



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE GESTIÓN POLICIAL EUROCOP”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, de conformidad con lo establecido en el Artículo 10 Tres c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, 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, la adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

La Dirección General de Justicia y Seguridad, perteneciente a la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid, tiene encomendadas, entre otras, las competencias en materia de coordinación de Policías Locales. Asimismo, la finalidad que guía la actuación en materia de protección ciudadana se dirige a la prestación de un servicio público de calidad para ofrecer una respuesta eficaz a las demandas crecientes de los ciudadanos y entidades de la Comunidad de Madrid en materia de seguridad. Esta dedicación se apoya en criterios de gestión y organización modernos, así como en el uso intensivo de las tecnologías de la información, que permiten hacer frente a cualquier tipo de actuación que en este terreno pueda solicitarse para los ciudadanos.

En este sentido, la Dirección General de Justicia y Seguridad, junto con esta Agencia, viene desarrollando, desde el año 1995, el proyecto **APOLO de informatización de las Policías Locales de la Región de Madrid**, el objetivo del proyecto, concebido desde su origen con carácter dinámico y con previsión de crecimiento para los ejercicios posteriores, siempre que concitara el interés de las Policías Locales y conformado por las continuas adscripciones al mismo, es la mecanización de la gestión de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad de Madrid, asegurando así las funciones que la Ley de Coordinación de las Policías Locales, asigna a la Dirección General de Seguridad e Interior, en particular, lo relativo a la provisión de medios técnicos homogéneos.

Para la consecución del citado objetivo, esta Agencia procedió, entre otras actividades, a la adquisición de una multi-licencia de software, **EUROCOP**, para su instalación en todos los Municipios adscritos al **proyecto APOLO**, con la consiguiente economía de escala y suministro de programas de gestión policial.

En la actualidad **67** Municipios hacen uso de la herramienta y será a los que se dará continuidad en el mantenimiento, formación, asistencia y soporte técnico a usuarios, con posibilidad de ampliarse hasta **79** Municipios que son la totalidad de Municipios adheridos al **proyecto APOLO** que se encuentran en producción. El detalle de los municipios que hacen uso de la herramienta se describen en el **Anexo I** al presente Pliego.

Se hace preciso la realización de una contratación que permita cubrir las necesidades requeridas por la Dirección General de Justicia y Seguridad y los servicios de mantenimiento, formación, asistencia y soporte técnico a usuarios, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento del Sistema.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1056307814940252988733**





CLÁUSULA 2ª - OBJETO

Prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del Sistema de Gestión Policial EUROPOP, así como, el servicio de formación, asistencia y soporte técnico del mismo, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3ª - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO

Los módulos funcionales que componen el sistema "EUROPOP" son los que se relacionan en el **Anexo II** al presente Pliego.

Durante todo el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá prestar un servicio de mantenimiento, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del sistema que esté dando el servicio, en aquellas Policías Locales que hacen uso del sistema y cuyo detalle se encuentra en el **Anexo I** al presente Pliego. Asimismo, este servicio podrá ampliarse hasta **79** municipios que son la totalidad de municipios en producción adheridos al Proyecto APOLO. Deberá prestar el servicio dentro de la franja horaria de 8:00 h. a 18:00 h., en días laborables de lunes a viernes. Para ello deberá realizar las siguientes tareas:

- **Mantenimiento preventivo**, que se prestará a través de las visitas periódicas que se determinen por parte de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, a las distintas Policías Locales adscritas al Proyecto APOLO. Dichas visitas tendrán una periodicidad de, al menos, cada siete semanas desde la última visita. El objetivo de las precitadas visitas será mantener actualizado y en correcto funcionamiento el Sistema de Información, así como comprobar el grado de satisfacción de los usuarios y recoger nuevas necesidades.
- **Mantenimiento correctivo**, que el contratista prestará a través de **soporte telefónico** (ilimitado en el número de incidencias), relacionado con el uso del sistema instalado, diagnóstico y resolución de incidencias y, si fuera preciso, canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico. La canalización de las llamadas se realizará a través de **Centro de Atención a Usuarios (CAU) de la Agencia** para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, que será el receptor de las llamadas procedentes de las Policías Locales. El **tiempo máximo de respuesta** para la atención de una comunicación será como **máximo de 3 horas** en horario de servicio, entendiéndose como tiempo de respuesta el transcurrido desde la comunicación por parte del CAU de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, hasta su atención por parte del personal de atención telefónica de la empresa adjudicataria. El **tiempo máximo para la resolución** de incidencias, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, **será de dos días laborables** en horario de servicio.
- **Asistencia in-situ** que consistirá en el desplazamiento del equipo técnico que el contratista destine a la ejecución del contrato, para resolver cualquier servicio de asistencia y soporte que se requiera para la resolución de incidencias que pudieran plantearse en las Policías Locales en cuanto al *Sistema de Información de Gestión Policial*, si no fuera posible su resolución por alguno de los medios anteriormente descritos. El **tiempo máximo para la resolución** de incidencias, entendiéndose como el tiempo que





transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, **será de dos días laborables**, en horario de servicio.

- **Formación – Tutorías:**

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se comprometerá a realizar a requerimiento del Responsable del Contrato un máximo de **367 horas de Formación y Tutorías**, desglosadas en anualidades; hasta 90 horas en 2016 y 277 horas en 2017, facturándose en función de la impartición de las mismas.

1.-Formación:

La empresa adjudicataria impartirá a requerimiento del Responsable del Contrato, con destino al personal de las Policías Locales adheridas al Proyecto APOLO, cursos de formación de cada uno de los módulos del Sistema, que tengan implantados.

Los cursos que contemple dicho Plan deberán contener un mínimo de 5 horas de formación funcional y operativa por Módulo y usuario, siendo el aforo máximo en cada curso de 18 alumnos.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que la actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)**, implantado en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la formación.

ACTIVIDADES A REALIZAR: El adjudicatario desarrollará las siguientes actividades:

A) Previas a la formación

1. **Propuesta de Contenidos de Acción Formativa**

El adjudicatario presentará a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por cada actividad formativa, el programa que vaya a impartir. Esta propuesta argumentada, con los datos solicitados, deberá ser entregada con la antelación que fije la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, respecto al comienzo de la primera edición de la actividad formativa.

El adjudicatario elaborará los materiales de formación (manuales técnicos, de alumno, de profesor, presentaciones, etc.) de acuerdo con el modelo, formato, pautas y herramientas de autor determinados por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Esta documentación se entregará a cada asistente, al inicio del curso.

Todos los costes correspondientes al material de formación a entregar (manuales, memorias extraíbles, etc.) son de cuenta del adjudicatario y están incluidos en el importe del contrato.

Todas las acciones formativas y actividades de traspaso del conocimiento, deberán ir acompañadas de toda la documentación requerida para la formación.

2. **Gestión administrativa previa a la impartición de los cursos**

Tras la recepción de la Propuesta de Contenidos, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, confirmará su aceptación o bien solicitará se realicen las adaptaciones o modificaciones necesarias sobre el programa propuesto.





Así mismo, una vez acordado el programa definitivo a impartir, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, confirmará al adjudicatario las fechas y horarios de celebración de la formación así como las personas que asistirán.

B) Al finalizar la formación

3. Informe y valoración de la formación

Una vez finalizada la impartición de cada curso, el adjudicatario deberá comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en el plazo máximo de 15 días naturales, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo.

Una vez que el adjudicatario entregue estos documentos y se compruebe que no se han producido incidencias se dará por concluida la gestión administrativa relativa al curso del que se trate.

En el caso de que existieran no conformidades, se actuará según la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)** implantado en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el ámbito del Diseño y Desarrollo de Planes de Formación.

2.- Asesoramiento Técnico-Pedagógico (Tutorías): Adicionalmente a la formación presencial y durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se comprometerá a realizar a requerimiento del Responsable del Contrato un servicio de tutorías presenciales, consistente en visitas de seguimiento de la problemática propia de cada Municipio, como consecuencia de necesidades sobrevenidas, que no sea posible su planificación. En estas visitas a las Policías Locales adheridas al Proyecto APOLO, se llevarán a cabo los siguientes servicios:

1. Orientación hacia el empleo de los módulos no utilizados.
2. Asesoramiento técnico-pedagógico, in situ sobre las funcionalidades implantadas.

• **Otros requerimientos:**

- **Informes de gestión del servicio.** Elaboración y remisión a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, al menos trimestralmente, de informes sobre incidencias y peticiones atendidas, catalogadas por tipología e indicando su volumen, así como detallando los eventos más significativos que hayan tenido lugar en ese periodo.
- **Asistencia telefónica para la resolución de consultas** que pudieran plantearse en cuanto a la operativa de las distintas aplicaciones o módulos que componen el Sistema de Información de Gestión Policial, incluyendo la posibilidad de establecer consultas vía correo electrónico o fax y sin ninguna limitación en cuanto al número de consultas.
- **Atención de peticiones:** El adjudicatario atenderá las peticiones procedentes de las Policías Locales que previamente sean aceptadas, acordadas y planificadas por el Responsable del Contrato, no estando sometidas a los tiempos de respuesta y solución anteriormente detallados. La atención de peticiones se concreta, entre otras, en las siguientes: reinstalación del Sistema por cambio de hardware, instalación de nuevos módulos en Policías Locales como resultado de nuevas solicitudes o crecimiento vegetativo, inclusión de nuevas funcionalidades, cambios en la parametrización y





personalización de los nuevos Módulos que no sean motivados por una incorrecta implantación inicial de los mismos, cambios en la configuración del software de base, etc.

- **Carga de los distintos soportes magnéticos recibidos de las diferentes Administraciones** en su recepción inicial (primera carga) para su tratamiento informático por los distintos módulos o aplicaciones que componen del Proyecto APOLO.
- **Realizar las adaptaciones del sistema** por modificaciones (legislativas y/o reglamentarias), que se deriven de los cambios en la normativa aplicable. Así mismo, en caso de producirse variaciones que **por obsolescencia tecnológica** obligue a la instalación de nuevas versiones del sistema, el contratista se compromete a realizar las correspondientes adecuaciones sobre el software instalado. Cualquier cambio, y su implantación, deberá ser previamente acordado y planificado con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- **Asesoramiento Técnico**, El adjudicatario facilitará al personal técnico de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, el asesoramiento técnico que sea necesario para la resolución de consultas o dudas relativas al mantenimiento preventivo del software objeto de este contrato. El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:

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





compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

4.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO:

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe, a los efectos que se señalan en *el Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

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

- **Supervisar y coordinar el Plan de Proyecto establecido.**
- **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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de las posibles incidencias.
- **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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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.





CLÁUSULA 5ª - 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 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.

CLÁUSULA 6ª - DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria entregará a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo entregará, durante la ejecución del contrato, la información técnica y la documentación de usuario correspondiente a las variantes y mejoras que incorporen las nuevas versiones.

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 contratista 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 ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

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





- Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo.

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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. 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.
 - 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 **finés 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.
5. 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 exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas. En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

6. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, la **Agencia 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 RD 1720/2007, y se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del**





Tratamiento, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el Artículo 9 de la LOPD, las previstas en el RD 1720/2007, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**.

Derecho de información en la recogida de datos.

- 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), 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 informes, 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 periodo de ejecución del contrato el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras necesarias.





La Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 12ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de Septiembre de 2016 y el 31 de Agosto 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 13ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

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 PRESIDENCIA, CULTURA, TURISMO, ADMINISTRACION
ELECTRONICA Y EDUCACION**

Persona de contacto: Juan Carlos Fernández Rico
Teléfono (91) 580.50.00
Horario: Lunes a Viernes de 10h. a 14h.





ANEXO I

AL PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE GESTIÓN POLICIAL EUROCOP” A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

MUNICIPIOS QUE ACTUALMENTE UTILIZAN LA HERRAMIENTA		
1	AJALVIR	35 MECO
2	ALCALÁ DE HENARES	36 MIRAFLORES DE LA SIERRA
3	ALCORCON	37 MORALES DE EN MEDIO
4	ALGETE	38 MORATA DE TAJUÑA
5	ARANJUEZ	39 NAVACERRADA
6	ARGANDA DEL REY	40 NAVAS DEL REY
7	BATRES	41 NUEVO BAZTAN
8	BOADILLA DEL MONTE	42 PEDREZUELA
9	BRUNETE	43 PELAYOS DE LA PRESA
10	BUSTARVIEJO	44 PERALES DE TAJUÑA
11	CAMARMA DE ESTERUELAS	45 RASCAFRIA
12	CAMPO REAL	46 RIVAS VACIAMADRID
13	CASARRUBUELOS	47 ROBLEDO DE CHAVELA
14	CERCEDILLA	48 SAN AGUSTÍN DE GUADALIX
15	CHINCHÓN	49 SAN FERNANDO DE HENARES
16	CIEMPOZUELOS	50 SAN LORENZO DE EL ESCORIAL
17	COLLADO MEDIANO	51 SAN MARTIN DE LA VEGA
18	COLLADO VILLALBA	52 SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS
19	COLMENAR DE OREJA	53 SERRANILLOS DEL VALLE
20	COLMENAREJO	54 SEVILLA LA NUEVA
21	CUBAS DE LA SAGRA	55 SOTO DEL REAL
22	DAGANZO DE ARRIBA	56 TALAMANCA DEL JARAMA
23	EL ALAMO	57 TORREJÓN DE LA CALZADA
24	EL MOLAR	58 TORREJÓN DE VELASCO
25	FRESNEDILLAS DE LA OLIVA	59 TORRELAGUNA
26	FUENTE EL SAZ	60 TORRES DE LA ALAMEDA
27	GALAPAGAR	61 TRES CANTOS
28	GUADALIX DE LA SIERRA	62 VALDEMORO
29	GUADARRAMA	63 VELILLA DE SAN ANTONIO
30	HUMANES DE MADRID	64 VENTURADA
31	LA CABRERA	65 VILLA DEL PRADO
32	LEGANES	66 VILLALBILLA
33	LOS SANTOS DE LA HUMOSA	67 VILLAMANTA
34	MANZANARES EL REAL	





ANEXO II

AL PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE GESTIÓN POLICIAL EUROCOP” A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

RELACIÓN DE MÓDULOS FUNCIONALES

- Gestión Externa:
 - Recepción de avisos
 - COP092
 - Policía comunitaria
 - Protección de Viviendas
- Gestión Interna:
 - Partes de Servicio
 - Parte Jefe de Servicio
 - Parte Resumen de turno
 - Generador de Memorias
 - Carpetas de Expedientes
 - Gestión de Agentes
 - Registro de documentos
 - Contabilidad departamental
 - Material policial
 - Materiales
- Tráfico / Vehículos:
 - Consulta de vehículos
 - Gestión de expedientes de vehículos
 - Boletines de denuncia
 - Atestados de tráfico
 - Delitos contra la seguridad vial
 - Atestados de circulación
 - Croquizador
- Policía Judicial:
 - Atestados
 - Deposito de detenidos
 - Localización permanente
 - Fichas
- Policía Administrativa:
 - Expedientes
 - Permisos de armas
 - Control de Animales
 - Expedientes de animales
 - Objetos perdidos
 - Venta ambulante
 - Control de Obras
 - Control de Comercios





- Gestión de Vados
 - Gestión de Ciudadanos
 - Gestión de Sociedades
 - Control de ruidos
-
- Protección Civil
 - Administración del Sistema
 - Conexión con el Sistema de Coordinación

*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

