

Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir en el contrato de servicios denominado

“MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SOFTWARE DYNATRACE”

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: **0963933647354677834094**



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	4
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	5
CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE	5
3.1 Volumetría:	6
3.2 Licencias.....	6
CLÁUSULA 4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	7
4.1 Servicio de Comunidad.....	7
4.2 Servicio de Tickets.....	8
4.3 Servicio de Chat	8
4.4 Servicio de Ciclo de vida	8
4.5 Servicio de Actualizaciones	8
4.6 Asistencia	8
4.7 Servicio APM	9
4.8 Servicio de sesiones informativas	9
CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	10
5.1 Definiciones	10
5.2 Tramitación de incidencias y tiempos de resolución.....	10
5.3 Tramitación de peticiones de cambios de configuración	11
5.4 ANS ciclo de vida	11
5.5 ANS actualizaciones.....	12
5.6 ANS asistencia	12
5.7 ANS servicio APM	12
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	12
6.1 Disponibilidad de Medios	12
6.2 Canales de comunicación.....	13
6.3 Responsable del Servicio	13
6.4 Técnicos Certificados Prestadores de Servicios.....	14
6.5 Empresa Certificada	14
6.6 Lugar de la Prestación del Servicio	14
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	15
CLÁUSULA 8.- DOCUMENTACIÓN	16
CLÁUSULA 9.- PLAZO DE GARANTÍA.....	16
CLÁUSULA 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	16
CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.....	16



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963933647354677834094**

CLÁUSULA 12.- CALIDAD DEL SERVICIO.....	16
CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN	17
CLÁUSULA 14.- PENALIDADES.....	17
CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	17
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	19
1.1 Normativa	19
1.2 Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento	19
1.3 Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio	22
1.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones.....	22
1.5 Tratamiento de datos personales	23
1.6 Deber de Información	23
Seguridad en la utilización de medios electrónicos	24
1.7 Normativa	24
1.8 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad	24
Medidas de Seguridad	24
1.9 Documentación de seguridad	24
1.10 Confidencialidad y deber de secreto.....	25



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963933647354677834094**

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la **Agencia**), 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.

La “Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras” dependiente de la “Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones” de la Agencia, tiene encomendadas, entre otras, las competencias en materia de calidad software, monitorizando el nivel de servicio de las aplicaciones, bases de datos, servidores, redes que sustentan las actuales soluciones de sistemas de información de la Comunidad de Madrid.

En este sentido, dentro de este ámbito se incluyen, entre otros:

- La Prestación del servicio de pruebas de rendimiento de las aplicaciones e infraestructuras en el entorno de Validación.
- La Prestación del servicio de monitorización del rendimiento de las aplicaciones en el entorno de Producción.

Una de las líneas estratégicas de actuación del Plan Estratégico de Madrid Digital (PEMD) es el eje que permite mejorar de forma continua la excelencia operativa, siendo uno de los principales activos, las aplicaciones desarrolladas por esta Agencia, que posibilitan el desarrollo de las funciones administrativas de la Comunidad de Madrid. Se justifica la necesidad de trabajar en la mejora continua de las mismas y por tanto definir un plan global de aseguramiento y mejora de la calidad de dichos activos que son conformantes, entre otros, de la Cartera Digital de la Agencia.

Dentro de este servicio de aseguramiento sería fundamental realizar en etapas tempranas pruebas de rendimiento y de regresión de la aplicación, que concilien con los requisitos solicitados por los usuarios de dichas aplicaciones y por otro lado, que garanticen la estabilidad de las infraestructuras y servicios como paso previo a la puesta en producción.

Por todo lo anterior, en el año 2017 la Agencia promovió la adjudicación del Contrato de Suministro denominado “**ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DYNATRACE**”, expediente **ECON/000279/2017**, tramitado mediante el Acuerdo marco 13/2013 - SERVIDORES DE PROPÓSITO GENERAL Y SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO (EQUIPOS Y SOFTWARE), y que se adjudicó a la empresa **INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS, S.A.**, adquiriendo la siguiente relación de Licencias, las cuales son objeto de mantenimiento:

Unidades:

- 68 unidades para la monitorización de productos Java y .Net
- 64 unidades para la monitorización de servidores Web
- 15 millones de sesiones de usuarios individuales



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963933647354677834094**

Licencias:

- 8 licencias para la monitorización de servidores Java, 4 en Producción y 4 en Validación.
- 2 licencias para la monitorización de servidores web.
- Capacidad de monitorizar 125.000 sesiones de usuario en Validación.

Una vez adquiridas estas licencias, se sigue teniendo la necesidad de mantener y contar con el soporte sobre las mismas, ya que los motivos que fundamentaron su adquisición siguen siendo necesarios; siendo además necesario contar en la actualidad con nuevas funcionalidades adicionales de soporte, mantenimiento, y administración para el buen desarrollo de tareas asociadas a los servicios de Monitorización y Pruebas de Rendimiento, teniendo en cuenta el gran volumen de infraestructuras y aplicaciones de los que dispone la agencia.

Estas funcionalidades incluirían:

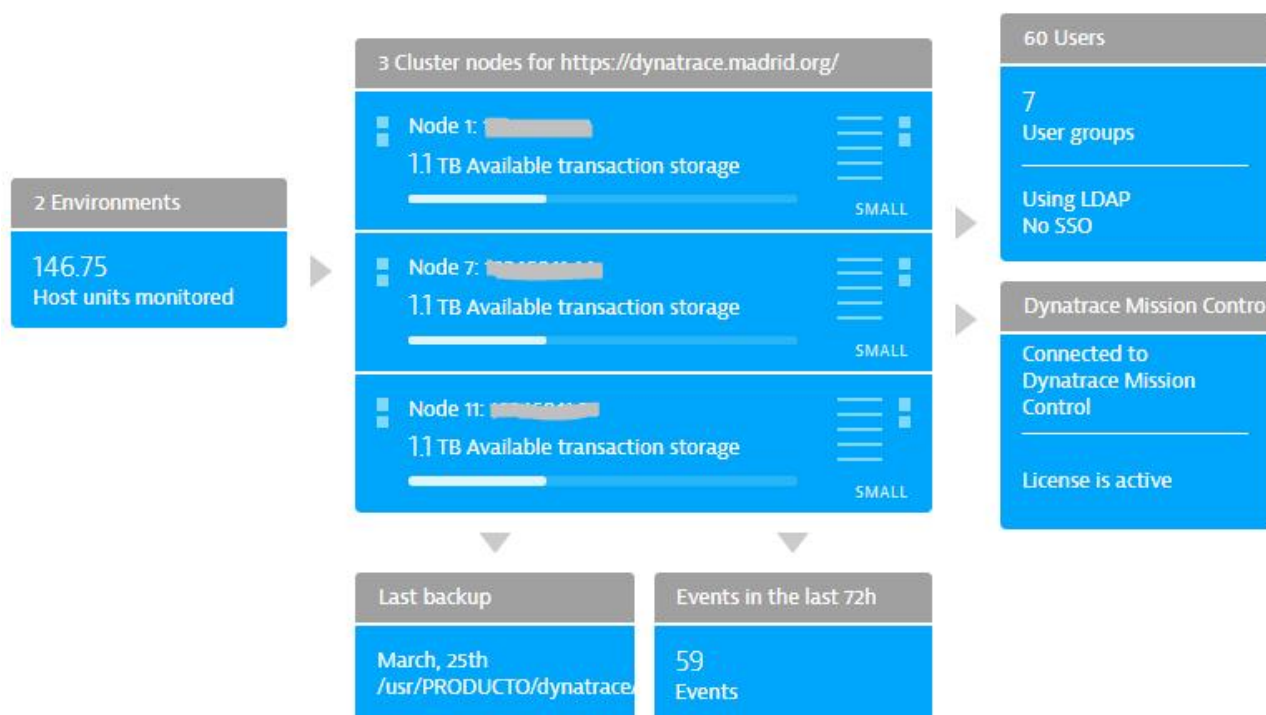
- La monitorización y vigilancia, el análisis, desarrollo de cuadros de mando, e informes de alertas recurrentes.
- Las pruebas de rendimiento añaden tareas de configuración y ajuste de la herramienta, e integración con el ciclo de vida de desarrollo.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de **mantenimiento, soporte técnico y administración** de las licencias adquiridas del software DYNATRACE, así como la **asistencia IN-SITU** y el **servicio APM (Gestión del rendimiento de aplicaciones) IN-SITU**.

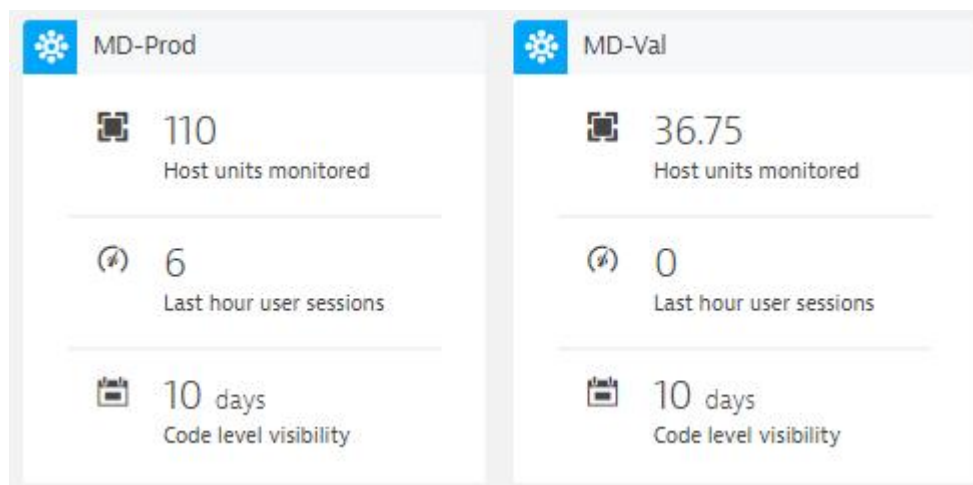
CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE

La instalación se centra en 3 servidores Dynatrace:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0963933647354677834094

Que sirve a 2 entornos: Producción (MD-Pro), y Validación (MD-Val)



La comunicación con los mismos es solo a través de 4 Active Gates; siendo 3 para el entorno de Producción y 1 para el entorno de Validación.

3.1 Volumetría:

Elemento	Entorno Validación	Entorno Producción
Aplicaciones	54	500
Servicios	81	747
Bases de datos	17	102
Hosts	14	91
Virtualización	0	1

La volumetría descrita no emplea todas las licencias presentadas, siendo la tendencia a aumentar.

3.2 Licencias

El entorno técnico descrito emplea las licencias descritas en la **cláusula Introducción**.

Descripción	Cantidad
UEM - Perpetual - Renewal Production	125.000
AppMon Agent Tech Type - Web Server Agent -Perpetual - Renewal	2



AppMon Agent Tech Type - Java Agent (JVM) -Windows/Unix/Linux - Perpetual - Renewal Pre-Production	8
Dynatrace Managed Hosts - Perpetual - Renewal	204
Dynatrace Managed Real-User Monitoring -Perpetual - Renewal	15.000.000
AppMon Agent Units - Perpetual - Renewal	85

CLÁUSULA 4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Durante todo el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá prestar las funciones solicitadas con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento del producto Dynatrace.

Para ello la empresa adjudicataria deberá al menos prestar los siguientes servicios que se exponen.

Función	Servicios
Mantenimiento preventivo	Ciclo de vida, Actualizaciones, Comunidad, Tickets, Chat, Actualizaciones
Mantenimiento correctivo	Ciclo de Vida, Actualizaciones, Comunidad, Tickets, Chat, Actualizaciones
Asistencia	Asistencia, Actualizaciones, Comunidad, Tickets, Chat, Ciclo de Vida
Soporte técnico	Comunidad, Tickets, Chat, Actualizaciones
Análisis APM	Servicio APM, Sesiones informativas
Administración de las licencias	Ciclo de vida, Actualizaciones, Comunidad, Tickets, Chat, Actualizaciones

Con carácter general, los servicios serán responsabilidad de la empresa adjudicataria. Dicha empresa estará **certificada** por el fabricante Dynatrace para la prestación de los servicios, cumpliendo lo expresado en la cláusula **Condiciones Adicionales a Cumplir** del presente pliego de prescripciones técnicas.

Además, los servicios serán prestados por personal **certificado** en el producto Dynatrace de acuerdo a los requerimientos y recomendaciones del fabricante Dynatrace, y según lo expresado en la cláusula **Condiciones Adicionales a Cumplir** del presente pliego de prescripciones técnicas.

4.1 Servicio de Comunidad

Acceso disponible 24x7x365 al portal de la comunidad de Dynatrace para consultar y participar de la información sobre los productos de Dynatrace. Permitiendo:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963933647354677834094**

- Buscar en bases de datos de conocimiento
- Leer o descargar documentación
- Buscar descargas o parches para problemas
- Descarga de nuevas versiones
- Abrir casos de soporte
- Formación Online gratuita

Para la prestación de este servicio el adjudicatario facilitará el acceso directo de MD al portal de la comunidad Dynatrace que ofrece el fabricante Dynatrace. El acceso será para el personal que designe Madrid Digital y desde sus infraestructuras.

4.2 Servicio de Tickets

Acceso disponible 24x7x365 al sistema de tickets de soporte que el fabricante Dynatrace ofrece para la gestión personalizada de casos de soporte.

Para la prestación de este servicio el adjudicatario facilitará el acceso directo de MD al sistema de tickets que ofrece el fabricante Dynatrace. El acceso será para el personal que designe Madrid Digital y desde sus infraestructuras.

4.3 Servicio de Chat

Acceso disponible 24x7x365 al sistema de consultas en tiempo real que ofrece el fabricante Dynatrace.

Para la prestación de este servicio el adjudicatario facilitará el acceso directo de MD al servicio de chat que ofrece el fabricante Dynatrace. El acceso será para el personal que designe Madrid Digital y desde sus infraestructuras.

4.4 Servicio de Ciclo de vida

El adjudicatario observará la información del fabricante Dynatrace referente al ciclo de vida de sus productos y versiones soportados. A partir de tal información actuará de forma temprana comunicando a MD las recomendaciones del fabricante y proponiendo planes de actuación personalizados para MD con el objetivo de garantizar la disponibilidad continua, funcionalidad, fiabilidad, eficiencia, mantenibilidad, portabilidad, productividad, seguridad, satisfacción, usabilidad, y administración del producto Dynatrace.

4.5 Servicio de Actualizaciones

El adjudicatario observará la información del fabricante Dynatrace referente a: nuevas versiones del software licenciado cuando estén disponibles; así como a actualizaciones a los productos, y documentación. Ante las novedades el adjudicatario trasladará la información a MD y propondrá planes de actuación personalizados para MD con el objetivo de garantizar la disponibilidad continua, funcionalidad, fiabilidad, eficiencia, mantenibilidad, portabilidad, productividad, seguridad, satisfacción, usabilidad, y administración del producto Dynatrace.

4.6 Asistencia

Intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento, en los lugares en que se encuentren accesibles los productos software en mantenimiento, cuando la incidencia no pueda ser solucionada remotamente, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados



por esta Agencia. Ello implicará la actualización, modificación, o sustitución, si fuera necesario, de los componentes o partes afectadas.

El **objetivo** de estas actividades es asegurar el correcto funcionamiento y actualización de la solución.

Detalle de las actividades:

- Resolución de incidencias de la plataforma de monitorización
- Apertura y seguimiento de casos a fabricante si fuera necesario
- Elaboración de guías para el mantenimiento de la plataforma
- Cualquiera actividad de mantenimiento necesarias para que la solución funcione de forma óptima

Este tipo de asistencia será de 9am a 18pm de lunes a viernes.

4.7 Servicio APM

El **objetivo** es asegurar y optimizar la disponibilidad y rendimiento de las aplicaciones, y la satisfacción de los usuarios.

Detalle de las actividades:

- Análisis de causa raíz en incidencias y problemas de rendimiento y disponibilidad. Propuesta de posibles soluciones.
- Optimización del rendimiento de aplicaciones, en colaboración con los equipos de desarrollo.
- Participación en Comités de Mejora Continua APM junto con los distintos equipos de MADRID DIGITAL para establecer planes de mejora de las distintas aplicaciones monitorizadas
- Medición del impacto real en los usuarios y el negocio de incidencias que se produzcan
- Documentar y entregar el análisis a servicios de pruebas de rendimiento y monitorización a aplicaciones describiendo y detallando:
 - causas de oportunidades de mejora del rendimiento, estabilidad, disponibilidad
 - mostrar evidencias de tales causas
 - enumerar conclusiones
 - proponer alternativas viables
 - obtener el grado de satisfacción del solicitante del servicio y las causas
 - primar el formato visual y focalizado en mensajes claves.

El servicio se prestará previa petición de MD a la empresa adjudicataria con el límite de 176 horas por año durante la vigencia del contrato. Las fechas para el empleo de las horas las decidirá el responsable designado por la Agencia, previo aviso hasta el día de antes al responsable del servicio del proveedor.

4.8 Servicio de sesiones informativas

El objetivo de las sesiones informativas a impartir a personal de esta Agencia es mejorar su desempeño en los ámbitos siguientes:

- Mejoras justificadas en la especialización de la configuración de las funcionalidades que recoge el producto Dynatrace en su menú Setting.
- Mejores prácticas para la preparación de cuadros de mando en Dynatrace.
- Método, procedimiento de análisis del rendimiento de aplicaciones J2EE, formulación de mejoras técnicas, y presentación de resultados; mediante Dynatrace



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963933647354677834094**

- Mejoras en el ciclo de vida de los problemas que informa Dyntrace durante su monitorización continua: seguimiento; análisis de síntomas; localización de causas; formulación de alternativas mitigadoras; presentación de resultados.

Las sesiones se impartirán en las dependencias de Madrid Digital en grupos de hasta 10 personas y según agenda autorizada por MD.

El servicio se prestará previa petición de MD a la empresa adjudicataria con el límite de 16 horas por año durante la vigencia del contrato. Las fechas para el empleo de las horas las decidirá el responsable designado por la Agencia, previo aviso hasta 15 días de antes al responsable del servicio del proveedor.

CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

5.1 Definiciones

Para la tramitación de incidencias y peticiones dentro de las funciones recogidas 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 respuesta 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

Las funciones objeto del presente contrato, incluyen la resolución de las posibles incidencias surgidas en el software Dynatrace. 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. Se presenta un escenario donde el producto Dynatrace no está disponible. Sin alternativa posible.
- **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. Se presenta



un escenario en de indisponibilidad parcial, funcionalidad no disponible, rendimiento degradado del producto Dynatrace. Sin alternativa posible.

- 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. Se presenta como un escenario donde la pérdida o impacto no crítica del producto Dynatrace o la aplicación monitorizada. Existen alternativas disponibles.
- 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 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 ANS ciclo de vida

La empresa adjudicataria empleará **menos de 24 horas en el proceso de comunicación a MD** de la información del fabricante Dynatrace referente al ciclo de vida de sus productos y versiones soportados. A contar desde la publicación de fabricante de la información. La comunicación será por correo electrónico al responsable designado por MD.



La empresa adjudicataria empleará **menos de 3 días en el proceso presentación de planes de actuación** personalizados para MD, incluyendo: planificación, ventajas, riesgos, alternativas, recursos y requisitos. con el objetivo de garantizar la disponibilidad continua, funcionalidad, fiabilidad, eficiencia, mantenibilidad, portabilidad, productividad, seguridad, satisfacción, usabilidad, y administración del producto Dynatrace. A contar desde la notificación de la información a Madrid Digital. La comunicación será por correo electrónico al responsable designado por MD mediante un documento ad-hoc.

5.5 ANS actualizaciones

La empresa adjudicataria empleará **menos de 24 horas en el proceso de comunicación a MD** de la información del fabricante Dynatrace referente a nuevas versiones del software licenciado cuando estén disponibles, así como a actualizaciones a los productos y documentación. A contar desde la publicación de fabricante de la información. La comunicación será por correo electrónico al responsable designado por MD.

La empresa adjudicataria empleará **menos de 3 días en el proceso presentación de planes de actuación** personalizados para MD, incluyendo: planificación, ventajas, riesgos, alternativas, recursos y requisitos; con el objetivo de garantizar la disponibilidad continua, funcionalidad, fiabilidad, eficiencia, mantenibilidad, portabilidad, productividad, seguridad, satisfacción, usabilidad, y administración del producto Dynatrace. A contar desde la notificación de la información a Madrid Digital. La comunicación será por correo electrónico al responsable designado por MD mediante un documento ad-hoc.

5.6 ANS asistencia

Durante el servicio de asistencia se desarrollan diferentes actividades. Aquellas responsabilidades de la empresa adjudicataria para la continuación de otra actividad, documentación, notificación, o seguimiento serán ejecutadas por la empresa adjudicataria **dentro de las primeras 4 horas en las que es posible su contribución.**

5.7 ANS servicio APM

Las actividades del servicio APM las realizará la empresa adjudicataria en las primeras 48 horas después de la solicitud de MD por los canales definidos a tal efecto.

CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 Disponibilidad de Medios

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.

- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia, 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, 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.

6.2 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.

6.3 Responsable del Servicio

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la Agencia.

El licitador que presente la mejor oferta, 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** designe, a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

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

- **Supervisar y coordinar el Plan de Proyecto establecido.**
- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a la **Agencia** de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.



- **Semestralmente, al menos**, mantener con la Dirección de la **Agencia** encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión **para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del semestre siguiente a la misma**.
- Identificación de oportunidades de **mejora del servicio** mediante propuesta tangible
- Y, en general, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

6.4 Técnicos Certificados Prestadores de Servicios

Los servicios serán prestados por personal **certificado** en el producto Dynatrace de acuerdo a los requerimientos y recomendaciones del fabricante Dynatrace.

El personal que se adscriba a la prestación de los servicios deberá acreditar alguno de los siguientes certificados:

- Dynatrace Associate certification
- Dynatrace professional certification
- Dynatrace Master Certification

Expedidos por el fabricante Dynatrace. Así como el compromiso de mantener dichas acreditaciones durante el periodo de ejecución del contrato.

La acreditación la presentarán previamente a la prestación del primer servicio, al responsable designado por MD.

6.5 Empresa Certificada

Se requiere que la empresa que ha presentado la mejor oferta, aporte la documentación que acredite estar en posesión de alguno de los siguientes certificados expedidos por el fabricante Dynatrace:

- Global Partners
- Solutions Partners nivel Authorized
- Solutions Partners nivel Advanced
- Solutions Partners nivel Premier

Así como el compromiso de mantener dichas acreditaciones durante el periodo de ejecución del contrato.

6.6 Lugar de la Prestación del Servicio

Las funciones, objeto de este contrato, podrán realizarse en las dependencias de Madrid Digital o en las dependencias del adjudicatario con el criterio de maximizar la calidad de la explotación de la herramienta Dynatrace de MD. En todo caso el adjudicatario, previo a la prestación del servicio, consensuará con MD el lugar.

Las dependencias se definen como:

- Las dependencias de Madrid Digital, o en aquellas de la Comunidad de Madrid que el Responsable del Contrato designado por Madrid Digital determine, cubriendo toda la franja horaria detallada en esta cláusula.
- Las dependencias del Adjudicatario.



Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos, estancia o infraestructura técnica necesaria para poder prestar el servicio durante el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de Madrid Digital o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizará 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, Madrid Digital proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, 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.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

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

Dependiendo de los servicios, el cobro será una cuota mensual de cuantía fija, o variable dependiente de la volumetría de los servicios asociado.

Servicios	Cuantía
Comunidad	Fija
Tickets	Fija
Chat	Fija
Ciclo de vida	Fija
Actualizaciones	Fija
Asistencia	Fija
Servicio APM	Variable
Sesiones Informativas	Variable

CLÁUSULA 8.- DOCUMENTACIÓN

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

CLÁUSULA 9.- PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la **Agencia** 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 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la **Agencia**, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la **Agencia**.

CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

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

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

CLÁUSULA 12.- 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, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras necesarias.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963933647354677834094**

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

CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VENTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2021**.

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

CLÁUSULA 14.- 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	
Ciclo de vida	Tiempo Máximo de comunicación: 24 horas	25 €, por cada hora que exceda el plazo máximo fijado, en cualquiera de los tiempos definidos.
	Tiempo Máximo de presentación de planes de actuación: 3 días	
Actualizaciones	Tiempo Máximo de comunicación: 24 horas	25 €, por cada hora que exceda el plazo máximo fijado, en cualquiera de los tiempos definidos.
	Tiempo Máximo de presentación de planes de actuación: 3 días	
Asistencia	Tiempo Máximo de ejecución de actividades: 4 horas	25 €, por cada hora que exceda el plazo máximo fijado, en cualquiera de los tiempos definidos.
Servicio APM	Tiempo Máximo de ejecución del servicio: 48 horas.	25 €, por cada hora que exceda el plazo máximo fijado, en cualquiera de los tiempos definidos.

CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

md_consultas_pliego_calidad@madrid.org

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963933647354677834094**

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

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

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

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



ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

1.1 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).

1.2 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”:

- 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.
- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0963933647354677834094

- 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 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.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 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

1.7 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.

1.8 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

1.9 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.

1.10 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 Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras

Fdo.: Julia Molina Franquelo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963933647354677834094**