

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE GEOGRÁFICO PARA DISTINTAS CONSEJERÍAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS A CLIENTES DE PRESIDENCIA, CULTURA,  
TURISMO, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EDUCACIÓN



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: **0944257407388393242095**



## Contenido

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
4.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....	4
4.2 ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES.....	6
4.3 SOPORTE .....	6
4.4 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA .....	7
4.5 ACCIONES FORMATIVAS.....	7
4.6 SERVIOS ADICIONALES.....	7
<b>CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....</b>	<b>7</b>
5.1 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS .....	7
5.2 RESPONSABLE DEL SERVICIO .....	8
<b>CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 7.- PLAZO DE GARANTÍA.....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE MADRID DIGITAL .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 11.- CALIDAD .....</b>	<b>14</b>
<b>CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS .....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO I - RELACIÓN DE LICENCIAS EN MANTENIMIENTO Y PRECIOS UNITARIOS .....</b>	<b>15</b>

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en adelante Madrid Digital, según Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM Núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, en adelante CM, (Artículo 10. Tres, c).

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

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

En el ámbito de los **Sistemas de Información Geográficos, MADRID DIGITAL** proporciona a diversos centros de la Comunidad de Madrid el **software geográfico que les permite gestionar la representación geográfica de los datos**. Este software se encuentra instalado en diferentes Servicios de las Consejerías de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio, de Economía, Empleo y Hacienda, de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, de Educación e Investigación, de Cultura, Turismo y Deportes, de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, de Políticas Sociales y Familia, de Sanidad, en el Consorcio Regional de Transportes de la C.M y en las infraestructuras centrales de MADRID DIGITAL.

La herramienta de software, cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, permite el desarrollo de las actividades que realizan los diferentes Centros y Servicios dependientes de las Consejerías mencionadas.

Con la finalidad de optimizar el rendimiento del precitado software y dotar de una mayor eficacia a las tareas por él gestionadas, procede acudir a la contratación del mantenimiento, soporte y actualización del mismo, para así garantizar una mayor operatividad y agilidad en la gestión de las actividades que desarrollan las Consejerías y Organismos en las que se encuentra instalado.

Por todo lo anterior, es preciso proceder a la contratación de los servicios descritos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas en los ámbitos tecnológicos mencionados e implantados en MADRID DIGITAL.



## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los servicios de mantenimiento, soporte y actualización de las licencias de software geográfico de que dispone el personal técnico de distintas Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

## CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

Las licencias que constituyen el objeto del contrato son las que a continuación se relacionan:

- Software ARCGIS for Desktop, utilizado por el personal técnico de distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid para la creación de contenido geográfico. El uso de estas licencias se gestiona de forma concurrente entre dos comunidades de usuarios.

<b>ArcGIS for Desktop</b>	<b>LICENCIAS</b>
ArcView Flotante	39
ArcInfo Flotante	23
ArcEditor Flotante	22
Network Analyst	6
3D Analyst	13
Spatial Analyst	12
ArcGis Tracking Analyst	4
ArcGis Geostatistical	5
ArcGis Data Interoperability	4
ArcView Lab Kit formación	1

- ARCGIS for Server que constituye parte de la infraestructura que soportan los Sistemas de Información Geográficos de la Comunidad de Madrid y del CRTM:

<b>ArcGIS for Server</b>	<b>LICENCIAS</b>
Mto. ArcGIS for Server Enterprise Standard 4 cores (incluye ARCSDE y ArcIMS)	4
Mto. ArcGIS for Server Enterprise basic 4 cores	1

En el Anexo I se detalla el total de licencias y el importe unitario de cada una de ellas.

#### **CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO**

Para todos los productos cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, y que se reflejan en la Cláusula 3 del presente Pliego, se requiere un servicio diferenciado en los niveles que se exponen a continuación:

##### **4.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de incidencias reportadas debidas a fallos, funcionamiento defectuoso o uso indebido del software instalado. El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento de los distintos productos software incluidos en este Pliego a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

- **Número ilimitado** de incidencias.
- **Gestión de incidencias:**
  - El adjudicatario activará un mecanismo de **comunicación de incidencias**, 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 MADRID DIGITAL.
  - El adjudicatario habilitará un número de teléfono correspondiente al **Centro de Respuesta** encargado del registro de las incidencias acaecidas en el entorno de MADRID DIGITAL.
  - **El horario de atención** y recepción de incidencias en el Centro de Respuesta será de 9:00 a 18:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos.

Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recepcionadas a las 9:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.

- **Tiempo máximo de respuesta** (también denominado Tiempo de Contacto Inicial, TCI en adelante). Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de MADRID DIGITAL, para comunicar la apertura de la incidencia, su número y para recabar información. Este tiempo será como máximo de **quince minutos**.

El tiempo de cobertura será el del horario de atención y recepción de incidencias, de lunes a viernes. Para las incidencias recibidas a partir de las 17:45, el TCI empezará a contar como si la incidencia se hubiera recibido a partir de las 9:00 del día siguiente laborable.

- **Tiempo máximo de Diagnóstico Inicial** (TDI en lo sucesivo): es el tiempo que transcurre hasta que MADRID DIGITAL recibe el primer diagnóstico sobre la incidencia reportada, en la que se incluirá además del número de incidencia, informe detallado de los datos recopilados, y si es posible la solución detallada.

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 críticas que supongan paradas de servicio.

El TDI será como máximo de **cuatro horas**. El plazo empezará a contar desde la recepción de los datos necesarios para hacer el primer diagnóstico, y no incluirá festivos. Para las incidencias recibidas a partir de las 18:00, el TDI empezará a contar como si la incidencia se hubiera recibido a partir de las 9:00 del día siguiente laborable.

- **Tiempo máximo de asistencia in-situ** (también llamado 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 MADRID DIGITAL 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 MADRID DIGITAL:
  - *Nivel estándar:* Se considerará una incidencia como estándar cuando no suponga la paralización del funcionamiento general de cualquier módulo software contemplado en el anexo, y el fallo se circunscriba a entornos clientes.
  - *Nivel crítico:* Se considerará una incidencia como crítica cuando suponga la paralización de un servicio externo o interno de MADRID DIGITAL, que afecte a más de un usuario.

	TMD	
Gravedad	Estándar	48 horas
	Crítico	12 horas

El plazo de TMD empezará a contar desde el momento que se requiera por parte de MADRID DIGITAL la asistencia in-situ. A los efectos del cómputo de dicho plazo sólo se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

- El personal encargado de atender y recepcionar las incidencias deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las incidencias y problemas que se deriven del funcionamiento del software objeto de este contrato.
- El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instaladas las licencias cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a MADRID DIGITAL, 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 MADRID DIGITAL.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a MADRID DIGITAL las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén cubiertos bajo contrato.

## 4.2 ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

El contratista se compromete a la actualización de los productos y herramientas, 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. Por tanto, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, el adjudicatario deberá:

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

## 4.3 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 MADRID DIGITAL, un Plan de Soporte, en el cual:

- Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y MADRID DIGITAL.
- Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias 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. El informe incluirá datos referentes a configuraciones hardware, software de terceros, software objeto de este contrato y tipos de datos de cliente y estructura de la información espacial (índices espaciales, capas temáticas, formatos de la información, etc.).



- **Soporte in-situ.** Para garantizar la puesta en producción de actualizaciones de software planificadas, implantación de desarrollos específicos, se requiere la disponibilidad de cuarenta y ocho horas de asistencia in-situ sin coste para MADRID DIGITAL. Los contenidos y dedicación de estas horas serán acordados entre MADRID DIGITAL y el adjudicatario.

#### 4.4 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario pondrá a disposición de MADRID DIGITAL 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 MADRID DIGITAL a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

#### 4.5 CHARLAS TÉCNICAS

Siempre que MADRID DIGITAL así lo requiera, motivado por la implantación de nuevos productos o nuevas funcionalidades de los productos ya instalados, el contratista organizará Charlas Técnicas con objeto de suministrar la formación necesaria al personal de esta Agencia, sin que ello implique coste alguno para la Agencia MADRID DIGITAL

#### 4.6 SERVICIOS ADICIONALES

El adjudicatario pondrá a disposición de MADRID DIGITAL cuentas para acceder a los siguientes servicios adicionales que proporciona ArcGIS:

- Una cuenta de ArcGIS Online para Organizaciones con tantos usuarios nominados como licencias desktop de ArcGIS for desktop basic, standard o advanced que se encuentren en mantenimiento.
- Una cuenta de Portal for ArcGIS. Por cada ArcGIS Server standard en mantenimiento el MADRID DIGITAL podrá disponer de 5 usuarios de Portal for ArcGIS.

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

## 5.2 RESPONSABLE DEL SERVICIO

El contratista designará un Responsable del Servicio ante MADRID DIGITAL.

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 MADRID DIGITAL 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 MADRID DIGITAL 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 MADRID DIGITAL 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 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 MADRID DIGITAL designe.
- MADRID DIGITAL 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.

## **CLÁUSULA 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.

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

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter 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).

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 MADRID DIGITAL, 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 MADRID DIGITAL. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por MADRID DIGITAL. 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 MADRID DIGITAL, 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 MADRID DIGITAL 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 MADRID DIGITAL 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 fines 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 MADRID DIGITAL.
  - 1.4.2. Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.



- 1.4.3. De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).

- 1.4.4. El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 1.4.5. Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

#### Cesión o comunicación de datos a terceros

2. Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de MADRID DIGITAL, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
3. El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de MADRID DIGITAL, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a MADRID DIGITAL 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.

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*, MADRID DIGITAL, 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 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

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

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

#### Derecho de información en la recogida de datos

5. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por MADRID DIGITAL 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 MADRID DIGITAL, 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 9.- 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 MADRID DIGITAL, 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 MADRID DIGITAL.

### **CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE MADRID DIGITAL**

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de MADRID DIGITAL, 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, 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 MADRID DIGITAL.

#### **CLÁUSULA 11.- 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, MADRID DIGITAL podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

#### **CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **doce meses**, comprendidos entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2018**.

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, MADRID DIGITAL quedará facultada para instar la resolución del contrato

#### **CLÁUSULA 13.- 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 de para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**

C/ Embajadores, nº 181. 28045 - Madrid

**Subdirección General de Servicios y Gestión de Aplicaciones**

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

Área de Administración y Difusión Electrónica Teléfono

91 5 80 50 00

Horario: Lunes a Viernes de 10h. a 14h.

**\*\*\* FIN DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS\*\*\***



**ANEXO I - RELACIÓN DE LICENCIAS EN MANTENIMIENTO Y PRECIOS UNITARIOS**

UNIDADES	LICENCIA	IMPORTE UNITARIO ANUAL IVA NO INCLUIDO
4	Mto. ArcGIS for Desktop Basic (ArcView) Flotante primaria	666,60 €
35	Mto. ArcGIS for Desktop Basic (ArcView) Flotante secundaria	520,74 €
3	Mto. ArcGIS for Desktop Advanced (ArcInfo). Flotante primaria	3.281,52 €
20	Mto. ArcGIS for Desktop Advanced (ArcInfo). Flotante secundaria	1.453,32 €
3	Mto. ArcGIS for Desktop Standard (ArcEditor) Flotante primaria	1.461,90 €
19	Mto. ArcGIS for Desktop Standard (ArcEditor) Flotante secundaria	1.125,96 €
1	Mto. ArcGIS Network Analyst for Desktop Flotante primaria	623,70 €
5	Mto. ArcGIS Network Analyst for Desktop Flotante secundaria	310,20 €
2	Mto. ArcGIS 3D Analyst for Desktop Flotante primaria	623,70 €
11	Mto. ArcGIS 3D Analyst for Desktop Flotante secundaria	310,20 €
2	Mto. ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Flotante primaria	623,70 €
10	Mto. ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Flotante secundaria	310,20 €
1	Mto. ArcGIS Tracking Analyst for Desktop Flotante primaria	623,70 €
3	Mto. ArcGIS Tracking Analyst for Desktop Flotante secundaria	310,20 €
1	Mto. ArcGIS Geostatistical Analyst for Desktop Flotante primaria	623,70 €
4	Mto. ArcGIS Geostatistical Analyst for Desktop Flotante secundaria	310,20 €
1	Mto. ArcGIS Data Interoperability for Desktop Flotante primaria	623,70 €
3	Mto. ArcGIS Data Interoperability for Desktop Flotante secundaria	310,20 €
4	Mto. ArcGIS for Server Enterprise Standard 4 cores	6.236,34 €
1	Mto. ArcGIS for Server Enterprise basic 4 cores	3.121,80 €
1	Mto. ArcGIS for Desktop Basic (ArcView) Lab Kit Pack	594,00 €

**\*\* FIN DEL ANEXO\*\***

**ELABORADO Y PROPUESTO POR:**

**El Director de Servicios a Clientes  
de Presidencia, Cultura, Turismo, Administración  
Electrónica y Educación**

**Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán**

**APROBADO POR:**

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

**Fdo.: Blas Labrador Román**