

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL  
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “**SERVICIOS DE  
IMPRESIÓN Y ACABADO DE ALTO VOLUMEN DEL CENTRO DE  
PROCESO DE DATOS PRINCIPAL DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID**”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO  
CON CRITERIO PRECIO



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: **0927256038419565989869**



## CONTENIDO

### CLÁUSULAS:

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS Y VOLUMETRÍAS .....</b>	<b>3</b>
3.1. ESTIMACIÓN DE PROCESOS .....	4
3.2. SERVICIOS DE IMPRESIÓN .....	4
3.3. SERVICIOS DE ENSOBRADO Y MANIPULADO .....	6
3.4. CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE IMPRESIÓN .....	8
<b>4. CONECTIVIDAD TELEMÁTICA ENTRE LA AGENCIA Y EMPRESA ADJUDICATARIA.....</b>	<b>8</b>
<b>5. GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS GENERADOS.....</b>	<b>8</b>
<b>6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>9</b>
6.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS .....	9
6.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO ANTE LA Agencia.....	9
6.3. ETAPA DE TRANSICIÓN (Entrada y Salida DE ADJUDICATARIOS) .....	10
<b>7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>8. CALIDAD DE SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
8.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	12
8.2. INFORMES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO .....	18
<b>9. PLAZO DE GARANTÍA .....</b>	<b>19</b>
<b>10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....</b>	<b>20</b>
<b>11. PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>24</b>
<b>12. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO Y CLÁUSULAS TÉCNICAS.....</b>	<b>24</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la Agencia), según la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid*, 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 asignadas, entre otras funciones, (Art. 10 Tres):

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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 estas funciones, la **Agencia** lleva a cabo la impresión y manipulado de los documentos generados por diferentes procesos demandados por las Consejerías de la Comunidad de Madrid, para lo cual es necesario contar con un equipamiento específico de impresión y ensobrado así como un equipo de trabajo especializado en dichas tareas.

Como la demanda de estos trabajos es muy variable y los tipos de documentos también, para poder ampliar y mejorar la calidad del servicio de impresión y manipulado de documentos es necesario contar con servicios especializados que permitan continuar reduciendo los costes económicos.

Por los motivos anteriores sería necesario contar con un servicio de impresión y manipulado de los documentos generados por procesos demandados por las diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid, y depósito en Correos en los procesos que así lo requieran.

El servicio deberá abarcar la **impresión masiva de documentos** (listados, cartas, recibos de nómina y certificados de retenciones, etc.) y sus diferentes acabados o manipulados, derivados de procesos informáticos, así como la impresión de acuses de recibo. De igual manera este servicio deberá contar con el suministro del papel necesario para realizar la impresión.

## 2. OBJETO

La prestación del servicio de impresión y manipulado de los documentos generados por procesos demandados por las diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid, y depósito en Correos en los procesos que así lo requieran, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

Queda fuera del objeto del contrato la distribución de los documentos generados a los Centros de la Comunidad de Madrid.

### **3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS Y VOLUMETRÍAS**

El alcance de este contrato abarca la **impresión masiva de documentos** (listados, cartas, recibos de nómina, certificados de retenciones, etc.) y sus diferentes acabados o manipulados, derivados de procesos informáticos, así como la impresión de acuses de recibo.

Para ello, **se requiere la puesta a disposición del servicio de, al menos, dos Centros de Impresión, uno de ellos principal y otro de contingencia**, separados geográficamente, y ubicándose el centro principal en la Comunidad de Madrid.

Entre ambos centros, debe existir el suficiente ancho de banda que garantice la transmisión de los ficheros y la generación de la documentación, para poder cumplir con las ventanas horarias que se establezcan para la transmisión de los ficheros. Asimismo, si hubiese una contingencia y fuese necesario el envío de la información directamente desde la Agencia al centro de backup del adjudicatario, los costes asociados a dicho cambio correrán por cuenta de la empresa adjudicataria del contrato.

El adjudicatario deberá disponer de un **Centro de Contingencia desde el que pueda desarrollar los trabajos en caso de que se produzca un evento que le impida hacerlo desde el Centro de Impresión Principal**. Dicho Centro alternativo debe permitir reanudar los trabajos referidos a la impresión de la Nómina de la Comunidad de Madrid y las tareas catalogadas como DIARIAS, **dentro de las dos siguientes horas de producirse la contingencia y el restablecimiento del nivel de servicio pleno dentro de las siguientes 24 horas**.

La **Agencia** podrá solicitar, una o más veces durante la vigencia el contrato, la activación del Centro de Contingencia, para verificar la operatividad del mismo en cualquier momento. La producción realizada en el Centro de Contingencia se enviará urgentemente a la sede del Centro principal, o sede alternativa situada en Madrid, y entregará al servicio de Correos, y/o de valija (mensajería interna de la Agencia), tal y como se haría si la producción se realiza en el Centro Principal.

En el caso que, por alguna necesidad, el Centro de Contingencia deba ser activado, la entrega de productos terminados para valija, se realizará en la misma dirección del Centro Principal. Si esto no pudiera realizarse por indisponibilidad total del Centro Principal, el adjudicatario estará obligado a realizar las entregas diariamente **antes de las 09:00h** de lunes a viernes laborables en una de las siguientes direcciones, quedando a facultad de la Agencia la localización elegida de entre estas direcciones mientras dure el estado de contingencia:

- C/. Ronda de Europa, 5 – 28760 Tres Cantos (Madrid) - Centro de Proceso de Datos de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
- C/. Embajadores, 181 – 28043 Madrid - Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

La Agencia se reserva el derecho de modificar las direcciones anteriormente indicadas por cualquiera de las direcciones de la Comunidad de Madrid.

Los productos terminados para Correos podrán ser entregados en las oficinas de Correos que la empresa adjudicataria estime más cercana para que no produzca retrasos en su distribución. Si esto



ocasionara gastos adicionales a los solicitantes de los servicios, la cuantía de dichos gastos se descontará de la factura mensual.

En el caso de que el adjudicatario pretenda **cambiar la ubicación** de alguno de los Centros de impresión (Principal o Contingencia), deberá notificarlo a la Agencia con una **antelación mínima de tres meses, debiendo cumplir el/los nuevos centros de impresión las mismas prestaciones y características declaradas en el punto 3.** El incumplimiento de este requerimiento facultará a la **Agencia** para instar la **resolución** del contrato.

### 3.1. ESTIMACIÓN DE PROCESOS

Descripción de Proceso	Periodicidad	Manipulados	Nivel de Servicio
Impresión de ficheros generados por el proceso Cobro Agencia Vivienda Social.	Mensual	<b>Ensobrado</b>	Impresión según planificación diaria, finalizando el proceso y entregado a distribución en el 1er reparto al día siguiente de su petición.
Impresión de ficheros generados por el proceso Facturación Agencia Vivienda Social.	Mensual	<b>Ensobrado</b>	Impresión según planificación diaria, finalizando el proceso y entregado a distribución en el 1er reparto al día siguiente de su petición.
Impresión de los proceso de Certificados de IRPF. (CE-IRPF, Modelos: 180, 190, 346, Agencia Vivienda Social)	Anual	<b>Ensobrado</b>	Las tareas solicitadas en el día de la petición tienen un plazo de ejecución y entrega de 36 horas.
Impresión y ensobrado de Fase de : Recibo de Nómina	Mensual	<b>Ensobrado</b>	Fecha límite de entrega del franqueo a correos en día establecido por el Responsable designado por la Agencia.
Impresión y ensobrado de Listados Negro y color no catalogados a demanda e impresión sobre formularios pre-impresos TC1	A demanda	<b>A demanda</b>	Según necesidades.

### 3.2. SERVICIOS DE IMPRESIÓN

El servicio de impresión requerido comprende la recepción telemática de los ficheros en los distintos formatos y versiones de ASCII, PDF, PCL, POSTSCRIPT, AFP, o cualquier otro formato que la Agencia utilice, a través de línea dedicada, el tratamiento de los ficheros para su impresión.

Asimismo, incluirá el desarrollo y mantenimiento de los formularios de impresión que fueran necesarios para la ejecución del servicio, así como para informar a la Agencia sobre la recepción de los ficheros e informar de los depósitos realizados en Correos.

El adjudicatario suministrará los consumibles, sin imprimir o pre-impresos, según especificaciones de la Agencia.

La **impresión** se realizará en color negro o a color, a demanda de la Agencia, de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.

**Para asegurar la producción, así como la calidad de la impresión, la empresa adjudicataria deberá disponer de al menos tres impresoras industriales con posibilidad de impresión dúplex y con velocidades reales y mantenidas de al menos 350 DIN A4 por minuto cada una y resolución mínima de 600 dpi.**

Asimismo, para realizar ciertos procesos diarios y a demanda, el adjudicatario deberá disponer además de, al menos, una **impresora para formato matricial de 132 caracteres en cada uno de los Centros de Impresión.**

**No se tendrán en cuenta en la facturación el número de copias o impresiones defectuosas producidas por mala calidad de impresión, descuadres u otros fallos o errores imputables al servicio de impresión.**

### 3.2.1. Características de Procesos de Impresión y Volumetrías Anuales

Las tareas de impresión anteriormente relacionadas reúnen las siguientes características:

<b>Papel hoja cortada (papel normal)</b>	DIN A4 (210mm x 297mm) - 80grm/m2
<b>Color de impresión</b>	Negro / Full Color
<b>Resolución mínima</b>	600 ppp
<b>Impresión</b>	1 o 2 caras
<b>Volumen anual aproximado</b>	710.000 (Negro) 10.000 (Full Color)

<b>Recibo de Nómina General</b>	DIN A4 (210mm x 297mm) - 90grm/m2 – colores (rojo, azul, negro)
<b>Color de impresión</b>	Negro
<b>Resolución mínima</b>	600 ppp
<b>Impresión</b>	1 cara
<b>Volumen anual aproximado</b>	1.394.400

<b>Recibo de Nómina Asamblea</b>	DIN A4 (210mm x 297mm) - 90grm/m2 – colores (rojo, azul, negro)
<b>Color de impresión</b>	Negro
<b>Resolución mínima</b>	600 ppp
<b>Impresión</b>	1 cara
<b>Volumen anual aproximado</b>	2.500

<b>Recibo de Nómina Cámara de Cuentas</b>	DIN A4 (210mm x 297mm) - 90grm/m2 – colores (rojo, azul, negro)
<b>Color de impresión</b>	Negro
<b>Resolución mínima</b>	600 ppp
<b>Impresión</b>	1 cara
<b>Volumen anual aproximado</b>	1.500



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: **0927256038419565989869**

<b>Recibo de Nómina Diputados</b>	DIN A4 (210mm x 297mm) - 90grm/m2 – colores (rojo, azul, negro)
<b>Color de impresión</b>	Negro
<b>Resolución mínima</b>	600 ppp
<b>Impresión</b>	1 cara
<b>Volumen anual aproximado</b>	1.600

### **3.3. SERVICIOS DE ENSOBRADO Y MANIPULADO**

Las **tareas de ensobrado** se llevarán a cabo mediante plegado en tríptico de los recibos de nómina y cartas en sobre americano con ventana 100 gr/m2.

El adjudicatario suministrará los sobres, que estarán pre-impresos según especificaciones de la Agencia, a 2+1 tinta y seguirán las especificaciones postales para el tratamiento en Correos.

**El adjudicatario deberá disponer de capacidad para poder ensobrar documentos con sobres en formato americano con acuse de recibo con ventana.** Los datos del acuse de recibo deberán poder imprimirse partiendo de la lectura de código de barras visible por la ventana del sobre para el seguimiento y control de Correos, disponiendo el acuse de un sistema de fácil separación para poder ser cortado por el cartero y sin que al retirarse se dejen visibles los datos del destinatario.

La **impresión de los acuses de recibo**, se llevará a cabo en equipos especialmente diseñados para realizar esta función, esto es, deben permitir la lectura, impresión y cotejo de los datos impresos en el código de barras que figura en la ventana del sobre donde se indican los datos del destinatario.

**Para realizar el ensobrado, la empresa adjudicataria deberá disponer de, al menos, cinco ensobradoras industriales automáticas de altas prestaciones y con capacidad de ensobrar documentos de contenido variable, con producciones reales y mantenidas de al menos 6.500 sobres por hora y por máquina. Dichas máquinas deberán disponer de los mecanismos y sistemas informáticos de seguridad y control de calidad apropiados, para asegurar el ensobrado correcto en el 100% de los casos.**

Los documentos deberán ser guardados en cajas de cartón u otro embalaje no retornable en función de su correspondiente proceso, debiendo identificar y precintar cada caja con su Nota de entrega para su recogida por el servicio de mensajería de la Agencia. Se excluyen los procesos que por su naturaleza deban de ser entregados en la oficina de Correos para su distribución, en cuyo caso se seguirán las normas establecidas por el servicio de Correos.

**El adjudicatario deberá proporcionar, sin coste adicional para la Agencia, el espacio necesario donde almacenar y custodiar los procesos finalizados hasta la retirada de los mismos por el servicio de Correos o mensajería de la Agencia. El espacio deberá disponer de control de acceso para garantizar la correcta custodia de todos los documentos impreso y/o ensobrados. Se deberá separar, en dos salas independientes, los paquetes destinados para la entrega a Correos de los paquetes destinados para la entrega a valija o mensajería interna de la Agencia.**

El manipulado posterior de los documentos impresos y ensobrados en su caso, consistirá en su formación como objeto postal para su depósito en Correos, o bien en su entrega a la Agencia,



mediante la formación de los *listados que deben ser entregados mediante valija interna de la Agencia en las sedes de la Comunidad de Madrid.*

### 3.3.1. Características de Procesos de Ensobrado y Manipulado

Diariamente, la Agencia remitirá ficheros informáticos con documentos de 1 o varias hojas que conllevarán su impresión por una o dos caras.

El ensobrado de documentos, cuya tarea así lo requiera, se realizará mediante un plegado en tercios (Z) haciendo figurar en su cara visible y coincidiendo con la ventana del sobre, los datos del destinatario.

<b>Tipo de sobre normalizado</b>	Americano. El sobre tendrá el diseño, gramaje, formato, y color que determine la Agencia, dependiendo del proceso.
<b>Nº de documentos por sobre</b>	1 a 7, dependiendo del proceso.

La empresa Adjudicataria gestionará la adquisición y almacenaje de los consumibles debiendo cumplir las condiciones de calidad, estado y conservación que fije la Agencia, y sin coste adicional para la Agencia.

Los listados que consten de más de una página podrán ser agrupados para grapado o encuadernados individualmente, es decir serán agrupados de su inicio a fin y cuya tarea así lo requiera; el encuadernado se realizará, sin coste adicional para la Agencia, mediante la aplicación de goma caliente en uno de sus lomos en función del siguiente cuadro u otro medio que asegure la perfecta configuración de los listados sin que se desprendan por el uso ninguna de las hojas que lo componen:

<b>Encuadernado de documentos o listados en "libros"</b>	En formato de lectura vertical, el lomo a aplicar goma caliente será el izquierdo. En formato de lectura horizontal, el lomo a aplicar goma caliente será el superior.
<b>Grapado – Nº Páginas</b> <b>Encuadernado - Nº páginas:</b>	De 1 página a 20 páginas De 20 páginas hasta 400 páginas

### 3.3.2. Volumetrías y Precios Unitarios

De acuerdo con los datos históricos medios del volumen de documentos realizados en papel nómina y papel normal y el volumen de ensobrados, a continuación se indican las volumetrías anuales máximas estimadas para la vigencia del contrato, y el precio unitario (IVA no incluido) por conceptos, a los que se les aplicará el porcentaje de baja que resulte de la adjudicación:



	Conceptos	Precios Unitarios (IVA no incluido)	Volumen Estimado Anual
ACCIONES	Ensobrados	0,01243 €	1.945.000
	Copias papel preimpreso	0,00946 €	1.400.000
	Copias papel normal	0,01190 €	710.000
	Copias papel color	0,03950 €	10.000
CONSUMIBLES	Papel blanco	0,00528 €	560.000
	Papel preimpreso	0,01047 €	1.400.000
	Sobres	0,01333 €	1.945.000

Según la experiencia y medición del servicio en años anteriores, se ha de tener en cuenta que durante el primer trimestre de cada anualidad, es preciso realizar un mayor número de copias.

### 3.4. CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE IMPRESIÓN

En el apartado 3.2 Servicios de Impresión, se especifica la utilización de pre-impresos (plantillas) en algunos de los servicios, para ello durante el proceso de impresión la empresa adjudicataria deberá contar con software de gestión de plantillas. La empresa adjudicataria realizará el mantenimiento o creación de las plantillas en caso de ser necesaria una modificación de los pre-impresos durante la vigencia del contrato.

Todos los licitadores deberán aportar **documento de compromiso** en el que indiquen que pondrán a disposición del contrato las instalaciones y medios técnicos necesarios para la correcta ejecución del mismo, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 3 del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

Así mismo, aportarán cualquier otra información que se considere de interés (lo más concreta y detallada) sobre dichas instalaciones y medios técnicos, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

## 4. CONECTIVIDAD TELEMÁTICA ENTRE LA AGENCIA Y EMPRESA ADJUDICATARIA

Para la transmisión de los ficheros de impresión, el Adjudicatario conectará el Centro de Impresión con la Agencia mediante el protocolo de conexión **Secure File Transfer Protocol (SFTP)**, necesario para prestar el Servicio.

## 5. GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS GENERADOS

Existirán dos métodos de distribución de los productos generados, que serán identificados a la empresa adjudicataria por la Agencia para poder realizar debidamente la entrega:

- Mediante valija a través del Servicio de Mensajería de la Agencia.
- Mediante entrega al Servicio de Correos y Telégrafos

La empresa Adjudicataria deberá permitir el acceso a sus instalaciones al Servicio de Mensajería Interna (conductores y vehículos) contratada por la Agencia, a efectos de poder recoger el producto generado para proceder a su distribución antes de las 07:00 h, de lunes a viernes laborables.

La empresa Adjudicataria deberá poner a disposición de Correos todos los demás documentos generados, ajustándose a los requerimientos fijados por esta entidad para el depósito de la correspondencia en Correos, en la ordenación y clasificación de los envíos, y en la creación de ficheros electrónicos con la información de la remesa de notificaciones a depositar.

La entrega de los documentos se realizará al servicio de Correos según la planificación facilitada mensualmente por la Agencia y, si no se ha indicado, en un plazo que en ningún caso podrá ser superior a dos días hábiles desde la entrega del fichero informático por parte de la Agencia.

La empresa Adjudicataria se compromete a informar, una vez entregados los documentos al servicio de Correos, de la realización de este trámite y de su fecha de realización, adjuntando justificante de la entrega, mediante correo electrónico o mediante otra forma que así determine la Agencia.

## **6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **6.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar para llevar a cabo, con éxito, los servicios objeto del contrato.

En el caso de que los 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 no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

**Los consumibles (papel, sobres, y formularios pre-impresos, etc.) necesarios para la producción serán puestos a disposición del servicio por la empresa adjudicataria, y deberán cumplir las condiciones de calidad, estado y conservación referidas en el presente pliego.**

### **6.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO ANTE LA AGENCIA**

El contratista designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia. Éste Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal designado por la Dirección, a los efectos que se señalan en la **Cláusula 19** del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

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

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio* y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre

las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes **tareas**:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministrará al equipo humano, sin coste adicional para la Agencia, que desarrolle los trabajos objeto del presente contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Diariamente, impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal adscrito por el contratista a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- Diariamente, supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el contratista a la prestación del servicio, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del mismo, pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

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

### 6.3. ETAPA DE TRANSICIÓN (ENTRADA Y SALIDA DE ADJUDICATARIOS)

La **Etapas de Transición** comprende el periodo de tiempo en el que la empresa que se encuentre prestando el servicio, convivirá con la nueva empresa que resulte como adjudicatario de este contrato.

#### 6.3.1. Transición de Entrada

La Transición de Entrada tendrá una duración máxima de **un mes**.

Las actividades a realizar por el Adjudicatario del presente contrato durante este periodo serán las siguientes:

- Desarrollo de aplicativos para los ficheros AFP.
- Elaboración de las “Artes Finales” de recibos y sobres.
- Fabricación y almacenaje de los consumibles con los que se prestará el servicio.
- Definición/elaboración de las operativas y controles de calidad necesarios para la prestación del servicio.
- Pruebas de impresión y ensobrado necesarias para la adecuada puesta en producción del servicio en la fecha establecida.
- Establecimiento de los elementos de infraestructura de comunicaciones necesarios conjuntamente con la Agencia.

Por lo que se refiere a la **disposición de consumibles**, para la entrada en producción del Servicio de impresión en la fecha establecida, el adjudicatario deberá disponer en las instalaciones de la planta



de producción donde se vaya a prestar el servicio, los siguientes volúmenes como mínimo, para asegurar la producción durante el primer mes de servicio.

**Estos mismos consumibles y cantidades deberán estar disponibles y operativos en el Centro de Contingencia en la duración del contrato, para que dicho centro sea totalmente operativo en caso de necesitar ser activado:**

Consumible	Volumen
Papel A4 80gr/m2	250.000 unidades
TC1	2.000 unidades
Recibo de Nómina General	150.000 unidades
Recibo de Nómina Asamblea	1.500 unidades
Recibo de Nómina Diputados	750 unidades
Recibo de Nómina Cámara Cuentas	750 unidades
Sobre de Nómina General	150.000 unidades
Sobre de Nómina Asamblea	3.000 unidades
Sobre de Agencia Vivienda Social	30.000 unidades

Todas las pruebas relativas a impresión y ensobrado que se realicen con el fin de corregir la calidad de los procesos, hasta la obtención del nivel exigible para la puesta en producción, serán por cuenta del adjudicatario, esto es, sin coste para la Agencia.

Las “Artes Finales”, así como las plantillas, aplicativos, etc., que sean generados por el adjudicatario para la impresión y ensobrado objeto de este contrato, serán propiedad de la Agencia.

**Durante este periodo de transición de entrada, el adjudicatario no recibirá compensación económica alguna, y por tanto, no emitirá factura por ningún concepto.**

### 6.3.2. Transición de Salida

La duración de este periodo será de **un mes**.

Sin perjuicio de las tareas propias del servicio objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá llevar a cabo las actividades de transición de salida necesarias para la puesta a disposición de la Agencia de los **entregables** que se exponen a continuación:

1. **Informe completo de las actividades realizadas** durante el contrato, donde se indicará como mínimo:
  - a. **Volumetría general** por mes de contrato (ficheros y documentos ensobrados), incluyendo gráficos de evolución.
  - b. **Volumetría particular** por cada fichero (impresión y ensobrado), incluyendo gráficos de evolución.

2. Entrega de **Manuales operativos** de cada una de las tareas.
3. Documentos de “**Artes Finales**” de cada uno de los consumibles.

Los puntos 2 y 3 podrán ser solicitados por la Agencia en cualquier momento durante la duración del contrato.

## 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN

Una vez formalizado el contrato, se procederá al nombramiento de un **Comité de Seguimiento** que incorporará personal perteneciente a la Agencia y a la empresa adjudicataria.

El *Comité de Seguimiento* estará formado, al menos, por el *Responsable del Contrato* designado por la Agencia y por el *Responsable del Servicio* y los *Responsables Técnicos* por parte del adjudicatario, si los hubiere.

El adjudicatario se encargará del levantamiento de actas, difusión y archivo correspondiente.

Las **funciones** de este Comité serán, entre otras, las siguientes:

- Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la implantación y prestación del servicio.
- Coordinación de las reuniones e informes del proyecto.
- Verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas y administrativas solicitadas en los pliegos.
- Determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento, en cada caso concreto, al objeto de aplicar la correspondiente penalización, de conformidad con lo establecido en el *Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas*.
- La aprobación de notas técnicas de actuación o metodologías de prestación de los servicios.
- Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.

El *Comité de Seguimiento* celebrará sus reuniones donde la Agencia lo establezca, con la periodicidad que la Agencia determine o, en ausencia de otras indicaciones al respecto, a propuesta del *Responsable del Contrato*.

La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control de los trabajos. Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. La Agencia valorará dichas mejoras y las aceptará si las considera convenientes.

## 8. CALIDAD DE SERVICIO

### 8.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

En esta cláusula se establece el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio que serán objeto de seguimiento mensual y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

En él se detalla el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir el adjudicatario del Servicio.

El principal objetivo de los ANS's es establecer parámetros medibles que permitan a la Agencia y la empresa Adjudicataria controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

La empresa Adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS's establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y la elaboración de cuadros de mando, y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán definidas por la Agencia.

El adjudicatario presentará mensualmente en el *Comité de Seguimiento del Contrato* el informe correspondiente a la medición de los ANS. Dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la Agencia, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de **penalizaciones**, según se detallan en el apartado Cálculo de Penalizaciones del presente pliego. La aplicación de estas penalizaciones se concretará en el Comité de Seguimiento del Contrato.

Los ANS inicialmente definidos serán de aplicación desde el momento en que la empresa Adjudicataria comience a prestar el servicio.

A fin de mejorar la calidad del servicio prestado, los ANS estarán orientados a la mejora continua. Además, la empresa Adjudicataria podrá proponer mejoras sobre los niveles de compromisos establecidos o indicadores adicionales.

#### **8.1.1. Acuerdos de Nivel de Servicio**

A continuación, se indican algunos conceptos y consideraciones a tener en cuenta para la medición del nivel del servicio:

- **Ámbito de competencia:** Conjunto de servicios o tareas que se realizan en su totalidad por el equipo prestador del servicio. Para la totalidad de incidencias, peticiones recibidas, con independencia del quien resuelva, se entenderá como **competencia** del adjudicatario el seguimiento de la incidencia o petición de principio a fin.
- **Condiciones normales de prestación del servicio:** En caso de producirse problemas de rendimiento o dimensionamiento de la infraestructura, sistemas de información, etc., propiedad de la Agencia, que soportan la gestión del servicio objeto del contrato y que de forma clara perjudiquen el normal desempeño del servicio prestado por la empresa Adjudicataria, se analizará la circunstancia de forma independiente. Este análisis permitirá verificar si el incumplimiento del nivel de servicio está ocasionado por esta causa. El Comité de Seguimiento del Contrato acordará si es procedente la aplicación de penalizaciones por incumplimiento de ANS.





En función de los servicios objeto del contrato se establecen Indicadores de calidad y sus Acuerdos de Nivel de Servicio, descritos en el apartado siguiente.

### 8.1.2. Niveles de Servicio y Penalizaciones

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que la Agencia considera necesario para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores).

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento del Contrato.

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

1. Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
2. En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave.
3. Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los dos pasos anteriores para cada indicador con incumplimiento.
4. Se sumarán todas las penalizaciones a aplicar periodo objeto de revisión.

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES					
Indicador	Titulo	Medición	Nivel de Servicio (ANS)	Penalizaciones	
				Leve	Grave
<b>PROCDIA</b>	Finalización de los procesos normalizados diarios.	Semanal	Entrega del 100% de peticiones realizadas y entregadas al siguiente día hábil en 1er reparto a las 07:00 h., de todos aquellos procesos recibidos antes de las 22.00 h. del día anterior.	Porcentaje <= 5% no entregado a distribución en primer reparto se penalizará con un 0,5 % del valor de la factura mensual.	Porcentaje > 5% no entregado a distribución en primer reparto se penalizará con un 2 % del valor del valor de la factura mensual.
<b>PROC MENANU</b>	Finalización de los procesos mensuales y Anuales.	Mensual	Entrega del 100% de peticiones realizadas y entregadas siguiente día hábil en 1er reparto a las 07:00 h.		Independientemente del % no entregado, si este supera el retraso en la entrega a distribución en tiempo => a 8 horas la penalización por este concepto será del 10 % de la facturación mensual.



NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES					
Indicador	Titulo	Medición	Nivel de Servicio (ANS)	Penalizaciones	
				Leve	Grave
<b>PROCDEMAN</b>	Finalización de los procesos en demanda en base a oferta del Adjudicatario.	Mensual	Entrega del 100 % de peticiones realizadas a distribución.	Porcentaje $\leq$ 5% no entregado a distribución en primer reparto de la fecha acordada de entrega, se penalizará con un 0,5% del importe de la factura mensual.	Porcentaje $>$ 5% de la demanda no entregada a distribución en primer reparto se penalizará con un 2% del importe de la factura mensual.  Independientemente del % no entregado, si este supera el retraso en la entrega a distribución en tiempo $\Rightarrow$ a 8 horas la penalización por este concepto será del 10 % de la facturación mensual.
<b>MODPREIM1</b>	Nómina	Mensual	Realización de modificaciones solicitadas en 48h. a partir de la solicitud.	Por una jornada de retraso en la entrega del formulario debidamente modificado, se penalizará con un 0,3 % del importe de la factura mensual	A partir de la 1ª jornada de retraso, por cada jornada de retraso adicional en la entrega del formulario debidamente modificado se penalizará con un 1,5 % del importe de la factura mensual
<b>MODPREIM2</b>	Papel preimpreso	Mensual	Entrega del 100% de las peticiones realizadas y entregadas en un plazo no superior a 15 días hábiles	Porcentaje $\leq$ 5% no puesto en producción en plazo se penalizará con un 0,5 % del importe de la factura mensual.	Porcentaje $>$ 5% no puesto en producción en plazo se penalizará con un 2 % del valor de la factura.
<b>INFMEM</b> (indicador de tiempo entrega de informes mensuales)	Entrega informes mensuales del servicio	Mensual	Plazo máximo de entrega hasta el 6º día hábil del mes siguiente.	Si se entrega el 7º día hábil del mes siguiente se penalizará con el 0,25% del importe de la factura mensual.	Por cada día de retraso, a partir del 8º día hábil del mes siguiente, se penalizará, cada día hábil de retraso, con el 0,75% del importe de la factura mensual.
<b>INF DIA</b> (indicador de tiempo entrega de informes diarios)	Entrega informes diarios del servicio	Diario	Entrega de Informe diario de situación de los procesos de impresión terminados, en proceso y pendientes a entregar antes de las 09:00 h.	Por cada hora de retraso hasta las 3 horas de retraso, se penalizará cada hora de retraso con el 0,2% del importe de la factura mensual.	Cumplida la 3ª hora, por cada hora de retraso en la entrega, se penalizará con el 0,5% del importe de la factura mensual.
<b>ACTIVCC1</b>	Activación del Centro de Contingencia	Ocasional	Activación del Centro de Contingencia en un plazo no superior a 2 horas, para las actividades de impresión de la Nómina de la Comunidad de Madrid y tareas Diarias, desde que se produzca el evento que impida desarrollar los trabajos desde el Centro de Impresión principal.	Por cada media hora de retraso, hasta la 1ª hora de retraso, se penalizará cada media hora de retraso con el 10% del importe de la factura mensual.	Cumplida la 1ª hora, por cada media hora de retraso adicional en la activación, se penalizará con el 25% del importe de la factura mensual.

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES					
Indicador	Titulo	Medición	Nivel de Servicio (ANS)	Penalizaciones	
				Leve	Grave
ACTIVCC2	Activación del Centro de Contingencia	Ocasional	Restablecimiento de nivel de servicio pleno tras la activación del Centro de Contingencia en un plazo no superior a 24 horas desde que se produzca el evento que impida desarrollar los trabajos desde el Centro de Impresión principal.	Por cada hora de retraso hasta la 3ª hora de retraso, se penalizará cada hora de retraso con el 10% del importe de la factura mensual.	A partir de la 3ª hora, por cada hora de retraso en la entrega, se penalizará con el 25% del importe de la factura mensual
TRANSI1	Etapas de Transición de Entrada	Ocasional durante la etapa de transición de entrada	A la finalización de la etapa de Transición de Entrada, disponer de todos los listados en producción, así como disponer en sus instalaciones de los consumibles (volumenes) necesarios para ejecutar el servicio durante un mes completo tal y como se describe en la en el apartado 6.3.1.		<p>Por cada listado no puesto en producción en la fecha indicada se penalizará con 1.000 € (IVA no incluido) a descontar del importe de la primera factura mensual.</p> <p>Por cada día de retraso en la puesta en producción de los listados se penalizará con 500 € (IVA no incluido) a descontar del importe de la primera factura mensual.</p> <p>Por cada volumen de consumible no puesto en producción en la fecha indicada se penalizará con 3.000 € (IVA no incluido) a descontar del importe de la primera factura mensual.</p> <p>Por cada día de retraso en la puesta en producción de un volumen de consumible se penalizará con 500 € (IVA no incluido) a descontar del importe de la primera factura mensual.</p>



NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES					
Indicador	Título	Medición	Nivel de Servicio (ANS)	Penalizaciones	
				Leve	Grave
TRANSI2	Etapa de transición de salida	Ocasional durante la etapa de transición de salida	No facilitar la totalidad de la documentación requerida en el apartado 6.3.2.		<p>Por no poner a disposición de la Agencia la totalidad de los entregables referidos en el apartado 6.3.2, se penalizará con 4.000 € (IVA no incluido) a descontar del importe de la factura mensual.</p> <p>Por cada día de retraso en la puesta a disposición de la Agencia de los entregables referidos en el apartado 6.3.2, se penalizará con 500 € (IVA no incluido) a descontar del importe de la factura mensual.</p>

Para la medición de todos los indicadores, se entenderá que el servicio se debe prestar de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid, y por tanto, las referencias a jornadas, se entienden en dicho horario de servicio.

**Si el incumplimiento del nivel de servicio asociado a un indicador SE CALIFICA COMO “GRAVE” DURANTE DOS O MÁS MESES CONSECUTIVOS, el importe de la penalización del segundo mes y siguientes será el resultado de MULTIPLICAR POR DOS el importe de la penalización grave para el incumplimiento dicho indicador.**

En caso de que la cuantía acumulada de las penalizaciones supere el **10%** del presupuesto del contrato, IVA no incluido, la Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en el periodo del contrato, el importe de la penalización aplicada supera el **20%** del total de la factura, IVA no incluido, la Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

La cuantía de las penalizaciones que se descuenten en una factura no podrá superar el **30%** del importe de la misma, IVA no incluido, sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s.

La penalización responderá a la siguiente formulación: Ejemplo de cálculo:

#### **Paso 1)**

Suponiendo que en el Comité de Seguimiento hay dos acuerdos de nivel de servicio que no responden al umbral requerido por Agencia, que en el ejemplo serán:

- PROCEDIA, se han entregado a distribución **19** listados sobre un total de **20** listados. El listado que falta se entrega a las 09:00.

- PROC MENANU, se han entregado a distribución 10 listados sobre un total de 20 listados. Los listados pendientes son entregados 9 horas después de la hora de entrega prevista a distribución (07:00 h).

#### **Paso 2)**

- PROC DIA: En el primer caso, se ha incumplido el valor del indicador, lo que equivale al 5% del trabajo solicitado, por lo que el incumplimiento es **LEVE (0,5%)**.
- PROC MENANU: En el segundo caso, se ha incumplido el valor del indicador, lo que equivale al 50% del trabajo solicitado, por lo que existe un incumplimiento es **GRAVE (2%)**. Además se aplica un incumplimiento **GRAVE** adicional del **10%** por exceder en más de 8 horas la entrega de los listados pendientes

#### **Paso 3)**

Penalización (% de decremento de la facturación mensual) = $0,50 + 2 + 10 = 12,50 \%$
---

## **8.2. INFORMES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

### **8.2.1. Informes del Comité de Seguimiento del Contrato**

Mensualmente, la empresa Adjudicataria deberá aportar los informes correspondientes al *Comité de Seguimiento del Contrato*. Dichos informes incluirán, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos y seguimiento económico del contrato. La entrega de estos informes debe ser antes del sexto día hábil del mes siguiente al periodo evaluado. En caso de ser necesario realizar alguna corrección posterior a la fecha de entrega, se dispondrá de un margen de dos días hábiles. Cualquier cambio realizado en el informe deberá ser comunicado previamente a la Agencia por correo electrónico.

Diariamente, la empresa adjudicataria deberá remitir al *Responsable del Servicio* de la Agencia, como mínimo, el estado de ejecución de los procesos de impresión y manipulados demandados del día anterior y en caso de trabajos cuya duración sea de varios días, el porcentaje del trabajo realizado y pendiente, incluyendo fecha de finalización comprometida.

El Responsable del Contrato de la Agencia certificará mensualmente, a partir de los informes aportados, los resultados alcanzados respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

### **8.2.2. Informes Periódicos de Seguimiento del Servicio**

La empresa Adjudicataria proporcionará a la Agencia informes de gestión del servicio con periodicidad diaria, mensual y anual. El contenido de los informes será establecido por la Agencia y será presentado al inicio del contrato. Dichos informes podrán ser objeto de las especificaciones y modificaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades de cada entorno y características de los servicios, así como eventualidades derivadas de procesos estacionales de especial repercusión en el Cliente.

Los informes diarios, como mínimo, contendrán la siguiente información por cada listado:

- Nº de impresiones
- Nº de copias del listado



- N° de documentos ensobrados en el proceso, si procede
- Estado del proceso

Los **informes mensuales**, como mínimo, contendrán la siguiente información por cada tipo de listado:

- N° de impresiones
- N° de copias del listado
- Fecha en que se realizó el proceso
- N° de documentos ensobrados en el proceso, si procede

En ambos informes se incluirán gráficos de evolución del servicio.

### 8.2.3. Informes Específicos

La empresa Adjudicataria elaborará, a petición de la Agencia cuantos informes específicos se requieran, cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. La entrega se realizará en un plazo máximo de diez días hábiles para asuntos no urgentes y de dos días hábiles para cuestiones urgentes o de gravedad, según determine la Agencia.

Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.

### 8.2.4. Informes de Gestión

En la última semana de ejecución del contrato, la empresa Adjudicataria aportará un informe de su gestión durante todo el periodo de ejecución del contrato, con los contenidos que establezca la Agencia.

La empresa Adjudicataria se compromete a entregar en soporte electrónico compatible con Microsoft Office 2007 ® (o versión superior si la Agencia así lo requiere) toda la documentación generada.

## 9. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía del contrato de **TRES 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, la empresa Adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicio o fallos ocultos en los trabajos efectuados.

## 10. 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, 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. 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, 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 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 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.
- 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, 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, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no 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 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, 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.**

7. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* ([www.agpd.es](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*.

## **11. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de VEINTICINCO MESES, comprendidos entre el 1 de agosto de 2017 y el 31 de agosto de 2019, de conformidad con las siguientes fases:

- **Fase de Transición de Entrada:** UN MES, entre el 1 y el 31 de agosto de 2017.
- **Fase de Prestación del Servicio:** VEINTICUATRO MESES, comprendidos entre el 1 de septiembre de 2017 y el 31 de agosto de 2019.
- **Fase de Transición de Salida:** UN MES, inmediatamente anterior a la finalización del contrato e incluida en la fase anterior.

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

## **12. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS**

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias.



La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

[ICM\\_DPI\\_CPD@madrid.org](mailto:ICM_DPI_CPD@madrid.org)

Los licitadores deberán identificar a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración a persona distinta a la señalada.

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Cláusula/Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la consulta
1				
2				

Por su parte, la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i> <i>La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras</i></p> <p><i>Fdo.: Julia Molina Franquelo</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>
---	--