



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN
DE LA PLATAFORMA ASF” A ADJUDICAR POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE
CRITERIOS**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202870985391176247519**



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO	3
CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE	4
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
4.1 Servicio de mantenimiento software y soporte de la plataforma ASF.....	4
4.2 Asistencia técnica.....	6
4.3 Servicios profesionales de adaptación al eIDAS.....	7
4.4 Horario de prestación del servicio.....	7
CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	7
5.1 Definiciones.....	7
5.2 Tramitación de incidencias y tiempos de resolución.....	8
5.3 Tramitación de peticiones de cambios de configuración.....	9
5.4 Canales de comunicación.....	9
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	10
6.1 Disponibilidad de medios.....	10
6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio.....	10
6.3 Documentación.....	10
6.4 Responsable del servicio.....	10
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	11
CLÁUSULA 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	11
CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.....	12
CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO.....	12
CLÁUSULA 11.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS	12
CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN	12
CLÁUSULA 13.- PENALIDADES.....	13
CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	13
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	14



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202870985391176247519**

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c:

- 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.

Desde el año 2005 se dispone de una plataforma de firma electrónica avanzada (en adelante ASF), como soporte a los servicios de tramitación electrónica de la Comunidad de Madrid, que facilita servicios de validación de firma electrónica basada en certificados, autenticación, generación de firma electrónica y sello de tiempo.

Para garantizar la operatividad y disponibilidad de estos servicios para los más de 250 módulos técnicos de aplicaciones corporativas que los utilizan, se considera necesario contar con el mantenimiento de esta plataforma, así como con los servicios de soporte y de asistencia técnica necesarios para resolver las incidencias del servicio.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

La prestación de los **servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, soporte, asistencia técnica y administración de la Plataforma de Firma Electrónica ASF**, instalada en las dependencias de la Agencia, con el objeto de hacer frente a las posibles adaptaciones, incidencias y eventualidades que se produzcan durante su explotación, asegurando así la continuidad operativa de la misma.

Esta prestación incluirá el soporte técnico asociado a la plataforma de Firma Electrónica ASF en la versión 5.0.X Advanced Edition y posteriores, con la configuración de módulos siguiente:

- X509 Validator
- Policy Manager
- SignatureServer
- EncryptionServer
- NonRepudiationService
- TimeStampServer
- OCSPResponder
- Consola de Administración



CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE

La plataforma ASF está formada por los siguientes módulos software:

- Módulo de Validación de certificados X.509 (X509Validator), encargado de validar el periodo de validez como el estado de revocación de los certificados X.509.
- Módulo Gestor de Políticas (PolicyManager), que recoge toda la información de configuración de la plataforma: prestadores de servicios de certificación utilizados, métodos de comprobación de revocación asociados, aplicaciones dadas de alta y operaciones permitidas, certificados asociados a cada operación, autoridades de sellado de tiempo permitidas, etc.
- Módulo Servidor de Firmas (SignatureServer), encargado de realizar la firma de datos y documentos en distintos formatos y con distintos algoritmos, y verificar las firmas realizadas.
- Módulo Servidor de Cifrado (EncryptionServer), encargado de realizar las funciones de cifrado y descifrado de documentos en distintos formatos y con distintos algoritmos.
- Módulo de No Repudio (NonRepudiationService), que registra en la base de datos de no repudio de la plataforma, todas las firmas verificadas por el módulo SignatureServer, junto con la información utilizada para comprobar el estado de revocación de los certificados implicados.
- Módulo TimeStampServer, que permite a aplicaciones y componentes añadir sellos de tiempo a documentos o firmas.
- Módulo OCSPResponder, encargado de devolver la información del estado de los certificados de las distintas autoridades de certificación.
- Consola de Administración.

La plataforma ASF está desplegada en servidores de aplicaciones Weblogic 11G en tres entornos: Desarrollo, Validación y Producción. El entorno de Producción está configurado en alta disponibilidad mediante tecnologías de cluster disponiendo de respaldo en CPD independiente.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio demandado deberá cubrir los siguientes requisitos generales:

4.1 Servicio de mantenimiento software y soporte de la plataforma ASF.

El servicio facilitará mantenimiento del software de la plataforma, en su versión actual 5.0.X. Advanced Edition, y posteriores que puedan instalarse, con la configuración de módulos descrita en el apartado 3.

Estas labores se realizarán en remoto desde las instalaciones del adjudicatario o in situ si la gravedad del problema lo requiriese, y contemplarán:



- Actividades de mantenimiento correctivo:

Este mantenimiento incluirá la resolución de incidencias que se puedan presentar durante la explotación de la plataforma de firma electrónica avanzada ASF.

Consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

- Soporte telefónico.
- Soporte interactivo a través de Web/correo electrónico.
- Acceso a base de conocimiento.

- Actividades de mantenimiento evolutivo:

Este mantenimiento incluirá las nuevas prestaciones que se vayan incorporando a la plataforma, a través de nuevas *releases* o versiones de la misma, así como la evolución de los productos software y de los desarrollos y personalizaciones para prevenir/corregir modos de funcionamiento no deseados (actualización de versiones, parches, corrección de problemas, parametrización y cambios de configuración, etc.).

El adjudicatario asumirá sin coste adicional para Madrid Digital, las siguientes actualizaciones:

- Parches de software que solucionan algún problema concreto.
- Actualizaciones de software dentro de una versión.
- Actualizaciones de documentación electrónica, en los casos de mantenimiento correctivo y evolutivo.

- Actividades de mantenimiento funcional de la plataforma

El adjudicatario deberá prestar servicios de administración funcional de la plataforma ASF, en todos los entornos en donde se encuentre desplegada, de todas las tareas generales relacionadas con su funcionamiento operativo. Entre las labores de administración habituales a realizar podemos destacar las siguientes:

- Gestión de aplicaciones y operaciones: alta/baja/modificación de aplicaciones y operaciones que usen las aplicaciones de Madrid Digital en la plataforma.
- Gestión de Proveedores de Servicios de Certificación (PSC's): alta/baja/modificación de autoridades de certificación de confianza, incluyendo todos los parámetros asociados: datos de la CA, métodos de comprobación de revocación asociados a cada CA, y elaboración de patrones de extracción de información de los diferentes certificados emitidos por cada CA, para su reconocimiento por parte de las aplicaciones corporativas de Madrid Digital.
- Gestión de almacenes: alta/baja de keystores, claves privadas y certificados asociados a las distintos servicios ofrecidos por ASF (firma en servidor, acceso de aplicaciones, firma de peticiones, sello de tiempos, cifrado y descifrado, etc.
- Gestión de clientes de TSA: alta/baja/modificación de métodos de acceso a entidades de sellado de tiempo.

Los licitadores deberán indicar en su oferta técnica los mecanismos de acceso remoto seguro a la consola de administración de la plataforma que proponen para la ejecución de estas tareas, mediante acceso VPN o equivalente, debiendo en todo caso ser aprobados por Madrid Digital al inicio de la ejecución del contrato.



Queda fuera del alcance de este servicio aquellas labores de administración que requieran la aplicación de configuraciones a nivel de componentes hardware de la plataforma y/o reinicios de la plataforma, por la necesidad de disponer de permisos específicos de arranque/parada de servidores o de escritura en los sistemas de ficheros. En estos casos, el adjudicatario notificará a Madrid Digital las actividades a realizar, para que se ejecuten bien con medios propios, bien a través de los servicios de asistencia técnica detallados en el apartado 4.3 de este documento.

- Soporte de Producto:

El servicio ofertado deberá cubrir las siguientes prestaciones:

- Soporte técnico rápido y fluido para la resolución de incidencias según los niveles de servicio detallados en el punto 5. En aquellos casos en que la incidencia esté relacionada con un mal funcionamiento de hardware o software no objeto del soporte, el adjudicatario deberá responder del normal funcionamiento de los componentes, debiendo demostrar fehacientemente que aquellas incidencias que él estime imputables a otros suministradores/productos, son la causa del mal funcionamiento de los equipos objeto del contrato.
- Se deberán cubrir todas las incidencias que se produzcan durante la vigencia del contrato, sin restricciones en su número ni en su prioridad/criticidad.
- Documentación de los productos, guías de instalación y configuración, procedimientos técnicos y operativos detallados, resolución de incidencias y soluciones provisionales con objeto de facilitar las labores de soporte de los técnicos de la organización.

4.2 Asistencia técnica.

La plataforma de firma ASF es un componente horizontal de Administración Electrónica, utilizado por todos sus servicios que requieren autenticación de certificados y generación, validación de firmas electrónicas tanto de empleados como de ciudadanos de la Comunidad de Madrid. Además la legislación española y europea obliga a las Administraciones Públicas a garantizar el uso por parte de los ciudadanos de cualquier certificado de persona física reconocido. Todo esto obliga a que el grado de disponibilidad y criticidad de ASF sea máximo.

En virtud de lo anterior, Madrid Digital ante problemas de disponibilidad, mal funcionamiento, degradación del servicio, etc., puede requerir la presencia de personal especializado del adjudicatario en las dependencias de Madrid Digital, para la resolución de estos problemas complejos, relacionados principalmente con:

- Optimización del rendimiento de la plataforma: revisiones de su arquitectura, revisiones de su configuración avanzada, revisiones-reestructuraciones de las base de datos de evidencias de autenticaciones y firmas realizadas, etc.
- Soporte experto sobre la plataforma ASF en la integración y evolución de servicios de autenticación y firma electrónica en las aplicaciones, debido a la evolución constante de tipos de certificados, y cambios en las claves de certificados y en los algoritmos de creación de firmas.
- Sesiones informativas específicas en administración de la plataforma ante cambios y/o evoluciones.

El servicio de asistencia técnica se prestará a demanda de los responsables designados por Madrid Digital al efecto, y constará de un **máximo de 192 horas**, a ejecutar durante el plazo



de ejecución del contrato, que se facturarán a medida que se finalicen los trabajos solicitados.

Madrid Digital no adquiere ninguna obligación de consumir la totalidad de las horas anteriormente indicadas.

4.3 Servicios profesionales de adaptación al eIDAS

Madrid Digital por ser administración pública, está obligada a adaptar sus servicios de certificación y firma electrónica en cumplimiento del *Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre identificación electrónica y servicios de confianza (o Reglamento eIDAS)*, en lo relativo a medios de identificación electrónica y nuevos formatos de firma generados con certificados electrónicos, así como está obligada al reconocimiento de nuevos prestadores de servicios de certificación en base a las listas de confianza de referencia nacional y europea (Trusted List of Certification Service Providers - TSLs), publicadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Estas listas se actualizan constantemente en función del reconocimiento de la Unión Europea de nuevos prestadores de certificados cualificados, dentro de su ámbito de competencia, es decir, todo el territorio de todos los estados miembros. Para la incorporación de los nuevos formatos de certificados y tipos de firma, es necesario un rediseño completo de la plataforma y de su capacidad de proceso y almacenamiento, de forma que se asegure el mantenimiento de las funcionalidades actuales y se permita la incorporación de las nuevas.

Para ello, los licitadores deberán proponer en su oferta los servicios profesionales necesarios para la adaptación técnica y funcional de la plataforma de certificación y firma, en todos los entornos (Desarrollo, Validación y Producción) e instancias actuales o nuevas que se definan, contemplando la realización de todas las actividades necesarias de rediseño y adaptación del servicio actual e incorporación de las nuevas funcionalidades, con el menor impacto posible para las aplicaciones corporativas de Madrid Digital.

A tal fin recogerán en su oferta técnica la propuesta de actividades, recursos técnicos expertos dedicados, y duración estimada de los trabajos.

Madrid Digital establecerá, según las necesidades del servicio, la fecha de inicio de estos trabajos, durante el periodo de ejecución del contrato, y se facturarán a la finalización de los mismos.

4.4 Horario de prestación del servicio.

El adjudicatario, deberá prestar el servicio detallado en el presente pliego de **lunes a viernes**, todos los días laborables de la Comunidad de Madrid, dentro de la franja horaria de **8:00 a 17:00 horas**, a excepción de los servicios profesionales de migración de versión, que serán acordados con Madrid Digital para realizarse en las franjas horarias de menor impacto para el servicio.

CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

5.1 Definiciones.

Para la tramitación de incidencias y peticiones dentro de los servicios de mantenimiento, soporte y administración recogidos en este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:



- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición por parte de Madrid Digital y la llamada de confirmación por parte del adjudicatario, y deberá incluir las siguientes acciones:
 - Confirmación de la petición de soporte.
 - Priorización de la petición dentro de la tabla de categorías de incidencias/peticiones.
 - Asignación de número de referencia a la incidencia/petición y de un técnico para tratamiento de la solicitud.
- **Tiempo de resolución:** será el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición por parte de Madrid Digital y una de las siguientes respuestas por parte del adjudicatario:
 - Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas de producto, se encuentren o no descritas en la documentación actual del producto/usuario.
 - Las indicaciones precisas/recomendaciones dirigidas a la resolución del asunto.
 - La creación de un nuevo parche como solución temporal o definitiva del asunto.
 - La ejecución del cambio de configuración solicitado.

5.2 Tramitación de incidencias y tiempos de resolución.

Los servicios de mantenimiento y soporte objeto del presente contrato, incluyen la resolución de las posibles incidencias surgidas en la plataforma ASF. Estas incidencias se dividirán en las siguientes categorías:

- **Incidencias Urgentes:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios. Entre otros supondrán la caída del servidor, la caída de la base de datos, los fallos totales de conectividad, etc.
- **Incidencias Graves:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta de forma grave tanto a la funcionalidad del servicio, como a un grupo importante de usuarios. Entre otras, se considerarán dentro de este grupo incidencias que provoquen errores de páginas no encontradas, reconocimiento erróneo de usuarios, sesiones canceladas abruptamente, funcionamiento incorrecto de servicios importantes, etc.
- **Incidencias de prioridad media:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo de una o varias funciones del servicio, sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global, como pueden ser, entre otras, la ausencia o presentación de datos equívocos, los problemas en el diseño de las páginas, etc.
- **Incidencias leves:** Incluirán los casos de solicitud de información en relación con el uso y operativa del servicio.

Los tiempos de respuesta y resolución exigidos para cada categoría de incidencia, respecto al horario de soporte contratado, serán los siguientes:



CATEGORÍA INCIDENCIA	Tiempo de Respuesta Máximo	Tiempo de Resolución Máximo	Método de comunicación preferente
1 (Urgente)	1 hora	8 horas	Teléfono/correo
2 (Grave)	2 horas	24 horas	Teléfono/correo
3 (Media)	4 horas	48 horas	Soporte web
4 (Leve)	8 horas	96 horas	Soporte web

5.3 Tramitación de peticiones de cambios de configuración

Para la tramitación de solicitudes de cambios de configuración dentro de las actividades de mantenimiento funcional de la plataforma, se establecerán las siguientes categorías:

- Peticiones de prioridad Urgente: Este tipo de solicitudes de cambio de configuración se realizarán en caso de fallo total del sistema en el entorno de Producción, impidiendo el acceso y/o el uso del servicio a todos los usuarios.
- Peticiones de prioridad Normal: Este tipo de solicitudes englobará cambios de configuración en los entornos no productivos (Desarrollo y Validación), y cambios de configuración en Producción que no afecten al servicio prestado.

Los tiempos de respuesta y resolución exigidos para cada tipo de petición, respecto al horario de soporte contratado, serán los siguientes:

CATEGORÍA PETICIÓN	Tiempo de Respuesta Máximo	Tiempo de Resolución Máximo	Método de comunicación preferente
1 (Urgente)	8 horas	24 horas	Teléfono/correo
2 (Normal)	16 horas	40 horas	Soporte web

5.4 Canales de comunicación.

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, para la prestación de los servicios objeto de este contrato los siguientes canales de comunicación:

- Soporte telefónico, a través de número propuesto al efecto, y/o correo electrónico, para la comunicación urgente de incidencias y solicitudes relacionadas con el servicio.
- Soporte vía web, para la apertura de incidencias y solicitudes, mediante herramienta de ticketing al efecto.



CLÁUSULA 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 prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

6.3 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

6.4 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 mismo, 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 la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital 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 adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba 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 y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.



- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender 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, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

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

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, 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.

En cuanto a estos últimos la empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Madrid Digital.



CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

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 de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 11.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el 1 de noviembre de 2018 hasta el 31 de octubre de 2019.

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.- PENALIDADES

Si el contratista, por causas imputables al mismo, incumpliera las obligaciones asumidas en virtud del contrato, y de conformidad con los niveles de servicio establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, Madrid Digital procederá a la imposición de las penalidades que se indican:

TIPO DE SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO	PENALIDADES
Incidencias categoría Urgente	Tiempo Máximo de Respuesta: 1 hora	50 €, por cada hora que exceda el plazo máximo fijado, en cualquiera de los tiempos definidos.
	Tiempo de Resolución Máximo: 8 horas	
Incidencias resto de categorías	Tiempo Máximo de Respuesta: 2 a 8 horas, según categoría	25 €, por cada hora que exceda el plazo máximo fijado, en cualquiera de los tiempos definidos.
	Tiempo de Resolución Máximo: 24 a 96 horas, según categoría	
Peticiones categoría Urgente	Tiempo Máximo de Respuesta: 8 horas	50 €, por cada hora que exceda el plazo máximo fijado, en cualquiera de los tiempos definidos.
	Tiempo de Resolución Máximo: 24 horas	
Peticiones categoría Normal	Tiempo Máximo de Respuesta: 16 horas	25 €, por cada hora que exceda el plazo máximo fijado, en cualquiera de los tiempos definidos.
	Tiempo de Resolución Máximo: 40 horas	

CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones
Área de Ciberseguridad
Unidad de Diseño y Supervisión de Seguridad de Sistemas
e-mail: ICM_SEGURIDAD_SISTEMAS@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.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202870985391176247519**

ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Protección de datos personales y Privacidad

Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento (www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado "Tratamiento de datos personales".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia Madrid Digital estuviese de acuerdo con lo solicitado emitirá un apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales":

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y



aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la



consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser



relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia Madrid Digital y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de



Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

- a) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- b) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Agencia Madrid Digital la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- a) Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Agencia Madrid Digital.
- b) Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Agencia Madrid Digital a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Agencia Madrid Digital de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Agencia Madrid Digital la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Agencia Madrid Digital a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

Tratamiento de datos personales

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, con las obligaciones que lleva aparejadas.

Salvo autorización expresa y por escrito de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.



Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Conservación, Transmisión por redes públicas/privadas.

Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas.

Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049- Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

Seguridad en la utilización de medios electrónicos

Normativa

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.



Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

Medidas de Seguridad

Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado "Política de Seguridad", que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado "Documento de Seguridad" coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.



Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de la Agencia Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.

La Subdirectora General de Infraestructuras y Operaciones

Fdo.: Zaida Sampedro Préstamo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202870985391178247519**