

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE
REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“MANTENIMIENTO, IMPLANTACIÓN, ASISTENCIA Y
SOPORTE TÉCNICO, FORMACIÓN Y TUTORÍAS DEL
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN
MUNICIPAL DE LOS ENTES LOCALES ADHERIDOS AL
PROYECTO GEMA”, A ADJUDICAR MEDIANTE
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037787056142086842148**



INDICE

CLÁUSULA 1.-INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.-OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 3.-ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 4.-REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO.....	5
CLÁUSULA 5.-CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
CLÁUSULA 6.-SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	10
CLÁUSULA 7.-DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA	10
CLÁUSULA 8.-DERECHOS DE LA AGENCIA SOBRE LOS PRODUCTOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO	11
CLÁUSULA 9.-PLAZO DE GARANTÍA.....	12
CLÁUSULA 10.- CONTROL DE CALIDAD.....	12
CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....	12
CLÁUSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	13
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	14
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD	14
NORMATIVA.....	14
OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	14
OBLIGACIONES DE LA AGENCIA MADRID DIGITAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES	17
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	18
DEBER DE INFORMACIÓN	18
SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS	18
NORMATIVA.....	18
CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.....	19
MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	19
DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD	19
CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO	19
ANEXO II: DETALLE DE MÓDULOS INSTALADOS POR MUNICIPIO	21
ANEXO III: FORMACIÓN.....	29



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Comunidad de Madrid, en su calidad de Comunidad Autónoma uniprovincial y, a través de la Dirección General de Administración Local, tiene asignadas las competencias de coordinación y asistencia a los municipios menores de 20.000 habitantes.

Corresponde a la Dirección General de Administración Local el ejercicio de las funciones a las que se refiere el artículo 47 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid y, en particular, las siguientes: con carácter general, aquellas que, en relación con las materias competencia de la Dirección General, pudieran derivarse de la normativa aplicable, especialmente, las establecidas en la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid, en la Ley 3/2003, de 11 de marzo, para el desarrollo del Pacto Local y, en la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. Y en materia de Administración Local, el asesoramiento y la asistencia técnica a los Ayuntamientos en los campos jurídico, administrativo, económico, financiero, contable, informático y cartográfico.

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), según Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente 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 (Art. 10 Tres – c -2º).

En el ejercicio de sus competencias, la Dirección General de Administración Local, con la colaboración de Madrid Digital, prestan a las entidades locales de la Comunidad de Madrid de menos de 20.000 habitantes, el servicio de asistencia en la modernización de la gestión administrativa, a través del Proyecto de Asistencia a la Mecanización Municipal (GEMA), cuyo principal objetivo es la implantación de un sistema de información para la gestión municipal de las entidades locales que, con la excepción de Madrid capital, se vayan adhiriendo al Proyecto, así como su mantenimiento, asistencia y soporte técnico, formación y tutorías.

Madrid Digital adquirió las licencias del software para la gestión municipal de la empresa ATM DOS S.L., por lo que dichas licencias forman parte del patrimonio de la Agencia.

La empresa ATM DOS, S.L. tiene en exclusividad los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, de explotación y de comercialización del sistema de gestión municipal.

Actualmente el servicio de Asistencia a la Mecanización Municipal (GEMA) se presta mediante un contrato, licitado como procedimiento negociado sin publicidad por razón de exclusividad, con ATM DOS S.L. siendo el plazo de ejecución de dos años, desde el 2-08-2016 hasta 1-08-2018, que posteriormente se prorroga hasta 1-8-2019.

Procede por tanto, con el fin de otorgar de estabilidad a la explotación del sistema de información de las entidades locales y dar continuidad al servicio, promover la contratación del servicio de mantenimiento, implantación, asistencia y soporte técnico, formación y tutorías del sistema de información para la gestión municipal de los entes locales adheridos al proyecto GEMA.

En la actualidad, el número de entidades locales adscritas al proyecto GEMA es de 247. Durante todo el periodo de vigencia del contrato, se implantará la solución, bien para nuevas entidades locales que soliciten su adscripción, hasta un máximo de 263, bien para implantar nuevos módulos en entidades locales ya adscritas.

Siendo sustancial para la prestación del servicio el mantenimiento, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del sistema en aquellas entidades locales donde esté implantado el Proyecto GEMA, así como la impartición de cursos de formación y tutorías con destino al personal de las entidades



locales adheridas al Proyecto, se considera que desde el punto de vista técnico la ejecución del contrato sólo se puede encomendar a la empresa ATM DOS, S.L. ya que tiene en exclusividad los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, de explotación y de comercialización del Sistema de Gestión Municipal y, por tanto, es la única empresa autorizada para realizar la implantación, formación y tutorías de dicho sistema, así como los servicios de mantenimiento, asistencia y soporte técnico del software de gestión municipal, y en consecuencia, es la única que se encuentra en posesión de los conocimientos y medios técnicos que se precisan para acometer los trabajos objeto del contrato.

Por ello, la única empresa a invitar en el presente procedimiento será:

NIF	Nombre / Razón Social
B-28798775	ATM DOS, S.L.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de Madrid Digital proporcionar los servicios que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

En base a razones técnicas relacionadas con la protección de derechos exclusivos, tan sólo puede encomendarse el objeto del contrato a un único empresario, por lo que esta Dirección propone su tramitación mediante **procedimiento negociado sin publicidad**, en virtud de lo establecido en los Artículos 131.2 y 168 a) 2º de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación del servicio de mantenimiento, implantación, asistencia y soporte técnico, así como la formación y tutorías del sistema de información para la Gestión Municipal de los Entes Locales adheridos al proyecto GEMA, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus correspondientes anexos.

En particular, y sin carácter limitativo, el contratista se compromete a actualizar las versiones del software instalado en lo que se refiera a las adaptaciones necesarias para contemplar las variaciones legales que pudieran afectar a la gestión municipal contemplada en el producto software instalado objeto del presente contrato, así como a realizar el mantenimiento evolutivo del software suministrado a la Agencia en lo que se refiere a las evoluciones que la empresa contratista implemente en su producto software comercial con carácter general.

Estas actualizaciones en particular se realizarán sin coste para la Agencia.

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

El ámbito de actuación de los servicios objeto del contrato abarcará a todas las Entidades Locales (Ayuntamientos, Mancomunidades, Patronatos y Consorcios) de la Comunidad de Madrid, a excepción de Madrid capital, que estén adscritas al Proyecto GEMA, o que puedan adherirse durante la vigencia del contrato; es decir:

- **Las Entidades Locales ya adscritas al Proyecto GEMA en la actualidad**, que podrán solicitar la implantación de los módulos que no tengan incorporados al Sistema. Ello no supondrá un coste adicional para la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- **Las Entidades Locales que, tras aprobación de la Dirección General de Administración Local, se vayan adscribiendo al Proyecto GEMA durante la ejecución de este contrato** hasta un máximo de 263 entidades locales, con independencia del número de módulos que



se implanten en cada una de ellas y sin que suponga variación en la cuota de mantenimiento mensual.

La relación de Entidades Locales adscritas al Proyecto Gema en la actualidad (247) y los módulos a los que están adheridos, se detalla en el Anexo II al presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

La adhesión de las Entidades Locales al Proyecto GEMA se determinará por las directrices que marque el centro directivo competente de la Comunidad de Madrid, en este momento la Dirección General de Administración Local de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid. En este sentido para la adhesión al Proyecto, las Entidades Locales deberán tener en consideración lo siguiente:

- **Sólo podrán adherirse al Proyecto GEMA las Entidades Locales con una población igual o inferior a 20.000 habitantes. Se exceptúa de esta limitación la implantación del Módulo 5 “Aplicación de Gestión del Archivo Municipal” y del Módulo 6 “Aplicación de Información Geográfica para la Gestión Catastral (GIS)”, que será extensible a todos las Entidades Locales que lo soliciten sin ninguna limitación del número de habitantes.**

CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1. Descripción del servicio de implantación

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, se implantará la solución por el adjudicatario bien para nuevas Entidades que soliciten su adscripción al Proyecto GEMA, bien para implantar nuevos módulos en Entidades Locales ya adscritas.

En el caso de implantaciones de nuevos módulos en Entidades ya adscritas, no se abonará al contratista cantidad alguna por este concepto.

Para la implantación de la solución, el adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas con destino a cada una de las Entidades Locales:

- **Instalación de la solución:** incluyendo la parametrización, su puesta a punto y la verificación de las correctas prestaciones y rendimiento, en las Entidades Locales ya adscritas al Proyecto Gema (nuevos módulos) o en las Entidades Locales que soliciten su adscripción.

El adjudicatario vendrá obligado a crear las herramientas y módulos suficientes (interfaces), para realizar el traspaso de datos que figuren en las distintas aplicaciones del Proyecto GEMA que estén accesibles y en uso por las Entidades Locales adheridas al mismo.

- **Migración v Carga de datos:** el adjudicatario se comprometerá a realizar todos los servicios que fueran necesarios para conseguir que la totalidad de las **Entidades Locales que soliciten su adscripción al Proyecto Gema o que estén adscritas v soliciten la implantación de nuevos módulos**, tengan cargados todos los datos necesarios según reglamentación vigentes, en los nuevos Módulos del servicio ofertado, y la carga de datos sí, en su caso, fuese necesaria para la migración.

En todo caso, el adjudicatario realizará la migración de los módulos que no tenga incorporados al sistema comprobando y garantizando la operatividad del sistema, la accesibilidad lógica y la coherencia y validez de la información desde el punto de vista de los objetivos de cada Entidad Local.

El adjudicatario deberá tener realizada la implantación del sistema, en las Entidades Locales que soliciten su adscripción al Proyecto GEMA, o en las Entidades ya adscritas que soliciten



la implantación de nuevos módulos, en el **PLAZO MÁXIMO DE UN MES** a contar desde la fecha de la solicitud por parte de la Agencia al contratista. Si los trabajos de implantación no se hubiesen realizado en la fecha prevista, por causa imputable al contratista, se aplicará una penalización equivalente a **1.000 €** por cada día que exceda el plazo máximo de un mes.

4.2. Descripción de los servicios de Mantenimiento, Asistencia y Soporte Técnico

Durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá prestar un servicio de mantenimiento, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del sistema, que esté dando el servicio, en aquellas Entidades Locales, donde esté implantado el Proyecto GEMA.

Deberá prestar el servicio dentro de la franja horaria de 8:00 h. a 18:00 h., en días laborables de lunes a viernes.

Para ello deberá realizar al menos las siguientes tareas:

- **Mantenimiento preventivo** que se prestará a través de las visitas periódicas que se determinen por parte de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, a las distintas Entidades Locales adscritas al Proyecto GEMA. Dichas visitas se realizarán, como mínimo, cada siete semanas desde la última visita o desde el inicio de su instalación.
El objetivo de las precitadas visitas será mantener actualizado y en correcto funcionamiento el sistema, así como comprobar el grado de satisfacción de los usuarios y recoger nuevas necesidades. Así mismo, se realizarán los trabajos de diagnóstico y resolución de incidencias y peticiones canalizadas desde el soporte telefónico, a segundo nivel de asistencia y soporte técnico.
- **Mantenimiento correctivo**, que el contratista prestará a través del soporte telefónico, ilimitado en el número de incidencias, relacionado con el uso del sistema instalado, diagnóstico y resolución de incidencias y peticiones y, si fuera preciso, canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico.
- La canalización de las llamadas se realizará a través del Centro de Soporte que designe el adjudicatario del contrato, que será el receptor de las llamadas procedentes de las Entidades Locales. El **tiempo máximo de respuesta** para la atención de una comunicación será como **máximo de 3 horas**, contadas en la franja horaria del servicio, entendiéndose como tiempo de respuesta el transcurrido desde la comunicación por parte de la Entidad Local, hasta su atención por parte del personal de atención telefónica de la empresa adjudicataria. El **tiempo máximo para la resolución de incidencias**, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, **será de 48 horas**, contadas en la franja horaria del servicio.
- **Asistencia in-situ** que consistirá en el desplazamiento del equipo técnico que el contratista destine a la ejecución del contrato, para resolver cualquier servicio de asistencia y soporte que se requiera para la resolución de incidencias que pudiera plantearse en las Entidades Locales en cuanto al Sistema de Información de Gestión Municipal, si no fuera posible su resolución por alguno de los medios anteriormente descritos. El **tiempo máximo para la resolución de incidencias**, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, **será de 48 horas**, contadas en la franja horaria del servicio.
- **Otros requerimientos:**



1. **Asistencia telefónica para la resolución de consultas** que pudieran plantearse en cuanto a la operativa de las distintas aplicaciones o módulos que componen el Sistema de Información de Gestión Municipal, incluyendo la posibilidad de establecer consultas vía correo electrónico y sin ninguna limitación en cuanto al número de consultas.
2. **Atención de peticiones:** El adjudicatario atenderá las peticiones procedentes de las Entidades Locales que previamente sean aceptadas, acordadas y planificadas por el Responsable del Contrato de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, no estando sometidas a los tiempos de respuesta y solución anteriormente detallados. La atención de peticiones se concreta, entre otras, en las siguientes: reinstalación del Sistema por cambio de hardware, instalación de nuevos módulos en Entidades Locales como resultado de nuevas solicitudes, inclusión de nuevas funcionalidades, cambios en la parametrización y personalización de los nuevos Módulos que no sean motivados por una incorrecta implantación inicial de los mismos, cambios en la configuración del software de base, etc.
3. **Incorporación e instalación de ampliaciones o mejoras de software**, motivadas por la inclusión de nuevas funcionalidades o por cambios tecnológicos, al objeto de facilitar el uso del Sistema de Información de Gestión Municipal.
4. **Carga de los distintos soportes recibidos de las diferentes Administraciones** para su tratamiento informático por los distintos módulos o aplicaciones que componen el Proyecto GEMA.
5. **Realizar las adaptaciones del sistema** por modificaciones (legislativas y/o reglamentarias), que se deriven de los cambios en la normativa aplicable, en los plazos que marque la normativa correspondiente y sin coste adicional para la Agencia. Así mismo, en caso de producirse variaciones que **por obsolescencia tecnológica** obligue a la instalación de nuevas versiones del sistema, el contratista se compromete a realizar las correspondientes adecuaciones sobre el software instalado. Cualquier cambio, y su implantación, deberá ser previamente acordado y planificado con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

4.3. Descripción de los servicios de Formación y Tutorías:

4.3.1.- Formación a los usuarios del Sistema:

Como parte del proceso de implantación, el adjudicatario impartirá, con destino al personal de las Entidades Locales adheridas al **Proyecto GEMA**, cursos de formación de cada uno de los módulos del Sistema, que tengan implantados. **El número máximo de horas anuales en formación será de 175 horas.**

La distribución por anualidades será la siguiente:

2019: 58 HORAS 2020: 175 HORAS 2021: 117 HORAS

Los cursos que contemple dicho Plan deberán contener un mínimo de 5 horas de formación funcional y operativa por Módulo y usuario. El aforo máximo en cada curso será de 16 alumnos, y deberán planificarse aproximando lo máximo posible las acciones formativas a la implantación de cada Módulo en cada Entidad Local, teniendo previsto que los solapamientos que por razones de eficacia se planifiquen, no impidan la realización de más de un curso a una única persona como usuario único de varios Módulos.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que la actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)**, implantado en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la formación según se detalla en el Anexo III.

Las actividades realizadas y el cumplimiento de la normativa descrita serán validados por la Dirección competente de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en materia de formación, comunicación y gestión del cambio. Igualmente aquellas acciones formativas

complementarias que pudieran dirigirse a personal de la Agencia, que deberán cumplir con la normativa de calidad de formación interna de la misma.

4.3.2.- Asesoramiento Técnico-Pedagógico (Tutorías):

Adicionalmente a la formación presencial y durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se comprometerá a realizar a requerimiento del Responsable del Contrato un servicio de tutorías presenciales, consistente en visitas de seguimiento de la problemática propia de cada Municipio, como consecuencia de necesidades sobrevenidas, que no sea posible su planificación. En estas visitas a las Entidades Locales adheridas al Proyecto GEMA, se llevará a cabo los siguientes servicios:

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

Las tutorías deberán tener una duración máxima de 6 horas por día y serán encargadas por la Agencia previa autorización por la Dirección General de Administración Local, a petición de los entes locales, que valorará la idoneidad de su impartición. **El número máximo de horas anuales en tutorías será de 800 horas.**

La distribución por anualidades será la siguiente:

2019: 267 HORAS 2020: 800 HORAS 2021: 533 HORAS

- Otros requerimientos:

El adjudicatario deberá disponer de un **Portal de Formación**, en el que se ponga a disposición de los usuarios los Manuales sobre el funcionamiento de todas las aplicaciones integradas en el Proyecto GEMA, así como videos tutoriales explicativos del funcionamiento de los mismos.

CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1. PLAN DE DEVOLUCIÓN:

En el caso de que a la finalización del contrato el servicio sea transferido a otro adjudicatario distinto o a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá proporcionar las herramientas necesarias para la continuidad normal del proyecto en los **3 meses** previos a la finalización del contrato y deberá ejecutar las medidas necesarias para garantizar la devolución del servicio.

Dichos trabajos serán a cuenta del adjudicatario y sin coste adicional para la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario deberá, durante este periodo de transición establecido al efecto, seguir proporcionando a la Agencia todas las garantías necesarias para la correcta prestación del servicio, comprometiéndose además a devolver el servicio al nuevo adjudicatario o a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por ello:

- Colaborará con el nuevo adjudicatario del servicio o con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para realizar la instalación y migración, en su caso, al nuevo sistema que pudiera resultar en todas las Entidades Locales adscritas en ese momento.
- Deberá realizar la transferencia de conocimiento necesario para la prestación del servicio, entregando:
 - Diseño de registro de la información a migrar, así como documentación técnica y de usuario sobre la herramienta que genere los ficheros a migrar para cada uno de los Módulos que componen el Sistema de Información de Gestión Municipal.

○ Documentación del Modelo de Datos

Por último, dado que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid posee el derecho de uso del software implantado por tiempo indefinido, tanto en el ámbito funcional como en el ámbito temporal, con todas las actualizaciones funcionales y técnicas que se hubieran llevado a cabo durante la vigencia del contrato, las Entidades Locales adscritas al proyecto GEMA, podrán seguir haciendo uso de la solución informática objeto de este contrato por tiempo indefinido, bien para garantizar una adecuada transición de salida, bien para facilitar a las Entidades Locales la consulta de históricos.

5.2. DOCUMENTACIÓN Y ENTREGA DE MANUALES:

Durante todo el periodo de ejecución del contrato y plazo de garantía ofertado, el adjudicatario se compromete a mantener actualizada toda la documentación relacionada con los productos de la solución.

El adjudicatario entregará a cada Entidad adherida al Proyecto GEMA un juego completo de manuales de documentación de usuario y además a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, un juego completo de manuales de documentación técnica en idioma castellano de cada uno de los Módulos que componen el Sistema de Información de Gestión Municipal.

5.3. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:

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

5.4. RESPONSABLE DEL SERVICIO:

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

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el "Curriculum Vitae" del Responsable de Servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación,



especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.

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

- **Controlar el correcto desarrollo del Plan de Soporte** descrito en la Cláusula 4ª del presente Pliego, definiendo el alcance del servicio.
- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Mensualmente, al menos, mantener con la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del mes siguiente a la misma.

CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el *Responsable del servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 7.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de la Agencia, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.



El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

CLÁUSULA 8.- DERECHOS DE LA AGENCIA SOBRE LOS PRODUCTOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO

Todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de esta Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del Órgano de Contratación de la Agencia.

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y/o la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, el derecho de uso ilimitado funcional y temporalmente de los mismos será cedido por el contratista a esta Agencia como consecuencia del presente contrato, en el correspondiente ámbito aplicable en virtud del mismo.

Particularmente la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid es titular del derecho de uso ilimitado en el ámbito funcional y temporal de los productos software objeto del presente contrato, pudiendo a su vez ceder dicho uso a las entidades locales adheridas al proyecto GEMA por tiempo indefinido.

Dicho derecho de uso ilimitado e indefinido es aplicable a toda versión de software entregada y/o actualizada y/o desarrollada al amparo del presente contrato a lo largo de toda su vigencia, incluidos los subproductos que de las mismas pueda derivarse.

Estos derechos de la Agencia y de las entidades locales adheridas al proyecto GEMA permanecerán vigentes en el hipotético supuesto futuro de que la Agencia o las entidades locales adheridas decidieran migrar su gestión a un sistema informático diferente. En este caso y consumada tal hipotética migración, el software del adjudicatario seguirá pudiéndose utilizar por la Agencia y las entidades locales adheridas a los efectos de gestión de los datos, y explotaciones históricas, así como para los correctivos necesarios.

El contratista se compromete igualmente, en el plazo de tres meses desde la formalización del contrato, al depósito de los códigos fuente sin compilar del software objeto del mismo, con la manifestación ante notario por persona con poder suficiente por parte del contratista (de la que se remitirá copia simple a la Agencia en el mismo plazo) de que dicho código será entregado a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el caso de que la sociedad contratista se extinga, cese su actividad por cualquier causa, o presente concurso de acreedores. Asimismo, se compromete al depósito del código fuente sin compilar, en caso de actualizaciones del software, con la periodicidad que se acuerde o a requerimiento de la Agencia.

La Agencia podrá utilizar por tiempo indefinido dicho código exclusivamente en el ámbito objeto la presente contratación, sin ánimo de lucro, y con el único fin de poder asegurar por sus propios medios la continuidad de la operación del software objeto de esta contratación por parte de las entidades locales adheridas al proyecto GEMA en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

La anterior obligación también se extenderá al caso de que así fuera necesario por la Agencia con el mismo fin, para el supuesto de que el contratista dejara de contar con los medios necesarios de cualquier índole para asegurar el derecho de uso ilimitado e indefinido reconocido y la explotación del software por parte de la Agencia y las entidades locales adheridas al programa.



El contratista adquiere la obligación de que los derechos a favor de la Agencia habrán de ser formalmente comunicados por el contratista, en caso de la venta de la empresa o de sus derechos a un tercero, a la entidad adquirente, así como a la autoridad judicial que pudiera intervenir en cualquiera de los procesos descritos anteriormente, en cuanto a la constitución de obligaciones en las que dicha entidad deberá quedar subrogada.

CLÁUSULA 9.- PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **6 MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de **la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, sean necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Información.

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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 10.- CONTROL DE CALIDAD.

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario desarrollará los trabajos siguiendo su propio **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**, proponiendo a la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras y las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del adjudicatario, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables al mismo. No obstante, la Administración podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, **la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **2 de agosto de 2019 y el 1 de agosto de 2021**.

En el caso de que, durante el plazo de ejecución, alguna de las entidades adscritas requiera la implantación de módulos no incorporados inicialmente, el plazo máximo para la ejecución de la implantación de dichos módulos será de un mes desde su solicitud.

En el caso de que, durante el plazo de ejecución, alguna de las entidades no adscritas inicialmente requiera la implantación de la solución, el plazo máximo para la implantación de la solución será de un mes desde su solicitud.

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los trabajos objeto del mismo 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato

CLÁUSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181 - 28045 – Madrid

Dirección de Servicios a Clientes de Justicia,

Medio Ambiente y Administración Local, y Transportes, Vivienda e Infraestructuras

Área de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio

ICM_AREA_MEDIO_AMBIENTE@madrid.org

Tfno.: **91.580 50 00.-** Horario de consulta: **10:00 a 14:00h**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037787056142086842148**

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 emitiría 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 alternativamente, 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 auditoras 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, Modificación, Supresión y Conservación.

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 autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037787056142086842148**

ANEXO II: DETALLE DE MÓDULOS INSTALADOS POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	MÓDULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Registro	Firma E.	Nóminas	Archivo	Sital	TOTAL
ACEBEDA, LA	1	1	1	1	0	0	1	5
AJALVIR	1	1	1	1	1	0	0	5
ALAMEDA DEL VALLE	0	1	1	1	0	1	1	5
ALAMO, EL	1	1	1	1	1	1	1	7
ALCALA DE HENARES	0	0	0	0	0	0	1	1
ALCOBENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0
ALCORCON	0	0	0	0	0	0	1	1
ALDEA DEL FRESNO	1	1	1	1	1	0	1	6
ALGETE	1	1	1	1	1	0	1	6
ALPEDRETE	1	1	0	0	1	0	1	4
AMBITE	1	1	1	1	0	0	1	5
ANCHUELO	1	1	1	1	1	0	0	5
ARANJUEZ	0	0	0	0	0	1	1	2
ARGANDA DEL REY	0	0	0	0	0	1	0	1
ARROYOMOLINOS	1	1	1	1	0	0	0	4
ATAZAR, EL	1	1	1	1	1	1	0	6
BATRES	1	1	1	1	1	1	1	7
BECERRIL DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	0	1	6
BELMONTE DE TAJO	1	1	1	1	1	0	1	6
BERRUECO, EL	1	1	1	1	1	0	1	6
BERZOSA DE LOZOYA	1	1	1	1	1	1	1	7
BOADILLA DEL MONTE	0	0	0	0	0	1	0	1
BOALO, EL	1	1	1	1	1	0	1	6
BRAJOS	1	1	1	1	0	0	1	5
BREA DE TAJO	1	1	1	1	1	0	1	6
BRUNETE	0	1	1	1	1	0	1	5
BUITRAGO DE LOZOYA	1	1	1	1	1	1	1	7
BUSTARVIEJO	1	1	1	1	1	0	0	5
CABANILLAS DE LA SIERRA	0	1	1	1	1	1	1	6
CABRERA, LA	1	1	1	1	1	1	0	6
CADALSO DE LOS VIDRIOS	1	1	1	1	1	0	1	6
CAMARMA DE ESTERUELAS	1	1	1	1	1	0	1	6
CAMPO REAL	1	1	1	1	1	0	1	6
CANENCIA	1	1	1	1	0	1	0	5



MUNICIPIO	MODULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Registro	Firma E.	Nóminas	Archivo	Sital	TOTAL
CARABAÑA	1	1	1	1	1	1	1	7
CASARRUBUELOS	1	1	1	1	1	0	1	6
CENICIENTOS	1	1	1	1	1	0	1	6
CERCEDILLA	1	1	1	1	1	0	1	6
CERVERA DE BUITRAGO	1	1	1	1	0	1	1	6
CIEMPOZUELOS	1	1	1	1	1	0	1	6
COBEÑA	1	1	1	1	1	0	1	6
COLMENAR DE OREJA	1	1	1	1	1	0	1	6
COLMENAR DEL ARROYO	1	1	1	1	1	0	0	5
COLMENAR VIEJO	0	0	0	0	0	0	0	0
COLMENAREJO	1	1	1	1	1	0	0	5
COLLADO MEDIANO	1	1	1	1	1	1	1	7
COLLADO VILLALBA	0	0	0	0	0	1	1	2
CORPA	1	1	1	1	1	0	1	6
COSLADA	0	0	0	0	0	1	0	1
CUBAS DE LA SAGRA	1	1	1	1	0	0	0	4
CHAPINERIA	1	1	1	1	1	1	1	7
CHINCHON	1	1	1	1	1	0	0	5
DAGANZO DE ARRIBA	1	1	1	1	0	1	0	5
ESCORIAL, EL	1	1	1	1	1	1	0	6
ESTREMERÁ	1	1	1	1	1	0	1	6
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA	1	1	1	1	1	0	0	5
FRESNO DE TOROTE	1	1	1	1	1	1	1	7
FUENLABRADA	0	0	0	0	0	1	1	2
FUENTE EL SAZ DEL JARAMA	1	1	1	1	1	1	1	7
FUENTIDUEÑA DE TAJO	1	1	1	1	1	0	1	6
GALAPAGAR	0	0	0	0	0	0	0	0
GARGANTA DE LOS MONTES	1	1	1	1	1	1	1	7
GARGANTILLA LOZOYA - PINILLA B.	1	1	1	1	1	0	0	5
GASCONES	0	1	1	1	1	0	1	5
GETAFE	0	0	0	0	0	0	1	1
GRIÑÓN	1	1	1	1	1	1	1	7
GUADALIX DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	0	0	5
GUADARRAMA	1	0	0	0	0	0	1	2
HIRUELA, LA	1	1	1	1	1	0	0	5
HORCAJO DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	0	1	6
HORCAJUELO DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	0	1	6
HOYO DE MANZANARES	1	1	1	1	1	1	1	7

MUNICIPIO	MODULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Registro	Firma E.	Nóminas	Archivo	Sital	TOTAL
HUMANES DE MADRID	1	1	1	1	1	0	1	6
LEGANES	0	0	0	0	0	0	1	1
LOECHES	1	1	1	1	1	0	0	5
LOZOYA	1	1	1	1	1	0	0	5
LOZOYUELA-NAVAS-SIETEIGLESIAS	1	1	1	1	1	0	0	5
MADARCOS	1	1	1	1	0	0	1	5
MADRID	0	0	0	0	0	0	0	0
MAJADAHONDA	0	0	0	0	0	1	0	1
MANZANARES EL REAL	1	1	1	1	1	0	1	6
MECO	1	1	1	1	1	0	1	6
MEJORADA DEL CAMPO	1	0	1	1	1	0	1	5
MIRAFLORES DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	1	0	6
MOLAR, EL	1	1	1	1	1	1	1	7
MOLINOS, LOS	0	0	1	1	1	0	1	4
MONTEJO DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	0	1	6
MORALEJA DE ENMEDIO	1	1	0	0	1	1	1	5
MORALZARZAL	0	0	0	0	1	0	0	1
MORATA DE TAJUÑA	0	0	0	0	0	0	0	0
MOSTOLES	0	0	0	0	0	0	0	0
NAVACERRADA	1	1	1	1	1	1	1	7
NAVALAFUENTE	1	1	1	1	1	0	0	5
NAVALAGAMELLA	1	1	1	1	1	0	0	5
NAVALCARNERO	0	0	0	0	0	0	0	0
NAVARREDONDA Y SAN MAMES	1	1	1	1	1	0	1	6
NAVAS DEL REY	1	1	1	1	1	1	1	7
NUEVO BAZTAN	1	1	1	1	1	1	1	7
OLMEDA DE LAS FUENTES	1	1	1	1	1	1	1	7
ORUSCO DE TAJUÑA	1	1	1	1	1	0	1	6
PARACUELLOS DEL JARAMA	1	1	1	1	1	0	0	5
PARLA	0	0	0	0	0	1	1	2
PATONES	1	1	1	1	1	1	1	7
PEDREZUELA	1	1	1	1	1	0	1	6
PELAYOS DE LA PRESA	1	1	1	1	1	0	1	6
PERALES DE TAJUÑA	0	1	1	1	1	1	1	6
PEZUELA DE LAS TORRES	1	1	1	1	1	0	1	6
PINILLA DEL VALLE	1	1	1	1	1	0	1	6
PINTO	0	0	0	0	0	0	1	1
PIÑUECAR	1	1	1	1	1	0	1	6

MUNICIPIO	MODULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Registro	Firma E.	Nóminas	Archivo	Sital	TOTAL
POZUELO DE ALARCON	0	0	0	0	0	1	0	1
POZUELO DEL REY	1	1	1	1	1	0	0	5
PRADENA DEL RINCON	1	1	1	1	1	0	1	6
PUEBLA DE LA SIERRA	1	1	1	1	1	1	1	7
PUENTES VIEJAS	1	1	1	1	1	0	1	6
QUIJORNA	1	0	1	1	1	0	1	5
RASCAFRIA	1	1	1	1	1	0	0	5
REDUEÑA	1	1	1	1	1	1	0	6
RIBATEJADA	1	1	1	1	1	0	1	6
RIVAS - VACIAMADRID	0	0	0	0	0	0	0	0
ROBLEDILLO DE LA JARA	1	1	1	1	1	1	0	6
ROBLEDO DE CHAVELA	1	1	1	1	1	0	1	6
ROBREGORDO	1	1	1	1	0	0	1	5
ROZAS DE MADRID, LAS	0	0	0	0	0	0	1	1
ROZAS DE PUERTO REAL, LAS	1	1	1	1	0	0	0	4
SAN AGUSTIN DE GUADALIX	1	1	1	1	1	0	1	6
SAN FERNANDO DE HENARES	0	0	0	0	0	1	1	2
SAN LORENZO DEL ESCORIAL	0	0	1	1	0	1	1	4
SAN MARTIN DE LA VEGA	1	1	1	1	0	0	0	4
SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS	1	1	1	1	1	0	0	5
SAN SEBASTIAN DE LOS REYES	0	0	0	0	0	0	0	0
SANTA MARIA DE LA ALAMEDA	1	1	1	1	1	0	1	6
SANTORCAZ	1	1	1	1	1	0	0	5
SANTOS DE LA HUMOSA, LOS	1	1	1	1	1	1	1	7
SERNA DEL MONTE, LA	1	1	1	1	1	1	0	6
SERRANILLOS DEL VALLE	1	1	1	1	1	0	1	6
SEVILLA LA NUEVA	1	1	1	1	1	1	0	6
SOMOSIERRA	1	1	1	1	0	1	1	6
SOTO DEL REAL	0	1	1	1	1	1	1	6
TALAMANCA DEL JARAMA	1	1	1	1	1	0	0	5
TIELMES	1	1	1	1	1	1	1	7
TITULCIA	1	1	1	1	1	0	1	6
TORREJON DE ARDOZ	0	0	0	0	0	1	0	1
TORREJON DE LA CALZADA	1	1	1	1	1	0	1	6
TORREJON DE VELASCO	1	1	1	1	1	0	0	5
TORRELAGUNA	1	1	1	1	1	1	0	6
TORRELODONES	0	0	0	0	0	0	0	0
TORREMOCHA DEL JARAMA	1	1	1	1	1	1	0	6

MUNICIPIO	MODULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Registro	Firma E.	Nóminas	Archivo	Sital	TOTAL
TORRES DE LA ALAMEDA	1	1	1	1	1	0	1	6
TRES CANTOS	0	0	0	0	0	0	1	1
VALDARACETE	1	1	1	1	0	0	1	5
VALDEAVERO	1	0	1	1	1	0	0	4
VALDELAGUNA	1	1	1	1	0	1	1	6
VALDEMANCO	1	1	1	1	1	0	0	5
VALDEMAQUEDA	1	1	1	1	1	0	1	6
VALDEMORILLO	1	1	1	1	0	0	0	4
VALDEMORO	0	0	0	0	0	1	1	2
VALDEOLMOS ALALPARDO	1	1	1	1	1	0	1	6
VALDEPIELAGOS	1	1	1	1	1	0	1	6
VALDETORRES DEL JARAMA	1	1	1	1	0	0	0	4
VALDILECHA	1	1	1	1	1	0	1	6
VALVERDE DE ALCALA	1	1	1	1	1	0	1	6
VELILLA DE SAN ANTONIO	0	0	0	0	0	0	1	1
VELLON, EL	0	1	1	1	0	1	0	4
VENTURADA	1	1	1	1	1	1	1	7
VILLA DEL PRADO	1	1	1	1	0	1	1	6
VILLACONEJOS	1	1	1	1	1	1	1	7
VILLALBILLA	1	1	1	1	1	1	1	7
VILLAMANRIQUE DE TAJO	1	1	1	1	1	0	1	6
VILLAMANTA	1	1	1	1	1	1	1	7
VILLAMANTILLA	1	1	1	1	1	0	1	6
VILLANUEVA DE LA CAÑADA	0	1	0	0	0	0	0	1
VILLANUEVA DE PERALES	1	1	1	1	1	0	1	6
VILLANUEVA DEL PARDILLO	1	1	0	0	1	0	0	3
VILLAR DEL OLMO	0	0	1	1	0	0	1	3
VILLAREJO DE SALVANES	1	1	1	1	1	0	1	6
VILLAVICIOSA DE ODON	0	0	0	0	0	1	0	1
VILLAVIEJA DE LOZOYA	1	1	1	1	1	0	0	5
ZARZALEJO	1	1	1	1	1	1	0	6
BELVIS DE JARAMA (Ent. Local Menor)	0	1	0	0	1	0	0	2
MCDAD BARRIO DE LOS NEGRALES	0	1	0	0	0	0	0	1
Agrupac. Somosierra-Robregordo-Acebeda	0	1	0	0	0	0	0	1
MANCOM.INTERM.SURESTE-MISECAM	0	1	1	1	1	0	0	4
MANCOM. SERV. SOCIALES 2016	0	1	1	1	1	0	0	4

MUNICIPIO	MODULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Registro	Firma E.	Nóminas	Archivo	Sital	TOTAL
MANCOM. MUNICIPIOS DEL JARAMA	0	1	0	0	0	0	0	1
MANCOM.Serv.basuras Cabrera-Vald-Bust	0	1	0	0	0	0	0	1
PAMAM:Centro Inf. Villa San Roque	0	0	0	0	0	0	0	0
MANCOM. INTERM. LA ENCINA	0	1	1	1	1	0	0	4
MANCOM. SIERRA DEL RINCON	1	1	1	1	1	1	0	6
MANCOM. VALLE DEL LOZOYA	0	1	0	0	1	0	0	2
MANCOM. VALLE MEDIO DEL LOZOYA	1	1	1	1	0	0	0	4
MANCOM. VALLE NORTE DEL LOZOYA	1	1	1	1	1	0	0	5
MANCOM. S.S. MEJORADA-VELILLA	0	1	0	0	0	0	0	1
FEDERACION DE MUNICIPIOS	0	0	0	0	0	0	0	0
PATRONATO DEPORTES COLLADO MEDIANO	0	1	0	0	1	0	0	2
PATRONATO DEPORTES EL ESCORIAL	0	1	0	0	1	0	0	2
PATRONATO MUN. DEPORTES CERCEDILLA	1	1	0	0	0	0	0	2
MANCOM. RESIDUOS DEL SUR	1	1	1	1	0	0	0	4
MANCOM. SERV. SUROESTE MADRID	0	1	1	1	1	1	0	5
PATRONATO SOCIOCULTURAL GRINON	0	1	0	0	0	0	0	1
MANCOM. SERV. S.ESTE MAD MISSEM	0	1	1	1	1	0	0	4
MANCOM. SERV. SOC. SIER. OESTE	0	1	1	1	1	0	0	4
MANCOM. INT. ABAST. DE AGUA	0	1	0	0	0	0	0	1
PAMAM: Sede de Buitrago de Lozoya	0	0	0	0	0	0	0	0
PAMAM: Sede Central	0	0	0	0	0	0	0	0
Empresa Municipal Urbanizadora S.A.	0	0	0	0	1	0	0	1
MANCOM. RECOGIDA DE BASURAS	0	1	0	0	0	0	0	1
PATRONATO DE CULTURA GUADARRAMA	0	0	0	0	1	0	0	1
PATRONATO DE DEPORTES GUADARRAMA	0	0	0	0	1	0	0	1
MANCOM.SERV.SOC. LA MALICIOSA	0	1	1	1	1	0	0	4
MANCOM. MUN. ALTO JARAMA-ATAZAR	0	0	0	0	0	1	0	1
MANCOM. MUN. DEL ALTO HENARES	0	1	1	1	1	0	0	4
MANCOM. SERV. SOCIALES THAM	1	1	1	1	1	0	0	5
MANCOM. EMBALSE DEL ATAZAR	1	1	1	1	1	1	0	6
MANCOM. PUERTA DE LA SIERRA	0	1	1	1	1	1	0	5



MUNICIPIO	MODULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Registro	Firma E.	Nóminas	Archivo	Sital	TOTAL
GALSINMA	0	1	0	0	0	0	0	1
O.A. RESIDENCIA DE ANCIANOS	0	1	0	0	0	0	0	1
MANCOM.SER. SOC. SIERRA NORTE	0	1	1	1	1	0	0	4
MANCUM.SER.ARQUITECTURA-URBAN.	0	1	1	1	1	0	0	4
CONSORCIO MADRID SUR	0	1	0	0	1	0	0	2
MANCOM.SERV. LOS PINARES	1	1	1	1	1	0	0	5
CONSORCIO SIERRA OESTE	1	1	1	1	1	0	0	5
PATRONATO MUNICIPAL DEPORTES SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS	1	1	1	1	1	0	0	5
MANCOM.SERV.URB.SIERRA ALBERCHE	1	1	1	1	1	0	0	5
Mcdad Interm.Serv. Sociales LAS VEGAS	0	1	0	0	0	0	0	1
MANCOM.SERV.SOC. LAS CAÑADAS	0	1	1	1	1	0	0	4
MCDAD.SERV.TIELMES-VALDILECHA	1	1	1	1	1	0	0	5
REAL CORTIJO DE SAN ISIDRO E.L.M.	0	1	0	0	0	0	0	1
PATRONATO DE DEPORTES LOECHES	0	1	1	1	0	0	0	3
PATRONATO DE DEPORTES HOYO DE MANZANARES	1	0	0	0	0	0	0	1
Mcdad Servicios Culturales SIERRA NORTE	0	1	1	1	1	0	0	4
MANCOM. LA RESEA	0	1	0	0	1	0	0	2
Mcdad Serv. Medioambientales cabr-Vald-Bust	1	1	0	0	0	0	0	2
Mcdad del ESTE	1	1	1	1	1	0	0	5
CONSORCIO TURISMO SIERRA OESTE	0	1	1	1	1	0	0	4
Mcdad Servicios EL ALBERCHE	0	1	1	1	0	0	0	3
Empresa Municipal Suelo y Vivienda	0	0	0	0	1	0	0	1
MCDAD SERV.SOCIALES "PANTUEÑA"	1	1	1	1	1	0	1	6
Mcdad SEM protección Civil	1	1	0	0	0	0	0	2
Policia Local	0	0	1	1	0	0	0	2
Mcdad. NAVALAFUENTE-VALDEMANCO	0	1	0	0	1	0	0	2
Mcdad. SUREM Serv Urgencias-Rescates	0	1	0	0	0	0	0	1
Mcdad del SUR de Madrid	1	1	1	1	1	0	0	5
Mcdad del Noroeste	1	1	0	0	1	0	0	3
TorreArte, S.L.	0	0	0	0	1	0	0	1
PATRONATO DEPORTIVO MUNICIPAL QUIJORNA	1	0	0	0	0	0	0	1
Dirección General Admon Local	0	1	0	0	0	0	0	1



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037787056142086842148**

MUNICIPIO	MODULOS INSTALADOS							
	Ingresos	Contab.	Registro	Firma E.	Nóminas	Archivo	Sital	TOTAL
TOTAL	156	195	173	173	163	67	115	1042



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037787056142086842148**

ANEXO III: FORMACIÓN

PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA

El adjudicatario del contrato deberá seguir el procedimiento de trabajo definido por esta Agencia, señalado a continuación, para la realización de todas aquellas acciones formativas que se desarrollen al amparo de este contrato. Así mismo, deberá tener en cuenta que dichas actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)**, implantada en esta Agencia para el desarrollo de dichas acciones.

La actividad y normativa descrita en esta cláusula será validada con el adjudicatario a través de la Dirección competente de la Agencia en materia de formación y comunicación.

DEFINICIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN POR EL ADJUDICATARIO

El contratista desarrollará un Plan de Formación atendiendo a los hitos establecidos en el Plan de Proyecto, y deberá ser presentado a la Agencia, con la antelación suficiente para que sea validado antes de que se inicien las actividades de Implantación y Puesta en servicio de las fases del proyecto.

El Plan de Formación, deberá contener una propuesta contemplando los siguientes apartados:

- Componentes del equipo de trabajo que participarán en cada una de las actividades.
- Contenidos de las Acciones Formativas (ficha de la acción formativa, documentación, etc.)
- Calendario propuesto de las acciones formativas.
- Diseño instruccional de las acciones formativas, incluyendo metodología y cronogramas.
- Ámbito y Perfiles de Formación, descritos en el siguiente cuadro:

Ámbito y perfiles de Formación
Usuarios de aplicaciones informáticas utilizadas en el ámbito del proyecto GEMA, en sus diferentes perfiles.

Con carácter general la formación presencial se impartirá en las instalaciones que determine la Agencia.

Los empleados de la empresa adjudicataria que ejecuten por cuenta de ésta, trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa adjudicataria, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO

En el marco del Plan de Formación aprobado, el adjudicatario desarrollará las siguientes actividades, adecuándolas a la modalidad de impartición, presencial o virtual:

A) Previas a la formación

1. Propuesta de Contenidos de las Acciones Formativas

El adjudicatario presentará a la Agencia, por cada actividad formativa, el diseño instruccional del curso que vaya a impartir. Este diseño, con los datos solicitados, ha de ser entregado en el tiempo que fije la Agencia antes del comienzo de la primera edición de la actividad formativa.



El adjudicatario elaborará los recursos didácticos y materiales de formación necesarios para afianzar los conocimientos a adquirir: vídeos, píldoras formativas, infografías, aulas virtuales, manuales de usuario, manuales técnicos, presentaciones y pruebas de conocimiento, entre otros. Todo ello de acuerdo con el modelo, formato, pautas y herramientas de autor determinados por la Agencia así como estándares y criterios de accesibilidad que se definan.

Todas las acciones formativas, deberán ir acompañadas de los correspondientes manuales de usuario y de formación.

2. Preparación del entorno de formación.

En su caso, el adjudicatario proveerá, durante el desarrollo del proyecto, de las condiciones técnicas para definir el entorno de formación y se responsabilizará de la preparación y disponibilidad del mismo quince días naturales antes del inicio de la formación. El objetivo es que no sea necesario el uso y acceso a otros entornos no destinados a la impartición de la formación (validación, desarrollo, etc.). Entre otros, se tendrán en cuenta:

- a. Preparación de mecanismos propios del entorno de formación que difieran del entorno de producción: alta masiva de usuarios genéricos, vínculos con otros sistemas de información, etc.
- b. Identificación de “puntos de control” que permitan testear la disponibilidad del aplicativo previamente a la impartición de los cursos.
- c. Elaboración de un juego de pruebas que contemple las casuísticas posibles y que se instale de forma fácil, de forma que permita una vez finalizado un curso, volver al punto inicial de modo sencillo. Será pues este juego de pruebas sobre el que se basarán las acciones formativas.

3. Gestión previa a la impartición de los cursos

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

Así mismo, una vez acordado el programa definitivo a impartir, la Agencia coordinará con el adjudicatario las fechas y horarios de celebración de la formación presencial.

B) Durante la formación

1. Gestión del docente presencial

Durante la impartición de las actividades formativas el adjudicatario observará los requerimientos de la normativa del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia en esta materia (asistencias, cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los Sistemas de Información de Gestión de la Formación, Procedimientos y herramientas que la Agencia le indicará.

C) Al finalizar la formación

1. Informe y valoración de la formación

Una vez finalizada la impartición de cada curso presencial la empresa adjudicataria deberá comunicar a esta Agencia, en el plazo máximo de 7 días naturales, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo, cumplimentados por el docente y/o alumnos,

siguiendo las pautas de la Agencia, ya mencionadas en el presente anexo. Dicha información incluirá también las observaciones que los docentes estimen oportunas.

En el caso de que existieran no conformidades, se actuará según la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)** implantado en la Agencia.

**La Directora de Servicios a Clientes de Justicia, Medio Ambiente y Administración Local, y
Transportes, Vivienda e Infraestructuras**

Fdo.: Mercedes Cuesta Gallardo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037787056142086842148**