberán contener los siguientes datos:  
Punto de origen de envío, destinatario (Nombre y apellidos, consejería Código postal), fecha y hora de recogida, fecha y hora de entrega, número de envío (secuencial), tarea que lo genera (listado, informe...), descripción del envío, número de paquetes, nota de aviso (cuando el destinatario no esté presente). El periodo de almacenaje o salvaguarda de las notas de entrega, en formato papel, será de al menos tres meses.

Trimestralmente, la empresa adjudicataria, con los datos mencionados, (incidencias, datos de las notas de entrega....), emitirá un informe en el que se indicarán aspectos del servicio de mensajería que sean susceptibles de mejora por parte de los usuarios de la Agencia.

Toda la información de facturación deberá tener el suficiente detalle a fin de poder ser contrastada con la registrada en los medios tecnológicos o herramientas de gestión que faciliten la solicitud de servicios en tiempo real y el seguimiento, control e identificación de los envíos realizados.







**CLAÚSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

**5.1 Requisitos Administrativos:**

- Cuando el material amparado en una expedición no pudiese ser entregado en el centro de destino, deberá ser devuelto al centro origen en espera de su nueva expedición. La causa que motivó la devolución deberá ser comunicada por escrito en el mismo día que se produzca y, en caso de que haya sido por causa imputable al contratista, se realizara en el día siguiente considerándolo como un único servicio, y por tanto no supondrá coste adicional para la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- Diariamente el adjudicatario generará un reporte indicando hora de recogida, hora de entrega, objetos entregados y recogidos por cada uno de los orígenes/destinos visitados.
- El contratista correrá con todos los gastos e impuestos derivados de la prestación del servicio.
- La empresa adjudicataria necesariamente deberá estar en posesión de **Certificación de calidad ISO 14001 o equivalente, para actividades de características similares a las que constituyen el objeto del contrato, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación**. A tal efecto, todos los licitadores deberán aportar en el Sobre nº 1 "Documentación Administrativa", **documentación, original o copia cotejada, que acredite estar en posesión de la mencionada certificación**, de conformidad con lo establecido en el Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas (solvencia económica, financiera y técnica y profesional).

**5.2 Recursos Humanos adscritos al servicio:**

- El servicio será desempeñado por personal debidamente capacitado y reunir los requisitos legales exigidos para las actividades a realizar.
- El adjudicatario proporcionará al personal que preste el servicio el apoyo logístico y técnico necesario para afrontar cualquier eventualidad que pudiera presentarse, para la ejecución sin demora del servicio, así como y los medios necesarios para realizar el mismo.
- El equipamiento necesario para el recurso que prestará el servicio será por cuenta de la empresa adjudicataria. La empresa dotará de teléfono móvil al personal que preste el servicio.
- Diariamente, el recurso generará un reporte indicando hora de recogida, hora de entrega, objetos entregados y recogidos por cada uno de los orígenes/destinos visitados.
- Una vez formalizado el contrato y con carácter previo al inicio de la ejecución, con el fin de tramitar las necesarias autorizaciones de acceso a los Centros de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario entregará a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, la relación del **personal asignado al servicio con carácter fijo (nombre, apellidos y DNI)**, obteniendo con ello mayor facilidad de acceso a las distintas dependencias.





### 5.3 **Disponibilidad de Medios:**

El adjudicatario deberá poner los medios 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 servicios contratados puedan implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal encargado de la realización de los servicios objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá comprobar y verificar su capacidad en cualquier momento, pudiendo solicitar la sustitución de los profesionales que considere no idóneos para la prestación del servicio.

Serán de exclusiva responsabilidad del adjudicatario, tanto las cargas sociales y salariales del personal, los impuestos y gastos derivados de la prestación del servicio, como el mantenimiento y conservación de los vehículos puestos a disposición del servicio, inspección, combustible, seguros, sanciones por infracción, etc.

Los vehículos puestos a disposición del servicio tendrán disponibilidad total y sin límite de kilometraje, independientemente del número de servicios a realizar, siempre en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

A tal efecto, **la empresa propuesta como adjudicataria, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar:**

- **Relación de medios tecnológicos o herramientas de gestión** para la solicitud de servicios en tiempo real y el seguimiento, control e identificación de los envíos realizados, los modelos de partes, albaranes o documentos que consideren conveniente incluir y que serán facilitados a esta Agencia sin coste adicional.
- **Relación de vehículos que serán puestos a disposición del servicio**, indicando en la misma la fecha de matriculación de cada uno de ellos y descripción de sus características técnicas (marca, modelo...).
- **Permiso de circulación y ficha técnica de cada uno de los vehículos ofertados.**

### 5.4 **Responsable del Servicio:**

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Este responsable será el interlocutor único, y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe, a los efectos que se señalan en *el Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

El contratista, a través del *Responsable del Servicio* y con la periodicidad que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determine, informará sobre la planificación de







trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Diariamente, impartir con exclusividad al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista.
- Hacer entrega a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de los informes de seguimiento del contrato.

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

#### **CLÁUSULA 6ª.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El seguimiento y control del servicio 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 Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio. Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

#### **CLÁUSULA 7ª.- PLAZO DE GARANTÍA**

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le





otorgue derecho alguno, la circunstancia de que los representantes de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 trabajos ejecutados.

#### **CLÁUSULA 8ª.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

##### **Normativa aplicable**

1. En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:
  - *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Persona, (en adelante LOPD).*
  - *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).*
  - Y las disposiciones 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**

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el RD 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (*Artículo 9.2. LOPD*):
  - 2.1 En la fase de diseño funcional del sistema de referencia se realizará un **estudio previo de datos de carácter personal** a tratar, su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de los datos y los requerimientos del RD 1720/2007. Si procede igualmente se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos, en adelante AEPD.
  - 2.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, y en concreto:
    - 2.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
    - 2.2.2 Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. El contratista se encargará de que exista una relación





actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.

- 2.2.3** Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- 2.2.4** Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- 2.2.5** Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- 2.2.6** Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 2.2.7** Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 2.2.8** Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 2.2.9** Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

- 2.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, procedimientos





tributarios, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:

- 2.3.1** Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
  - 2.3.2** Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
  - 2.3.3** Será necesaria la autorización de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 2.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 2.1, 2.2 y 2.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para fines policiales; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de violencia de género, deberán observar las siguientes medidas:
- 2.4.1** La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
  - 2.4.2** Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
  - 2.4.3** De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido





autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

**2.4.4** El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.

**2.4.5** Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

### Personal prestador del servicio

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

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

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

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

### Cesión o comunicación de datos a terceros

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

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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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.

De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 letra c) apartado Tres de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 RD 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 *RD 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid como por la C.M., inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD ([www.agpd.es](http://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 Comunidad de Madrid, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.







**CLÁUSULA 9ª.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

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

El adjudicatario *renuncia expresamente* a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

**CLÁUSULA 10ª.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

**CLÁUSULA 11ª.- CALIDAD**

Durante el desarrollo de los trabajos, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre la actividad desarrollada. A tal fin, esta Agencia podrá incorporar al servicio los recursos que considere oportunos para garantizar su correcta ejecución.

**CLÁUSULA 12ª.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo establecido para la ejecución del contrato será **VENTICUATRO MESES (de 1 de noviembre de 2016 a 31 de octubre de 2018)**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los servicios 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.





**CLÁUSULA 13ª.- 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 podrán dirigirse a:

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

*Dirección de Seguridad Corporativa*

*Área de Seguridad Laboral y Régimen Interior*

*C/Embajadores, nº 181*

*28045 - Madrid*

*Teléfono (91) 580.50.00*

*Horario: lunes a viernes de 10 h. a 14 h.*

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i> <i>El Director de Seguridad Corporativa</i></p> <p><i>Fdo.: Fernando Ledrado Gómez</i></p>	<p><i>APROBADO POR:</i> <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
---	--

