

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“SERVICIO DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN  
DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN  
DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID  
(2 LOTES)”***

---

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**



## INDICE

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCION .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO Y ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3.- CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4.- INSTALACIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 5.- CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.....</b>	<b>5</b>
5.1    CONDICIONES GENERALES .....	5
5.1.1    INSCRIPCION EN REGISTRO Y HABILITACIONES .....	5
5.1.2    POLIZA DE SEGURO .....	6
5.1.3    ESTABILIDAD DEL EQUIPO Y ROTACION (LOTE 1) .....	6
5.1.4    PARTES, INFORMES Y LIBROS-REGISTRO .....	6
5.2    LOTE 1.- SERVICIO DE VIGILANCIA-PROTECCION Y GESTION DE RIESGOS .....	7
5.3    LOTE 2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS .....	8
<b>CLÁUSULA 6.- SERVICIO DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN (LOTE 1) .....</b>	<b>8</b>
6.1    PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	8
6.1.1    FUNCIONES Y NUMERO DE INTEGRANTES DEL EQUIPO.....	8
6.1.2    HORARIOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO .....	9
6.1.3    REQUISITOS PROFESIONALES: FORMACION Y EXPERIENCIA .....	10
6.1.4    SUSTITUCION DE INTEGRANTES DEL EQUIPO .....	11
6.1.5    MEDIOS MATERIALES.....	11
6.1.6    FORMACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL .....	12
6.1.7    IMAGEN CORPORATIVA DEL SERVICIO .....	12
6.2    GESTION DE RIESGOS .....	13
<b>CLÁUSULA 7.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO (LOTE 2) .....</b>	<b>13</b>
7.1    MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	14
7.2    MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	14
<b>CLÁUSULA 8.- CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y SEGURIDAD SOCIAL .....</b>	<b>15</b>
<b>CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCION DEL CONTRATO.....</b>	<b>16</b>
9.1    RESPONSABLES DEL SERVICIO (LOTES 1 Y 2) Y RESPONSABLE DE EQUIPO (LOTE 1).....	16
9.2    SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....	16
9.2.1    COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO (CSC).....	17
9.2.2    COMITÉ TÉCNICO Y OPERATIVO (CTO). .....	18
<b>CLÁUSULA 10.- GESTION DE LA SEGURIDAD .....</b>	<b>19</b>
10.1    PROTECCION DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD. NORMATIVA.....	19
10.2    OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....	20
10.3    OBLIGACIONES DE LA AGENCIA MADRID DIGITAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	22
10.4    SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES.....	22
10.5    TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	23



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

10.6	DEBER DE INFORMACIÓN .....	24
10.7	SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICO. NORMATIVA.....	24
10.8	CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD .....	24
10.9	MEDIDAS DE SEGURIDAD. DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD .....	25
10.10	CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO .....	25
CLÁUSULA 11.-	COORDINACION DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES .....	25
CLÁUSULA 12.-	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....	27
CLÁUSULA 13.-	DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS .....	27
CLÁUSULA 14.-	CALIDAD DEL SERVICIO .....	27
CLÁUSULA 15.-	GARANTIA DE LOS TRABAJOS .....	28
CLÁUSULA 16.-	SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTUNUA DEL SERVICIO.....	28
CLÁUSULA 17.-	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES .....	28
CLÁUSULA 18.-	CONTENIDO DE LAS OFERTAS .....	30
CLÁUSULA 19.-	SUBROGACIÓN – LOTE 1.....	32
CLÁUSULA 20.-	PLAZO DE EJECUCIÓN .....	32
CLÁUSULA 21.-	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS .....	32
ANEXO I.-	SISTEMAS PCI - LOTE 2.....	33
ANEXO II.-	SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD – LOTE 2 .....	34
ANEXO III.-	PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO Y PROTOCOLOS DE PRUEBAS – LOTE 2.....	35
ANEXO IV.-	LISTADO DE TRABAJADORES ACTUALMENTE ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN – LOTE 1.....	40
ANEXO V.-	MODELO DE CURRICULUM VITAE DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO – LOTE 1.....	41



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCION

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital o MD), 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 la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada, en su ámbito de responsabilidad (Artículo 10, Tres ).

Integrando el patrimonio de la Agencia la totalidad de los bienes materiales o lógicos en materia de informática y comunicaciones necesarios para la prestación de los servicios que competen a la Agencia en su ámbito de actuación, y en particular los que integraban el patrimonio del Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad Madrid. (Artículo 10, Tres. 4).

De conformidad con lo previsto por la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, en su artículo 4 ésta tiene como fines:

- Satisfacer las necesidades legítimas de seguridad o de información de los usuarios de seguridad privada, velando por la indemnidad o privacidad de las personas o bienes cuya seguridad o investigación se le encomiende frente a posibles vulneraciones de derechos, amenazas deliberadas y riesgos accidentales o derivados de la naturaleza.
- Contribuir a garantizar la seguridad pública, a prevenir infracciones y a aportar información a los procedimientos relacionados con sus actuaciones e investigaciones.
- Complementar el monopolio de la seguridad que corresponde al Estado, integrando funcionalmente sus medios y capacidades como un recurso externo de la seguridad pública.

Por todo ello, se hace necesario recurrir a los servicios en materia de seguridad privada, en aplicación de la normativa legal vigente y la necesidad de garantizar la seguridad de las personas, proteger el patrimonio de la Agencia y velar por el normal desarrollo de sus actividades.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO Y ALCANCE

Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio de seguridad integral de las oficinas de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, conformado por el Servicio de Vigilancia y Protección, así como por el Servicio de Mantenimiento de los Sistemas de Protección contra Incendios y de los Equipos y Sistemas Electrónicos de la Red de Seguridad, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus Anexos.

La prestación de los servicios requeridos se configura en dos lotes:

- Lote 1: Servicio de Vigilancia y Protección.
- Lote 2: Servicio de Mantenimiento de los Sistemas de Protección contra Incendios y de los Equipos y Sistemas Electrónicos de la Red de Seguridad.

## CLÁUSULA 3.- CONSIDERACIONES GENERALES

Con carácter obligatorio, los adjudicatarios se responsabilizarán durante el periodo de ejecución del contrato de la correcta operación, mantenimiento y actualización de los servicios requeridos, así como de los equipamientos, soluciones y herramientas que propongan para la prestación de los mismos.

Estarán obligados a conocer y observar la normativa interna aplicable en Madrid Digital, así como a incorporarla y tenerla en cuenta durante la ejecución del contrato. Ejemplos de este punto son políticas de

control de acceso y gestión de recursos vigentes, normativas de seguridad aplicables, de instalación, de gestión patrimonial de equipamientos, procedimientos operativos relacionados con la gestión, etc.

La prestación de los servicios objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas conllevará el cumplimiento de unos niveles de servicio acordados o comprometidos (ANS – Acuerdo de Nivel de Servicio), así como la definición de una política de penalidades ante incumplimientos, que los adjudicatarios estarán obligados a aceptar. Los niveles de servicio definidos se recogen en **Cláusula 18. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES**.

#### **CLÁUSULA 4.- INSTALACIONES**

El servicio objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se prestará en la siguiente ubicación:

DIRECCIÓN		SUPERFICIE
C/ Embajadores 181		10.700 m <sup>2</sup>
PLANTA	SUPERFICIE	USO
Cuarta	1.100 m <sup>2</sup>	Oficinas
Tercera	2.000 m <sup>2</sup>	Oficinas
Segunda	2.000 m <sup>2</sup>	Oficinas
Primera	2.000 m <sup>2</sup>	Oficinas
Baja	1.800 m <sup>2</sup>	Accesos al edificio, Puerta principal, Centro de Formación-Aulas, Oficinas, Almacén y Comedor.
Sótano	1.800 m <sup>2</sup>	Garaje

El edificio sede de la Agencia, sito actualmente en la calle Embajadores nº 181, de Madrid, consta de cinco plantas sobre rasante (planta baja más cuatro) y una planta bajo rasante (garaje y otras dependencias), con una superficie total, aproximada, de 10.700 metros cuadrados.

#### **CLÁUSULA 5.- CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO**

##### **5.1 CONDICIONES GENERALES**

La empresa adjudicataria del servicio estará obligada a la prestación del servicio en los términos del presente pliego y las mejoras que proponga el adjudicatario durante la ejecución del contrato.

La oferta económica deberá comprender la totalidad de los costes directos e indirectos por la mano de obra, materiales y desplazamientos que se requieran para la realización de las prestaciones incluidas en el contrato, (incluidos los costes sociales y tributarios).

Todas aquellas aportaciones y propuestas dirigidas a aumentar la calidad de los servicios, tanto las referidas a sus aspectos organizativos como de equipamientos técnicos, que sean realizadas por el contratista serán incorporadas a sus obligaciones con la Agencia.

##### **5.1.1 INSCRIPCION EN REGISTRO Y HABILITACIONES**

Sin perjuicio de lo exigido en otros apartados, las empresas que presenten ofertas deberán cumplir necesariamente, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas, con lo siguiente:

#### LOTE 1

- Estar inscritas en el Registro General de Empresas de Seguridad del Ministerio del Interior o en el correspondiente registro autonómico. (art. 4 Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada).
- Estar en posesión de Certificado de Calidad ISO 9001 o equivalente, para actividades de características similares a las que constituyen el objeto del contrato, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.

Además el licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación, deberá aportar documento que acredite que los locales de la empresa de seguridad con central de alarmas disponen de un sistema de seguridad compuesto por los elementos previstos en el *Artículo 12 de la Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada*.

#### LOTE 2

- Estar en posesión de la inscripción efectuada en el Registro de Mantenedores y Reparadores autorizados de aparatos, equipos y sistemas empleados para la protección contra incendios (art. 13 del RD 1942/1993, de 5 de noviembre, de instalaciones de protección contra incendios).
- Estar en posesión de Certificado de Calidad ISO 9001 o equivalente, para actividades de características similares a las que constituyen el objeto del contrato, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.

### 5.1.2 POLIZA DE SEGURO

#### LOTE 1

El adjudicatario deberá acreditar tener concertado contrato de seguro de responsabilidad civil, aval u otra garantía financiera con entidad debidamente autorizada con la cuantía mínima por siniestro y año que se indica en el *Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada*.

#### LOTE 2

El adjudicatario deberá acreditar tener concertado contrato de seguro de responsabilidad civil, aval u otra garantía financiera otorgada por una entidad debidamente autorizada, que cubra los riesgos de su responsabilidad, respecto a daños materiales y personales a terceros, con la cuantía mínima por siniestro que se indica en el *Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención*.

### 5.1.3 ESTABILIDAD DEL EQUIPO Y ROTACION (LOTE 1)

Salvo fuerza mayor, el personal de prestación del servicio será siempre el mismo y las sustituciones serán cubiertas por personal con los requisitos mínimos para cada perfil establecidos en el apartado 6.1.3 de este pliego, y adicionalmente, deberá tener al menos la misma formación, experiencia y grado académico que el personal sustituido.

La aprobación de la sustitución finalmente corresponderá a la Dirección del Contrato por parte de MD, pudiendo acordar excepciones por motivos de urgencia o necesidad.

### 5.1.4 PARTES, INFORMES Y LIBROS-REGISTRO

#### Libros-registro:

El formato de los libros-registros, en los casos preceptivos, se ajustará a las normas que respectivamente apruebe el Ministerio del Interior, de forma que sea posible su tratamiento y archivo mecanizado e informatizado.

Tanto los libros-registro de carácter general como los específicos que se determinan para cada actividad, se llevarán en la sede de la Agencia, debiendo estar siempre a disposición de los



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, la Agencia y cualesquiera otras autoridades públicas competentes.

La empresa adjudicataria llevará los siguientes libros-registro, entregando mensualmente al Responsable del Contrato una copia de los mismos, en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente:

- a) Libro-registro de *partes diarios e incidencias*, en el ámbito de la Agencia y sus sistemas de seguridad. (LOTE 1)
- b) Libro-registro de partes de control, realizados por los inspectores del servicio en el ámbito de la Agencia. (LOTE 1)
- c) Libro-registro del *inventario de sistemas de intrusión, CCTV, PCI y megafonía, sus mantenimientos* y revisiones periódicas, en el ámbito de la Agencia. (LOTE 2)
- d) Libro-registro de *alarmas* internas. (LOTE 1)
- e) Libro-registro de *comunicaciones a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*, en el que se anotarán cuantas realicen sobre aspectos relacionados con la seguridad ciudadana, fecha de cada comunicación, órgano al que se dirigió e indicación de su contenido. (LOTE 1)

**Adicionalmente** a los libros-registro, con la misma periodicidad y formato electrónico, la empresa adjudicataria llevará los siguientes informes:

- f) Cuadrante de servicio efectivo del mes finalizado, en el que se recogerán los turnos del personal prestador del servicio (nombre y horario). (LOTE 1)
- g) Informe de las incidencias producidas y un análisis estadístico y valorativo de las mismas. (LOTE 1)
- h) Cuadrantes de servicios del mes siguiente, en los que se recogerán los turnos del personal prestador del servicio, (nombre y horario). (LOTE 1)
- i) Plan detallado de mantenimiento preventivo, actualizado y con las fechas previstas de actuación para el siguiente mes. (LOTE 2)
- j) Plan detallado de mantenimiento correctivo, actualizado e incluyendo las comprobaciones y certificaciones necesarias para asegurarse de que se cumple su finalidad preventiva y protectora, y de que es conforme con el proyecto definido y con las disposiciones reguladoras de la materia, junto al certificado en el que conste el resultado positivo de las instalaciones o comprobaciones efectuadas. (LOTE 2)

El Libro-registro de partes diarios e incidencias recogerá los partes diarios del servicio, que deberán cumplimentar los Vigilantes de Seguridad, uno por turno, en el que se recogerán todas las actuaciones e incidencias relativas a la ejecución del mismo. (LOTE 1)

Cuando se den circunstancias que alteren la seguridad del recinto o cuando así sea demandado por la Dirección del Contrato de la Agencia, se realizarán informes singulares en los que se detallen los hechos, actuaciones llevadas a cabo y daños o perjuicios si los hubiera. (LOTE 1)

La Agencia podrá que la empresa adjudicataria presente exigir información adicional en relación con los trabajos efectuados y las fechas en que se han llevado a cabo. (LOTE 2)

## 5.2 LOTE 1.- SERVICIO DE VIGILANCIA-PROTECCION Y GESTION DE RIESGOS

Servicio de vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles y personas que puedan encontrarse en la Agencia, conforme a lo previsto en la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada y demás normas reglamentarias o convencionales de aplicación:

- Vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto públicos como privados, así como de las personas que pudieran encontrarse en los mismos. (art. 5 LSP)

Así como el servicio de análisis de riesgos de seguridad y auditoría con el fin de medir el riesgo de seguridad al que están expuestos los activos de seguridad que conforman el servicio integral de seguridad, en virtud de la probabilidad de que se materialicen las amenazas a las que están



expuestos y el impacto que ello supondría para la seguridad de las personas, el patrimonio de la Agencia o el normal desarrollo de sus actividades:

- La planificación, consultoría y asesoramiento en materia de actividades de seguridad privada, que consistirá en la elaboración de estudios e informes de seguridad, análisis de riesgos y planes de seguridad referidos a la protección frente a todo tipo de riesgos, así como en auditorías sobre la prestación de los servicios de seguridad. (art. 6 LSP)

### 5.3 LOTE 2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de protección contra incendios, CCTV, sistemas anti intrusión y otros equipos y sistemas electrónicos de la red de seguridad, enumerados en los *Anexos: I, II y III*.

<b>CLÁUSULA 6.- SERVICIO DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN (LOTE 1)</b>
--

#### 6.1 PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACION DEL SERVICIO

##### 6.1.1 FUNCIONES Y NUMERO DE INTEGRANTES DEL EQUIPO

El equipo prestará el número de **20.696 horas anuales**, con carácter de mínimo, en un calendario laboral de **245 días laborables y 120 días festivos o fines de semana**:

- Jefe de Seguridad: 196,00 horas anuales. (lunes a viernes, diurnas)
- Técnico de Prevención: 1.960,00 horas anuales. (lunes a viernes, diurnas)
- Responsable de equipo: 1.960,00 horas anuales. (lunes a viernes, diurnas)
- Vigilantes sin arma: 16.580,00 horas anuales.
  - Lunes a viernes, diurnas: 8.820,00 horas anuales.
  - Lunes a viernes, nocturnas: 3.920,00 horas anuales.
  - Fines de semana y festivos, diurnas: 1.920,00 horas anuales.
  - Fines de semana y festivos, nocturnas: 1.920,00 horas anuales.

La presencia y dedicación requerida del equipo es completa durante las horas de servicio.

Sus funciones serán:

- **Jefe de Seguridad**
  - El análisis de situaciones de riesgo y la planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad.
  - La organización, dirección e inspección del personal y servicios de seguridad privada.
  - La propuesta de los sistemas de seguridad que resulten pertinentes, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación.
  - El control de la formación permanente del personal de seguridad que de ellos dependa, proponiendo a la dirección de la empresa la adopción de las medidas o iniciativas adecuadas para el cumplimiento de dicha finalidad.
  - La coordinación de los distintos servicios de seguridad que de ellos dependan, con actuaciones propias de protección civil, en situaciones de emergencia, catástrofe o calamidad pública.
  - Asegurar la colaboración de los servicios de seguridad con los de las correspondientes dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.





- En general, velar por la observancia de la regulación de seguridad aplicable y garantizar la actualización y puesta a disposición de la documentación requerida por los Comités.
- **Técnico de Prevención**
  - Las funciones de prevención, evaluación, planificación preventiva y otras a las que se refiere el artículo 36 del R.D. 39/1997, de 17 de enero.
  - Soporte al control administrativo de la identidad para el acceso físico o lógico de la Agencia.
  - Formación a los equipos de emergencia, planificación, colaboración en el desarrollo de un simulacro anual y emisión de informe del mismo, incluyendo acciones de mejora.
- **Vigilantes de Seguridad**
  - Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos
  - Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
  - Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
  - Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquéllos.
  - Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (artículo 11.1 de la Reglamento de Seguridad Privada).
- **Responsable de Equipo**
  - Adicionalmente a las funciones del Vigilante de Seguridad, éste deberá desarrollar la labor de coordinación, distribuyendo el trabajo e indicando cómo realizarlo, confeccionando los partes oportunos, anomalías o incidencias que se produzcan en los servicios en ausencia del Inspector u otro Jefe, teniendo la responsabilidad del equipo de personas.

#### 6.1.2 HORARIOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El horario de prestación del servicio se distribuirá en turnos de día y nocturnos, cubriendo las 24 horas al día de los 7 días de la semana (de lunes a domingo), incluyendo festivos de ámbito nacional, autonómico o local. La presencia y dedicación requerida del equipo es completa durante las horas de servicio.

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 52 del Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad (para el periodo 2017-2020, suscrito con fecha 8 de noviembre de 2017)*, se entenderá como trabajo nocturno el que se realice entre las veintidós y las seis horas

La empresa adjudicataria realizará, tras la adjudicación y con carácter previo al inicio de ejecución del contrato, una propuesta de turnos de día y nocturnos del horario, y la identificación nominal del personal de vigilancia y protección adscrito a cada uno de ellos.

Durante la ejecución del contrato y de acuerdo con la Agencia, la empresa adjudicataria podrá proponer una mejora del horario del personal incluido en el contrato, adaptándose los turnos y el conjunto de horas de prestación del servicio a las necesidades de la Agencia.

La empresa adjudicataria adscribirá, por encima de los recursos mínimos establecidos, los recursos que considere necesarios para cumplir con los requerimientos exigidos en el presente pliego, adaptándose el horario de prestación del servicio a las necesidades de la Agencia.



Ante ausencia o incumplimiento del horario de prestación del servicio de alguno de los recursos adscritos al contrato, el adjudicatario deberá proceder a la cobertura total del horario del servicio con el número de efectivos comprometidos, y por tanto a la cobertura del personal necesario para ello.

La Agencia podrá establecer formas de control del cumplimiento del horario de prestación del servicio por el personal adscrito al mismo, sólo en lo concerniente al horario de la prestación del servicio, no al horario del personal, pues este control corresponderá a la empresa adjudicataria.

### 6.1.3 REQUISITOS PROFESIONALES: FORMACION Y EXPERIENCIA

El personal de la empresa adjudicataria deberá poseer el adecuado nivel de formación y capacitación específica definida en este apartado para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de entrenamiento:

CATEGORIA	EXPERIENCIA	TITULACION	FORMACION
<b>Jefe de Seguridad</b>	Haber realizado las funciones de vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas al menos durante <b>2 años</b> .	Titulado Medio Universitario o equivalente.  Acreditar la autorización administrativa otorgada al interesado por el Ministerio del Interior, que le habilita para desarrollar las funciones correspondientes al personal de seguridad privada.	Acreditar formación específica en análisis de situaciones de riesgo y la planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad. Organización, dirección e inspección del personal y servicios de seguridad privada. Y propuesta de los sistemas de seguridad que resulten pertinentes, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación.
<b>Responsable de Equipo de Vigilancia</b>	Haber realizado tareas de coordinación y control de la prestación de los servicios de vigilancia y protección de locales, bienes o personas, al menos durante <b>10 años</b> .	Graduado en Educación Primaria Obligatoria o equivalente  Acreditar la autorización administrativa otorgada al interesado por el Ministerio del Interior, que le habilita para desarrollar las funciones correspondientes al personal de seguridad privada.	Acreditar formación específica en Protección contra incendios para EPIS, ESIS o en utilización de Scanner, o en Centrales y Control de Alarmas, o en Control de Accesos/intrusión.  Acreditar formación específica en utilización las herramientas ofimáticas de Office Word y Excel.
<b>Técnico de Prevención</b>	Haber realizado las funciones de prevención de riesgos laborales de nivel intermedio en bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas al menos durante <b>2 años</b> .	Bachillerato-LOGSE, C.O.U. o Formación Profesional de 2º grado o equivalente.	Acreditar formación específica como Técnico en Prevención de Riesgos Laborales y formación específica en informática.
<b>Vigilantes de Seguridad sin arma</b>	Haber realizado las funciones de vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas al menos durante <b>5 años</b> .	Graduado en Educación Primaria Obligatoria o equivalente  Acreditar la autorización administrativa otorgada al interesado por el Ministerio del Interior, que le habilita para desarrollar las funciones correspondientes al personal de seguridad privada.	Acreditar formación específica en Protección contra incendios para EPIS, ESIS o en utilización de Scanner, o en Centrales y Control de Alarmas, o en Control de Accesos/intrusión.  Acreditar formación específica en utilización las herramientas ofimáticas de Office Word y Excel.

Dadas las especiales características y circunstancias de la actividad, considerando que la subrogación de personal se produce cuando una empresa de seguridad sustituye de forma total o parcial a otra, y con la finalidad de garantizar la estabilidad en el empleo de los trabajadores de este



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

sector, el **actual equipo del servicio de seguridad se mantendrá íntegramente**, salvo expresa voluntad individual de los mismos, según los términos y condiciones establecidos en el Convenio.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, en el caso de sustitución de personal por expresa voluntad individual de sus componentes, deberá **aportar los currículos** del equipo propuesto para la ejecución del contrato, que deberá presentar debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando que sus cualificaciones profesionales (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional) cumplen los requisitos mínimos exigidos en la presente cláusula y de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas.

#### 6.1.4 SUSTITUCION DE INTEGRANTES DEL EQUIPO

##### **Estabilidad del equipo prestador.**

Salvo fuerza mayor, el personal de prestación del servicio será siempre el mismo y las sustituciones serán cubiertas por personas conocedoras del servicio a prestar, con al menos, igual categoría, titulación, formación y experiencia.

La Agencia se reserva el derecho a solicitar la sustitución de cualquiera de los integrantes del equipo adscritos a los servicios del presente contrato si existiesen razones fundadas, con un preaviso de dos días hábiles, por otro de la misma categoría, formación y experiencia.

Se deberá justificar el motivo que suscita el cambio de forma detallada y suficiente a juicio del Responsable del Contrato de la Agencia, debiéndose, por parte del contratista, en consecuencia proceder a su sustitución.

Si por motivos de operatividad o por cualquier otra causa, fuera preciso variar la forma de prestación del servicio (sin alterar el objeto del contrato), el adjudicatario deberá adaptar los recursos asignados al mismo, a la nueva situación.

##### **Sustituciones por motivos imprevisibles y puntuales.**

Para las ausencias de carácter puntual, imprevisible o iguales o inferiores a tres días hábiles, la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento del servicio, tanto en cuanto al número de horas totales, como en la cobertura de la totalidad del horario de trabajo establecido.

Cualquiera de dichos cambios, deberá prever la formación necesaria en el puesto de trabajo del personal que se incorpore a dicho puesto, con el objeto de prestar el servicio en las condiciones necesarias de eficiencia y seguridad.

##### **Sustituciones por motivos prolongados (más de tres días hábiles) o permanentes.**

Para las ausencias de carácter prolongado, permanentes, o superiores a tres días hábiles, la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento del servicio, tanto en cuanto al número de horas totales, como en la cobertura de la totalidad del horario de trabajo establecido, con otro por otro de la misma categoría, formación y experiencia, debiendo comunicarlo por escrito en el plazo máximo de tres días desde la ausencia del recurso al Responsable del Contrato de la Agencia para su aprobación e incorporación al servicio.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo o la sustitución temporal o definitiva de alguno de sus miembros, cualquiera que sea la causa que la motive, deberá ser comunicada previamente por escrito a la Agencia, y deberá contar con su visto bueno. En todos los casos de sustitución de los integrantes del equipo, el adjudicatario deberá garantizar la formación, experiencia y actualización profesional de su personal a fin de velar por la seguridad del servicio prestado. Aprobado el perfil del recurso a incorporar, se remitirá el currículo detallado del sustituto así como el alta en Seguridad Social del mismo.

#### 6.1.5 MEDIOS MATERIALES

Todo el **material y vestuario necesario** así como equipos de protección para la perfecta realización de todos los trabajos de seguridad integral será aportado por el adjudicatario, siendo responsabilidad



del mismo garantizar que dicho material esté siempre operativo y que su estado no suponga un menoscabo del servicio que se presta.

El personal de servicio de seguridad contará con el equipo general establecido por la normativa vigente y que resulten necesarios para la correcta realización de los trabajos.

El adjudicatario elaborará y entregará a la Dirección del contrato un **catálogo de productos y materiales** a utilizar para el desempeño del servicio tras la formalización del contrato, corriendo de su parte la instalación, reposición y mantenimiento de los mismos.

En todo caso, al menos constará de:

a) Dotación individual:

- Uniforme completo de invierno y verano
- Distintivos legales acreditativos de la profesión
- Porra elástica y grilletes reglamentarios
- Uniformidad especial para agua y otros eventos.
- Silbato.
- Un transmisor de radiofrecuencia por efectivo, turno y servicio.

b) Dotación general:

- Dos linternas y sus correspondientes cargadores.
- Espejos de inspección de bajos de vehículos.
- Foco iluminación de zonas.
- Guantes de registro.
- Detector de metal portátil.
- Chalecos de gran visibilidad con inscripción de "Seguridad".
- Al menos un teléfono móvil, con su correspondiente línea de telefonía.
- Tres transmisores de radiofrecuencia para la comunicación con la Dirección de la Agencia para la gestión de emergencias.
- Caja fuerte para la custodia de llaves.
- Kit de primera intervención en incendios compuesto al menos de linterna antideflagrante, casco de bombero, equipo autónomo con bombona de oxígeno, chaqueta y cubre pantalón de bombero, bota y par de guantes de bombero.

## 6.1.6 FORMACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL

Al objeto de mantener al día el nivel de aptitud y conocimientos necesarios para el ejercicio de las funciones atribuidas al personal de seguridad privada, el adjudicatario, a través de los centros de formación autorizados, garantizará la organización y asistencia del personal adscrito al servicio de seguridad de la Agencia a cursos, adaptados a las distintas modalidades de personal, de actualización en las materias que hayan experimentado modificación o evolución sustancial, o en aquellas que resulte conveniente una mayor especialización.

Los cursos de actualización o especialización tendrán una duración, como mínimo, de **treinta horas lectivas**; cada miembro del equipo de vigilancia y protección deberá cursar al menos uno por año. Se presentará a la Agencia un **plan de formación anual** al inicio del servicio, acreditando la efectiva realización del mismo.

La duración mínima de la formación en puesto de trabajo en los **casos de sustitución** de efectivos deberá abarcar **un turno laboral** en el propio puesto de vigilancia. Esta formación la realizará acompañado por aquel o aquellos vigilantes que cuenten con la suficiente experiencia en el recinto a custodiar. Esta formación en el puesto de trabajo irá dirigida al conocimiento exhaustivo de las especificidades del mismo, así como de los elementos y personas que conformen su ámbito.

## 6.1.7 IMAGEN CORPORATIVA DEL SERVICIO

Los vigilantes de seguridad deberán cumplir una serie de normas, en el sentido de aportar al servicio una adecuada imagen corporativa y de eficacia en la ejecución del servicio. Estas indicaciones se concretan en:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

- Corrección en la vestimenta y uniformidad.
- Corrección en el trato con el personal de la Agencia, así como con el público en general.
- Presencia adecuada en el puesto de vigilancia, evitando actitudes de abandono.
- Puntualidad a la hora de inicio y fin del servicio.
- Realizar exclusivamente de las labores de vigilancia encomendadas.
- Deber de confidencialidad ante cualquier información conocida en el ejercicio de sus funciones.
- Conservar en perfecto estado de orden los puestos y áreas en las que desempeñe el servicio.
- No podrán ausentarse del puesto de trabajo salvo causa justificada, notificando previamente y con la suficiente antelación esta circunstancia a los responsables del dispositivo.
- No está autorizado la utilización de sistemas privados de reproducción de audio y vídeo en los puestos de trabajo. Así como de la lectura, el estudio y en general cualquier ocupación ociosa que distraiga de la labor de vigilancia.
- La presencia en áreas de descanso y estancias habilitadas para vestuarios, se limitará al tiempo estrictamente necesario e imprescindible para el cambio de uniformidad y acopio de material necesario para el servicio.
- Velar y garantizar el cumplimiento de las normas establecidas.
- Evitar, en general, cualquier tipo de actuación personal que pueda dañar la imagen corporativa de la Agencia.

## 6.2 GESTIÓN DE RIESGOS

El servicio de gestión de riesgos tendrá como objetivo la planificación, consultoría y asesoramiento en materia de actividades de seguridad privada, implicando la elaboración de estudios e informes de seguridad, análisis de riesgos y planes de seguridad referidos a la protección frente a todo tipo de riesgos, así como en auditorías sobre la prestación de los servicios de seguridad.

Para ello, el Jefe de Seguridad realizará y entregará, **durante el primer mes** de la prestación del servicio, el **Informe de evaluación y valoración de los riesgos de seguridad** de las instalaciones y de los sistemas de seguridad de Madrid Digital.

Este informe de análisis de riesgos de seguridad y supervisión de los sistemas tendrá como objetivo medir el riesgo de seguridad al que están expuestos los activos de seguridad que conforman el servicio integral de seguridad, en virtud de la probabilidad de que se materialicen las amenazas a las que están expuestos y el impacto que ello supondría para la seguridad de las personas, el patrimonio de la Agencia o el normal desarrollo de sus actividades. Utilizando para ello las metodologías de análisis de riesgos Magerit versión 3 y/o Mosler.

En este informe la empresa adjudicataria, podrá proponer la programación de las actuaciones precisas así como la propuesta de los sistemas de seguridad que resulten pertinentes que, a su juicio, puedan subsanar deficiencias o incrementar los niveles de seguridad de las instalaciones cuando sea necesario para gestionar adecuadamente los riesgos a los que esté expuesta.

<b>CLÁUSULA 7.-</b>	<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO (LOTE 2)</b>
---------------------	---

En concreto, en relación al mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de protección contra incendios (PCI) habrá de acometerse con respecto a los equipos que se relacionan en el Anexo I.

Del mismo modo, en relación al mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas electrónicos de seguridad, los servicios habrán de acometerse con respecto a los equipos que se relacionan en el Anexo II.

El horario de prestación del servicio se distribuirá en turnos de día y nocturnos, cubriendo las 24 horas al día de los 7 días de la semana, tanto de lunes a viernes como en fines de semana o festivos.

El adjudicatario del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de protección contra incendios y de los sistemas electrónicos de seguridad, será responsable de:





- De que los medios materiales o técnicos, aparatos de alarma y dispositivos de seguridad que instalen o utilicen, no ocasionen en su funcionamiento daños a las personas, molestias a terceros o perjuicios a los intereses generales.
- De **certificar el resultado positivo** de las instalaciones o comprobaciones efectuadas para asegurar de que se **cumple su finalidad preventiva y protectora** y el **grado de seguridad** del sistema, así como la relación de los elementos revisados en cada instalación, su emplazamiento, el estado de servicio y el resultado obtenido, con indicación de los valores críticos y la fecha en que se han realizado, siendo conforme con el mantenimiento definido y con las disposiciones reguladoras de la materia.

## 7.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Las actuaciones de carácter preventivo consistirán en la verificación del estado de conservación de cada elemento particular de cuantos componen el sistema y el funcionamiento del conjunto, al objeto de comprobar su operatividad mediante operaciones de mantenimiento mecánico, inspecciones visuales de los equipos y obteniendo información de su estado a través del propio sistema, dependiendo de la instrumentación de que esté dotado (lectores de pesaje continuo, manómetros, prestaciones de diagnóstico de las centrales de detección).

La empresa adjudicataria deberá confeccionar y presentar al Responsable del Contrato, **a lo largo de la primera semana** de ejecución del servicio, así como **mensualmente** a partir de dicho momento, un **Plan detallado de mantenimiento preventivo** que recoja la planificación detallada de los Programas de Mantenimiento y Protocolos de Pruebas previstos en el Anexo III al presente pliego, indicando las fechas de realización de las actividades descritas, debiendo iniciarse y realizarse las actuaciones periódicas dentro del **primer mes** del periodo (Trimestral, Semestral o Anual).

### Sistemas de protección contra incendios.

El mantenimiento preventivo de los **sistemas de protección contra incendios** se realizará de conformidad con la normativa vigente, y en concreto según lo establecido en el *RD 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios*, ateniéndose a los Programas de Mantenimiento y Protocolos de Pruebas definidos en dicha normativa y según lo establecido en el Anexo III al presente pliego.

### Sistemas electrónicos de seguridad.

Por su parte, el mantenimiento preventivo de los **sistemas electrónicos de seguridad** se realizará de conformidad con la normativa vigente y en concreto con las especificaciones contenidas en el *Reglamento de Seguridad Privada y Órdenes Ministeriales* que lo desarrollan y en cualquier caso, ateniendo a asistencias de carácter periódico para realizar las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante de cada uno de los equipos, evitando de esta forma, un deterioro de los mismos, así como reducir el riesgo de averías.

Si como consecuencia de una actuación preventiva, se detectase la necesidad de llevar a cabo acciones correctivas, dichas acciones deberán implementarse en el plazo previsto para estas actuaciones.

## 7.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Las actuaciones de carácter correctivo consistirán en la reparación IN-SITU 7x24 de averías o funcionamientos defectuosos de los equipos objeto del presente contrato con el fin de mantener dichos sistemas en perfecto estado operativo y de conservación. Ello implicará reparar, remplazar o retimbrar, si fuera necesario, los elementos objeto de mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá confeccionar y presentar al Responsable del Contrato, con carácter **mensual** a partir del inicio del servicio, un **Plan detallado de mantenimiento correctivo** que recoja la ejecución detallada de los Programas de Mantenimiento y Protocolos de Pruebas recogidos en el Anexo III al presente pliego, indicando las fechas de realización de las actividades descritas.



La urgencia de las actuaciones de mantenimiento se categorizará atendiendo al impacto sobre la organización de un incidente que afecte a la seguridad de los sistemas electrónicos o de PCI, el cual será determinado por la Dirección del Contrato previa consulta al responsable del servicio de la adjudicataria:

Impacto sobre MD	BAJO	MEDIO	ALTO
Capacidad de atender eficazmente sus obligaciones corrientes	Reducción de forma apreciable, aunque estas sigan desempeñándose	Reducción significativa, aunque estas sigan desempeñándose	Anulación de la capacidad para atender a alguna de sus obligaciones
Sufrir un daño en los activos	Menor	Significativo	Muy grave, e incluso irreparable
Aplicar una ley o regulación	El incumplimiento formal que tenga carácter de subsanable	El incumplimiento material o formal que no tenga carácter de subsanable	El incumplimiento grave
Perjuicio a algún individuo	Aún siendo molesto, puede ser fácilmente reparable	Significativo, de difícil reparación	Grave, de difícil o imposible reparación

Condiciones de actuación	BAJO	MEDIO	ALTO
Presencia del personal de Servicio Técnico	3 días hábiles, contado desde la recepción del aviso	1 día hábil, contado desde la recepción del aviso	a la mayor brevedad, contado desde la recepción del aviso
Suplencia de los equipos averiados por inactividad de los mismos durante un plazo	3 días hábiles	1 días hábiles	0 días hábiles
Tiempo de recuperación total del servicio	3 días hábiles, contado desde la presencia del personal Servicio Técnico	1 día hábil, contado desde la presencia del personal Servicio Técnico	a la mayor brevedad, contado desde la presencia del personal Servicio Técnico

Si como consecuencia de una actuación correctiva, el contratista detectase la necesidad de sustitución de elementos no incluidos en el objeto del contrato, deberá elaborar un presupuesto adicional, que será entregado a la Agencia en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Una vez finalizada la acción correspondiente, la empresa adjudicataria deberá elaborar un Informe, certificado por un Técnico acreditado de la empresa, de cada una de las acciones efectuadas.

#### **CLÁUSULA 8.- CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y SEGURIDAD SOCIAL**

La Empresa adjudicataria del servicio deberá respetar al trabajador subrogado todos los **derechos laborales** que tuviese reconocidos en su anterior empresa, incluida la antigüedad, siempre que éstos provengan de pactos o acuerdos lícitos que se hayan puesto en su conocimiento, junto con la documentación pertinente, o que el trabajador pueda demostrar. (Lote 1)

El personal adscrito al servicio mantendrá las **condiciones económicas y sociales del Convenio colectivo estatal** de las empresas de seguridad, aunque la empresa adjudicataria viniese aplicando a sus trabajadores condiciones inferiores en virtud de un convenio estatutario de empresa. La aplicación de las condiciones del citado Convenio se mantendrá hasta su vencimiento o hasta la entrada en vigor de otro convenio colectivo nuevo que resulte de aplicación a la empresa adjudicataria. (Lote 1)





El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato dependerá laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, que se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Agencia libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la empresa adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

El contratista, en la primera semana de ejecución del contrato, deberá aportar al Responsable del Contrato designado por la Agencia documento de alta de afiliación a la Seguridad Social del personal asignado a la ejecución del contrato.

<b>CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCION DEL CONTRATO</b>
--

### 9.1 RESPONSABLES DEL SERVICIO (LOTES 1 Y 2)

La empresa adjudicataria de cada lote deberá designar un **Responsable del Servicio** que la represente, por cada uno de los dos lotes, que deberá estar localizable las 24 horas del día. Este tendrá los debidos conocimientos en la actividad objeto del servicio, capacidad suficiente para adoptar soluciones en el momento preciso y deberá dar cuenta de las incidencias que puedan afectar al cumplimiento de las prestaciones.

En particular, el **Responsable del Servicio** realizará, entre otras, las siguientes actividades:

- **Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar** a los empleados del contratista, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** e informar a la Agencia de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo** sobre el equipo técnico del contratista destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista.
- **Facilitar la debida coordinación de actividades empresariales** exigida por la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales, informando a la Agencia por escrito en el plazo **máximo de un mes desde el inicio de la ejecución del contrato** de la organización y planificación de la acción preventiva, así como que el equipo prestador ha recibido las instrucciones adecuadas y una formación e información suficiente en relación con la protección y prevención de los riesgos laborales derivados de la prestación del servicio. Esta formación e información deberá actualizarse en caso de sustituciones de personal.
- Mensualmente, **informar a la Agencia sobre el estado de ejecución del contrato** y, en su caso, sobre las incidencias producidas, indicando todos los datos objetivos que sirvan para medir la calidad del servicio.

### 9.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

La prestación de los servicios solicitados en el presente pliego precisa de un estrecho seguimiento en su desarrollo por parte de Madrid Digital, con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos. El seguimiento y control de la ejecución del contrato 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. Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada.
- La Agencia podrá impartir las instrucciones que sean pertinentes en relación con la ejecución del contrato. Estas instrucciones se facilitarán al *Responsable del Servicio* o, excepcionalmente, cuando



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

la naturaleza o la necesidad de aplicación inmediata lo requieran, directamente al personal del servicio de vigilancia y protección que las recibirá en nombre de la empresa adjudicataria.

De cara a alcanzar estos objetivos estratégicos, se define una estructura de seguimiento del contrato en dos niveles:

- **Nivel táctico:** orientado a asegurar la correcta evolución del contrato y la mejora de los servicios, que se encargará de velar por que la planificación y objetivos de la contratación de servicios estén alineados con los objetivos de Madrid Digital, así como de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajusten a dicha estrategia.
- **Nivel operativo:** ligado a la ejecución concreta de los servicios, que se encargará de transformar las decisiones tácticas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.

Atendiendo a la estructura señalada, se establecerán Comités (para cada uno de los lotes) diferenciados a dos niveles para el control y la toma de decisiones:

- Nivel Táctico: Comité de Seguimiento del Contrato (**CSC**)
- Nivel Operativo: Comité Técnico y Operativo (**CTO**)

Una vez iniciada la ejecución del contrato, se procederá al nombramiento de ambos Comités que incorporarán personal perteneciente a Madrid Digital y a la empresa adjudicataria.

A los efectos de gobierno del contrato se definen las siguientes figuras por parte de MD:

El **Director del Proyecto** (y, por tanto, responsable último en MD), que será el titular de la Dirección de Seguridad Corporativa (DSC), o persona en quien delegue esta función. También denominado **Responsable del Contrato** por parte de Madrid Digital.

El **Jefe del Servicio**, que será el titular del Área de Seguridad Laboral y Régimen Interior, o personas en quien deleguen esta función.

### 9.2.1 COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO (CSC).

El Comité de Seguimiento del Contrato estará formado por las siguientes personas:

Por Madrid Digital:

- El Director del Proyecto de MD.
- El Jefe del Servicio.
- Un técnico de MD, en calidad de Secretario del Comité.

Por el adjudicatario:

- El Jefe de Seguridad (Lote 1).
- El Responsable de Equipo (Lote 1).
- El Responsable del Servicio (Lote 2).

Ocasionalmente, el Comité podrá incorporar a sus sesiones al personal asesor o técnico que considere necesario, a juicio de cualquiera de las partes. Ninguna de estas personas figurará como miembro permanente del mismo.

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

- Monitorizar el avance global de los servicios.
- Aprobar los cambios propuestos en el seno del Comité Técnico y Operativo que afecten de forma horizontal a diferentes ámbitos de servicio, procesos de gestión, o que, por su impacto o importancia estratégica, requieran la aprobación del Comité.
- Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo.



- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital, en caso de incumplimiento de los ANS o derivadas de planes de mejora.
- Revisar los niveles de servicio inicialmente requeridos, en base a la mejora continua del mismo.
- Determinar el grado de incumplimiento de ANS con el objeto de aplicar las correspondientes penalidades que se establecen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Revisar y analizar las demandas de efectivos al adjudicatario motivadas por la ocurrencia de incidentes graves, servicios especiales o eventos críticos.
- Revisar y aprobar el borrador de factura y resolver cualquier incidencia o problema relacionado con los servicios a facturar en el periodo objeto de revisión.
- Aprobar la documentación remitida por el CTO.
- Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.

El Comité de Seguimiento del Contrato celebrará sus reuniones en las dependencias de Madrid Digital, con la periodicidad que él mismo determine o, en ausencia de otras indicaciones al respecto, a propuesta del Director del Proyecto.

Se levantará acta de cada una de las reuniones del Comité. El adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas, y su paso a revisión por los asistentes en las *cuarenta y ocho (48)* horas siguientes a la finalización del Comité, la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma.

### 9.2.2 COMITÉ TÉCNICO Y OPERATIVO (CTO).

Su principal objetivo será el seguimiento de la implantación y explotación de los servicios. El Comité Técnico y Operativo estará formado por las siguientes personas:

Por Madrid Digital:

- El Jefe del Servicio
- Un técnico de MD, en calidad de Secretario del Comité

Por el adjudicatario:

- El Jefe de Seguridad (Lote 1).
- El Responsable de Equipo (Lote 1).
- El Responsable del Servicio (Lote 2).

Ocasionalmente, el comité podrá incorporar a sus sesiones al personal asesor o técnico que considere necesario, a juicio de cualquiera de las partes. Ninguna de estas personas figurará como miembro permanente del mismo.

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

- Seguimiento y evaluación del progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades para la prestación del servicio y evaluación de los riesgos propios del contrato.
- Garantizar que el personal asignado por el contratista para la ejecución de los servicios está disponible, y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Revisar el estado y evolución de los planes de mejora acordados y cumplimiento de los compromisos aprobados.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio y revisar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) de cada periodo.
- Analizar y validar, si procede, las propuestas de mejora del servicio efectuadas por el adjudicatario o por MD. En caso de que las propuestas afecten de forma horizontal a diferentes ámbitos de servicio,



procesos de gestión, o tengan impacto o importancia estratégica, serán elevadas al Comité de Seguimiento del Contrato.

- Revisar y proponer al CSC el borrador de factura y resolver cualquier incidencia o problema relacionado con los servicios a facturar en el periodo objeto de revisión.
- Revisar la documentación del periodo de revisión, para su remisión al CSC:
  - Informe de seguimiento económico y ANS.
  - Informe de seguimiento del servicio.
  - Libro-registro, partes diarios e informes previstos en el apartado 5.1.4 del presente pliego.
  - Informe de las incidencias producidas.
  - Plan detallado de mantenimientos preventivo y correctivo previstos en la Cláusula 7 del presente pliego (Lote 2).
  - Catálogo de productos y materiales a utilizar para el desempeño del servicio.
  - Plan de formación anual.
  - Informe de evaluación y valoración de los riesgos de seguridad de las instalaciones y de los sistemas de seguridad de Madrid Digital.
  - Documentación de seguridad en materia de datos personales prevista en el apartado 10.9 del presente pliego y de prevención de riesgos laborales prevista en la cláusula 11 del presente pliego.
  - Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.

El Comité Técnico y Operativo celebrará sus reuniones en las dependencias de Madrid Digital, con la periodicidad que él mismo determine o, en ausencia de otras indicaciones al respecto, a propuesta del Director del Proyecto.

Se levantará acta de cada una de las reuniones del Comité. El adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas, y su paso a revisión por los asistentes en las *cuarenta y ocho (48)* horas siguientes a la finalización del Comité, la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y a presentación del acta definitiva para la firma.

## **CLÁUSULA 10.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

### **10.1 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.madrid.org/protecciondedatos](http://www.madrid.org/protecciondedatos)).

## 10.2 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”:

- 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 necesaria o conveniente 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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**



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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

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.

### **10.3 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.

### **10.4 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):

- 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.
- 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.

## 10.5 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 <http://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos>:

Actividad de Tratamiento	Base Jurídica	Legitimación	Fines del Tratamiento	Categoría de datos personales	
Gestión de los sistemas de videovigilancia	RGPD 6.1 c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento., RGPD 6.1 e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.	Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid. (Art. 10), Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada. Instrucción 1/2006 de la AEPD.	Gestión de los sistemas de videovigilancia de seguridad de la Agencia.	Datos de carácter identificativo	Imagen
Gestión del control acceso físico a la Agencia	RGPD 6.1 c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento., RGPD 6.1 e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.	Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid. (Art. 10), Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.	Control Acceso físico del personal interno, externo o visitas a la sede de la Agencia	Datos de carácter identificativo, Detalles del empleo	Nombre, apellidos, DNI, ubicación física, empresa, firmas de autorización de los responsables de la empresa y de Madrid Digital
Gestión de la prevención de riesgos laborales	RGPD 6.1 c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento., RGPD 6.1 e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.	Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid. (Art. 10), Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.	Gestión de las medidas de vigilancia de la salud de los trabajadores, Gestión de partes de accidente laboral y su análisis e investigación, Gestión de las medidas preventivas orientadas a trabajadores especialmente sensibles.	Datos de carácter identificativo, Datos especialmente protegidos, Detalles del empleo	Nombre, apellidos, DNI, fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección del centro de trabajo, antigüedad del puesto, categoría, datos relativos al accidente laboral sufrido.

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

## **10.6 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](mailto: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.

## **10.7 SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICO. 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.

## **10.8 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.

## 10.9 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.

## 10.10 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.

<b>CLÁUSULA 11.- COORDINACION DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES</b>
--

El adjudicatario de cada lote, remitirá, al inicio de la actividad objeto del presente contrato, a la Agencia, la siguiente documentación, en soporte informático:

- Evaluación de riesgos de la actividad contratada y planificación de la actividad preventiva, considerada la información remitida por la Agencia.
- Relación de equipos de trabajo a utilizar, cuando proceda.
- Relación de equipos de protección individual o colectiva con la indicación de la normativa de referencia, cuando proceda.

La citada documentación podrá entregarse en el curso de una reunión de coordinación que se mantendrá en las dependencias de la Agencia, a la que deberá asistir necesariamente una representación de la misma y un representante de la empresa adjudicataria.

En el seno de la reunión, las partes deberán informarse recíprocamente sobre los riesgos específicos de las actividades que desarrollen y que puedan afectar a los trabajadores, en particular sobre aquellos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades. La

información deberá ser suficiente y habrá de proporcionarse al inicio de las actividades, cuando se produzca un cambio en las actividades concurrentes que sea relevante a efectos preventivos y cuando se haya producido una situación de emergencia.

#### **Obligaciones y responsabilidades del contratista.**

El Contratista está directamente obligado a cumplir cuantas normas legales o convencionales estuvieran vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales, las normas de seguridad de la Agencia y cuantas disposiciones se contienen en este apartado, y en el correspondiente contrato, si las hubiere, siendo el responsable de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo que concierne a él, como a sus trabajadores, así como de adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajadores afectos a los servicios contratados y a prevenir cualquier tipo de accidentes, que pudieran producirse con ocasión de la ejecución de tales servicios, sean cuales fueren las causas de los mismos.

El Contratista deberá dar traslado, al inicio de los trabajos, de las informaciones e instrucciones (escritas o verbales), recibidas de la Agencia, a sus trabajadores.

El Contratista vigilará que su personal cumpla tanto la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales como la normativa interna de la Agencia que resulte de aplicación. Deberán, igualmente, velar tanto por la implantación de las medidas preventivas acordadas como por la efectiva adopción de los medios de coordinación establecidos.

El Contratista podrá proponer la adopción de nuevas medidas preventivas a aplicar, debiendo comunicar su propuesta a la Agencia, lo antes posible. Igualmente, podrá proponer la no ejecución de alguna de las ya establecidas; en ambos supuestos, la Agencia podrá, aprobar o denegar, razonadamente, la propuesta, antes de su entrada en vigor.

El Contratista cuando pretenda introducir modificaciones en la evaluación de riesgos inicialmente presentada, comunicará por escrito a la Agencia las citadas modificaciones.

El Contratista mantendrá actualizado el listado de sus trabajadores, con las especificaciones contenidas en la presente cláusula, debiendo comunicar los cambios, que se produzcan.

#### **Equipos de trabajo.**

El Contratista habrá de adoptar las medidas preventivas necesarias para que los equipos de trabajo puestos a disposición de sus trabajadores resulten adecuados al trabajo que haya de realizarse y convenientemente adaptados al mismo, de forma que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores al utilizarlos.

En todo caso, habrán de utilizarse equipos de trabajo que satisfagan tanto lo dispuesto en la normativa específica que les resulte de aplicación, como las disposiciones mínimas establecidas en el *Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio*, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

#### **Equipos de protección.**

El Contratista está obligado a proporcionar a sus trabajadores los equipos de protección colectiva y/o individual que resulten necesarios para el trabajo que haya de realizarse.

En cualquier caso, habrán de utilizarse equipos de protección que satisfagan lo dispuesto en la normativa específica que les resulte de aplicación.

#### **Siniestralidad laboral.**

El Contratista comunicará a la Agencia, por el medio más rápido a su alcance y de forma inmediata, todo accidente con baja laboral, que sufra cualquiera de sus trabajadores e investigará los hechos y las causas, que hubieren motivado los accidentes graves, muy graves y mortales, al tiempo que habrá de implantar las medidas correctoras que, en su caso, hayan de adoptarse para evitar de futuro, que puedan producirse nuevos accidentes por las mismas causas.

Así mismo comunicará a la Agencia e investigará, con el mismo fin, aquellos accidentes leves e incidentes, que, a su juicio, afecten o puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores y/o clientes de la Agencia, o que hayan producido o sean susceptibles de producir daños en las instalaciones.



El Contratista, tanto en el caso de accidentes como de incidentes investigados, remitirá, en el plazo máximo de 3 días hábiles, a la Agencia, copia de la investigación efectuada.

Adicionalmente, el personal del Contratista que detecte cualquier situación de posible riesgo, o deficiencias en dependencias, instalaciones, equipos de trabajo y/o equipos de protección, colectiva o individual, que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un riesgo de accidente, debe comunicarlo al Área de Seguridad Interior y Prevención de Riesgos Laborales, con objeto de que se corrijan las causas que motivan las citadas situaciones o deficiencias.

#### **Registro de la documentación, informaciones e instrucciones.**

La documentación que se intercambie entre la Agencia y la empresa, así como las informaciones e instrucciones, que aquella facilite, quedarán reflejadas por escrito en un acta firmada por todas las partes.

En todo caso, la entrega de documentación por parte de la Agencia, quedará reflejada por escrito con la fecha y firma del representante del Contratista que la reciba.

#### **Incumplimientos.**

El incumplimiento parcial o total de las medidas de seguridad por parte del personal del Contratista, o la falta de adopción de las medidas preventivas necesarias para eliminar o reducir el riesgo grave e inminente para la seguridad de la Agencia, facultará a la misma para instar la **resolución** del contrato.

### **CLÁUSULA 12.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por los contratistas como consecuencia de la ejecución de los contratos serán propiedad de Madrid Digital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

Los adjudicatarios renuncian expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de los contratos pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Madrid Digital.

### **CLÁUSULA 13.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS**

Los contratistas no adquieren ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

Los contratistas no podrán utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, y no podrán transmitirla sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

Finalizado el presente contrato, los desarrollos software, herramientas y licencias incluidas en el alcance de los servicios del presente pliego pasarán a ser propiedad de Madrid Digital.

### **CLÁUSULA 14.- CALIDAD DEL SERVICIO**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos. A tal fin, Madrid Digital podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.



#### **CLÁUSULA 15.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS**

Se establece un plazo de garantía de **DOCE 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, cada adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos que se le hayan contratados, de los equipamientos instalados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su 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 16.- SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario del contrato propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. Asimismo, las empresas adjudicatarias habilitarán un **Plan de Seguimiento y Control de Calidad** de los trabajos desempeñados por su personal efectuando, caso de no ser satisfactoria la calidad de los mismos, 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 a la propia empresa.

A tal efecto, los licitadores deberán aportar, en el **Sobre Nº 2: Documentación Técnica**, un Plan de Seguimiento y Control de Calidad, indicando al menos lo siguiente:

Cómo se pretende cumplir los niveles de calidad exigidos.

Cómo se pretenden verificar los cumplimientos.

Cómo se realimenta el proceso con correcciones en caso de desviaciones de los cumplimientos.

No obstante, durante el desarrollo de los trabajos objeto de contrato, Madrid Digital podrá establecer acciones de seguimiento sobre el control de la calidad y de la actividad desarrollada. En todo caso, el seguimiento y control de la ejecución del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el Responsable del Servicio del adjudicatario y el Responsable del Contrato de Madrid Digital o quién éste designe.

Madrid Digital podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.

Seguimiento, mejora y optimización de los servicios prestados.

Así, para el adecuado seguimiento del servicio, evaluación y mejora continua del grado de calidad del mismo se consideran necesarios al menos los siguientes **documentos**, a entregar con periodicidad **mensual**:

Informe de seguimiento económico y ANS.

Informe de seguimiento del servicio.

El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la aplicación de la correspondiente **penalidad**, según lo indicado en la **CLÁUSULA 17.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES** de este pliego y en el pliego de cláusulas administrativas.

#### **CLÁUSULA 17.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES**

En los supuestos en los que el adjudicatario no cumpla con lo previsto en el presente pliego, se aplicará las siguientes penalidades:



LOTE 1			
SERVICIO	REQUISITO	NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO	PENALIDAD
Cobertura de las sustituciones con los requisitos mínimos para el perfil establecidos en el apartado 6.1.3.	Disponibilidad del número de efectivos requerido con el perfil solicitado y previamente definido.	T. Máximo = 7 días, para cualquier perfil.	3.000 € por cada día de retraso y por cada perfil.
Entrega en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente de una copia de los libros-registro, informes previstos en el apartado 5.1.4 o Plan de Seguimiento y Control de Calidad.	Entrega de documentos y contenidos con la calidad requerida y en el plazo previsto en el pliego.	Quinto día hábil del mes siguiente.	1.000 € por cada día natural de retraso.
Cobertura total del horario del servicio con el número de efectivos comprometidos y horas del apartado 6.1.2.	Disponibilidad del número de horas requeridas para el servicio solicitado y previamente definido.	Número de horas mensuales a realizar por efectivo.	300 € por cada día de indisponibilidad del número de horas requeridas y por cada perfil.
Mantenimiento íntegro del actual equipo del servicio de seguridad, salvo expresa voluntad individual de los mismos del apartado 6.1.3.	Nº Máximo de sustituciones permitidas por tipo de perfil.	1 cambio semestral.	10.000 € por cada cambio adicional.
Comunicación previa por escrito a la Agencia de los cambios en la composición del equipo de Vigilantes de Seguridad del apartado 6.1.4.	Preaviso para autorización de cambios en la composición del equipo de trabajo.	Comunicación previa por escrito, para cualquier perfil.	3.000 € por cada cada perfil.
Disponibilidad de productos y materiales a utilizar para el desempeño del servicio del apartado 6.1.5.	Disponibilidad de productos y materiales con la calidad requerida y en el plazo previsto por el pliego.	Disponibilidad $\geq$ 100%.	500 € por indisponibilidad.
Cumplimiento de normas de imagen corporativa del servicio del apartado 6.1.7.	Cumplir con las normas de imagen corporativa del servicio.	Amonestaciones por escrito.	1.000 € por cada amonestación y perfil.
Entrega del Informe de evaluación y valoración de los riesgos de seguridad de las instalaciones y de los sistemas de seguridad de Madrid Digital del apartado 6.3.	Entrega de servicios / proyectos con la calidad requerida y en el plazo previsto en pliego.	En la fecha prevista por el pliego o con la periodicidad establecida.	500 € por cada día natural de retraso y por cada documento o informe identificable separadamente.





LOTE 2			
SERVICIO	REQUISITO	NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO	PENALIDAD
Entrega del Plan detallado de mantenimiento preventivo del apartado 7.1.	Entrega de servicios / proyectos con la calidad requerida y en el plazo previsto en pliego.	En la fecha prevista por el pliego o con la periodicidad establecida.	500 € por cada día natural de retraso y por cada documento o informe identificable separadamente.
Ejecución del Plan detallado de mantenimiento preventivo del apartado 7.1.	Entrega de servicios / proyectos con la calidad requerida y en el plazo previsto en pliego.	En la fecha prevista por el pliego o con la periodicidad establecida.	500 € por cada día natural de retraso y por cada documento o informe identificable separadamente.
Entrega del Plan detallado de mantenimiento correctivo del apartado 7.2.	Entrega de servicios / proyectos con la calidad requerida y en el plazo previsto en pliego.	En la fecha prevista por el pliego o con la periodicidad establecida.	500 € por cada día natural de retraso y por cada documento o informe identificable separadamente.
Ejecución del Plan detallado de mantenimiento correctivo del apartado 7.2.	Disponibilidad de cada sistema.	Disponibilidad ≥ 95%.	1.000 € por indisponibilidad.
Ejecución del Plan detallado de mantenimiento correctivo del apartado 7.2.	Aplicación de las condiciones de actuación en los plazos establecidos en pliego.	Por cada día por encima del plazo máximo establecido en pliego.	1.000 € por día y actuación correctiva.

Para todos aquellos ANS asociados al cálculo de disponibilidad, ésta se calculará, por periodos de 1 mes desde la última indisponibilidad no penalizada, aplicando la siguiente fórmula:

$$D = \frac{T_{tot} - T_{nodisp}}{T_{tot}} * 100 (\%)$$

Dónde:

D = disponibilidad

T<sub>tot</sub> = tiempo total del periodo considerado (en minutos).

T<sub>nodisp</sub> = tiempo de no disponibilidad del servicio dentro del intervalo T<sub>tot</sub> considerado (en minutos).

No se computarán los tiempos de mantenimiento programado debidamente comunicados y autorizados por Madrid Digital dentro del periodo de cálculo.

#### CLÁUSULA 18.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS

En este capítulo se describe la **estructura y el contenido de la documentación** que debe contener la propuesta técnica que las empresas licitadoras deben presentar y que se incluirá en el **Sobre Nº 2: "Documentación técnica relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor"** de la oferta.

Dentro de este sobre no se deberá incluir ninguna información sobre precios, la cual deberá entregarse exclusivamente en el **Sobre Nº 3: "Proposición económica y documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas"** según se especifica en el pliego de cláusulas administrativas.

Resulta obligatorio, para facilitar la valoración de las ofertas, que la documentación presentada en el **Sobre Nº 2**, se ajuste al índice que se especifica en esta cláusula y no pase de 20 páginas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

## **CONTENIDO DE LAS OFERTAS:**

La oferta técnica a presentar por cada licitador deberá ajustarse al siguiente orden de exposición y contenidos.

### **0.- Índice**

Definirá los hitos, objetivos y el alcance, así como los aspectos relevantes que se presentan en la oferta.

### **1.- Lote 1**

#### **1.1.- Enfoque a gestión de riesgos de seguridad**

Descripción detallada del informe de valoración de riesgos realizado de las instalaciones y sistemas de seguridad.

Metodologías y herramientas propuestas para la evaluación y valoración de las situaciones de riesgo riesgos de seguridad, así como cualquier otro aspecto de valor que el licitador comprometa para realizar la citada evaluación.

#### **1.2. Organización general del servicio**

Entendimiento y planteamiento realizado en las propuestas en cuanto al detalle de enfoque propuesto, así como la organización, roles y resultados perseguidos.

Descripción detallada del enfoque coordinado de las actividades de ambos lotes a realizar para prestar el servicio que permita alcanzar el objetivo de seguridad perseguido del de modo más eficiente.

#### **1.3. Plan de Seguimiento y Control de Calidad**

Incluyendo como mínimo cómo se pretenden cumplir los niveles de calidad exigidos, cómo se pretenden verificar los cumplimientos y cómo se realimenta el proceso con correcciones, en caso de desviaciones de los cumplimientos.

### **2.- Lote 2**

#### **2.1.- Estudio de análisis de situación actual y estrategia de evolución del servicio y tecnológica de los Sistemas PCI y Electrónicos de Seguridad**

Informe: planteamiento y desarrollo del estudio de los sistemas de seguridad PCI y electrónico.

Entregable: descripción de la documentación y de los entregables comprometidos.

#### **2.2.- Enfoque a gestión de riesgos de seguridad**

Descripción detallada del informe de valoración de riesgos realizado de las instalaciones y sistemas de seguridad.

Metodologías y herramientas propuestas para la evaluación y valoración de las situaciones de riesgo riesgos de seguridad, así como cualquier otro aspecto de valor que el licitador comprometa para realizar la citada evaluación.

#### **2.3.- Organización general del servicio**

Entendimiento y planteamiento realizado en las propuestas en cuanto al detalle de enfoque propuesto, así como la organización, roles y resultados perseguidos.

Descripción detallada del enfoque coordinado de las actividades de ambos lotes a realizar para prestar el servicio que permita alcanzar el objetivo de seguridad perseguido del de modo más eficiente.

#### **2.4. Plan de Seguimiento y Control de Calidad**

Incluyendo como mínimo cómo se pretenden cumplir los niveles de calidad exigidos, cómo se pretenden verificar los cumplimientos y cómo se realimenta el proceso con correcciones, en caso de desviaciones de los cumplimientos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

**CLÁUSULA 19.- SUBROGACIÓN – LOTE 1**

La empresa adjudicataria estará a lo dispuesto en el *Artículo 14 del Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad (para el periodo 2017-2020, suscrito con fecha 8 de noviembre de 2017, aprobado por Resolución de 19 de enero de 2018 de la Dirección General de Empleo y publicado en el BOE nº 29, de 1 de febrero de 2018*

El número y condiciones de los trabajadores actualmente adscritos a la ejecución del servicio de vigilancia y protección, a efectos de la subrogación por la empresa adjudicataria, figuran relacionados en el Anexo IV.

**CLÁUSULA 20.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de agosto de 2019 hasta el 31 de julio 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, Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

**CLÁUSULA 21.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

**Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**  
Dirección de Seguridad Corporativa  
Área de Seguridad Laboral y Régimen Interior

**e-mail:** [ICM\\_SEGURIDAD@madrid.org](mailto:ICM_SEGURIDAD@madrid.org)

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

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



**ANEXO I.- SISTEMAS PCI - LOTE 2**

EQUIPOS	CANTIDAD
CENTRAL DE DETECCIÓN DE INCENDIOS	4
FUENTES DE ALIMENTACIÓN	13
DETECTORES	491
SISTEMA DE DETECCIÓN POR ASPIRACIÓN	10
PULSADORES	58
SIRENAS	34
MÓDULOS	100
COMPUERTAS CORTAFUEGOS CLIMATIZACIÓN	28
EXUTORIOS	4
ELECTROIMANES	40
BOCAS DE INCENDIOS EQUIPADAS	48
MÓDULOS DE EXTINCIÓN AUTOMÁTICA	6
PULSADORES DE PARO	8
PULSADORES DE DISPARO	8
LETRERO LUMINOSO	8
CAMPANA	6
EXTINTOR POLVO ABC 6 Kg	143
EXTINTOR CO2 5 Kg	30
CARRO EXTINTOR 50 Kg POLVO	1
CARRO EXTINTOR 25 Kg POLVO	1
CILINDROS NOVEC	4
CILINDROS FE13	3
GRUPO DE PRESIÓN	1
CENTRAL DE CO GARAJE	1
DETECTOR CO GARAJE	10
CENTRAL DE AGUA NEBULIZADA	1
CILINDROS AGUA	3
CILINDRO NITRÓGENO	1
PULSADORES DE PARO DE AGUA NEBULIZADA	1
PULSADORES DE DISPARO AGUA NEBULIZADA	1
LETRERO LUMINOSO AGUA NEBULIZADA	1
SIRENA AGUA NEBULIZADA	1
SONDAS TÉRMICAS	2
BOQUILLAS	4
MUELLES CIERRAPUERTAS	85
MÓDULO DETECCIÓN GAS/HUMO SALAS CALDERAS	2
DETECTORES GAS/HUMO CALDERA	4
ALARMA DETECCIÓN GAS CALDERAS	2
ALARMA CORTE MANUAL GAS CALDERAS (PULSADOR)	2
INSTALACIÓN Y CABLEADO SISTEMA DETECCIÓN GAS	2
INSTALACIÓN Y CABLEADO SISTEMA ALARMA GAS	2
SOFTWARE DESICO	1
SOFTWARE VESDA	1



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

**ANEXO II.- SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD – LOTE 2**

<b>EQUIPOS</b>	
1.	<i>Sistema de CCTV</i> que incluye, los equipos de centralización y gestión (matriz, sistema de control, sistema de grabación y sistema de visualización) y los sistemas de captación de imágenes (cámaras, ópticas, sistemas de iluminación por infrarrojos, domos, sistemas de comunicación).
2.	<i>Sistema de intrusión</i> que incluye, los equipos de centralización (puestos de operación, ordenadores centrales y software de gestión de alarmas) y elementos de detección (balances magnéticos, volumétricos, pulsadores, barreras puntuales, etc.).
3.	Tornos de entrada/salida, banderolas y escáneres de rayos X.
4.	<i>Sistema de centralización de alarmas</i> , en el cual se encuentran integrados de una u otra forma todos los subsistemas que componen la seguridad del edificio.
5.	<i>Sistema de alarmas técnicas</i> que incluye, los equipos de centralización empleado en el sistema de intrusión y los elementos detectores de alarmas técnicas (sensores, fallos de alimentación, apertura de puertas, etc.).
6.	<i>Sistema de megafonía</i> que incluyen Racks de megafonía, equipos electrónicos de megafonía, altavoces, PC de gestión. Así como lo relativo al Equipo de Megafonía OPTIMUS dispuesto actualmente en el Centro de Control.
7.	<i>Sistema de Interfonía</i> que incluye central de interfonía e interfonos.
8.	<i>Sistema de comunicaciones</i> que incluye toda la electrónica distribuida (armarios, bastidores, fuentes de alimentación, tarjetas difusoras, nodos, etc.) los buses de comunicaciones de los diferentes sistemas (intrusión, alarmas técnicas y control de acceso), cableado de todos los elementos detectores.
9.	<i>Equipos de centralización</i> utilizados en los sistemas de intrusión, PCI y CCTV (Incluyendo el mantenimiento de las aplicaciones referidas a dichos sistemas, no siendo objeto del contrato los equipos PC informáticos del COS que las ejecutan).



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

**ANEXO III.- PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO Y PROTOCOLOS DE PRUEBAS – LOTE 2**

Equipo o sistema	Cada tres meses	Cada seis meses	Cada año
<b>Detección y alarma de incendios</b>	Comprobación de funcionamiento de las instalaciones (con cada fuente de suministro).		Verificación integral de la instalación.
	Sustitución de pilotos, fusibles, etc., defectuosos.		Limpieza del equipo de centrales y accesorios.
	Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornes, reposición de agua destilada, etc.)		Verificación de uniones roscadas o soldadas.
			Limpieza y reglaje de relés. Regulación de tensiones e intensidades.
			Verificación de los equipos de transmisión de alarma.
			Prueba final de la instalación con cada fuente de suministro eléctrico
<b>Pulsadores de alarma de incendios</b>	Comprobación de funcionamiento de la instalación (con cada fuente de suministro).		Verificación integral de la instalación.
	Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornes, reposición de agua destilada, etc.)		Limpieza de sus componentes.
			Verificación de uniones roscadas o soldadas.
			Prueba final de la instalación con cada fuente de suministro eléctrico
<b>Extintores de incendio</b>	Comprobación de la accesibilidad, señalización, buen estado aparente de conservación, Inspección ocular de seguros, precintos, inscripciones, etc.		Comprobación del peso y presión en su caso.
	Comprobación del peso y presión en su caso Inspección ocular del estado externo de las partes mecánicas (boquilla, válvula, manguera, etc.)		En el caso de extintores de polvo con botellín de gas de impulsión se comprobará el buen estado del agente extintor y el peso y aspecto externo del botellín.
			Inspección ocular del estado de la manguera, boquilla o lanza, válvulas y partes mecánicas



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

<b>Bocas de incendio equipadas</b>	Comprobación de la buena accesibilidad y señalización de los equipos.		Desmontaje de la manguera y ensayo de ésta en lugar adecuado.
	Comprobación por inspección de todos los componentes, procediendo a desenrollar la manguera en toda su extensión y accionamiento de la boquilla caso de ser de varias posiciones.		Comprobación del correcto funcionamiento de la boquilla en sus distintas posiciones y del sistema de cierre.
	Comprobación, por lectura del manómetro, de la presión de servicio.		Comprobación de la estanquidad de los racores y manguera y estado de las juntas.
	Limpieza del conjunto y engrase de cierres y bisagras en puertas del armario		Comprobación de la indicación del manómetro con otro de referencia (patrón) acoplado en el racor de conexión de la manguera
<b>Sistema de CCTV (circuito cerrado de televisión)</b>		Comprobación de los equipos de centralización y gestión (matriz, sistema de control, sistema de grabación y sistema de visualización) y los sistemas de captación de imágenes (cámaras, ópticas, sistemas de iluminación por infrarrojos, domos, sistemas de comunicación).	
<b>Sistema de intrusión</b>	Comprobando los equipos de centralización (puestos de operación, ordenadores centrales y software de gestión de alarmas) y elementos de detección (balances magnéticos, volumétricos, pulsadores, barreras puntuales, etc.). Comprobando sistema de intrusión y los elementos de control de acceso (tornos y banderolas).		
<b>Sistema de control de accesos</b>		Comprobando escáneres de rayos X, tornos y banderolas.	
<b>Sistema de centralización de alarmas</b>	Comprobando todo el sistema de centralización de alarmas, en el cual se encuentran integrados de una u otra forma todos los subsistemas que componen la Seguridad del edificio. Comprobando del mismo modo, el sistema de alarmas técnicas que incluye los equipos de centralización empleado en el sistema de intrusión y los elementos detectores de alarmas técnicas (sensores, fallos de alimentación, apertura de puertas, etc.).		





<b>Sistema de comunicaciones</b>	<p>Comprobando el Sistema de Megafonía que incluyen Racks de megafonía, equipos electrónicos de megafonía, altavoces, PC de gestión. Así como lo relativo al Equipo de Megafonía OPTIMUS dispuesto actualmente en el Centro Operativo de Seguridad (COS). Y el sistema de interfonía que incluye central de interfonía e interfonos.</p> <p>Todas las actividades anteriormente descritas se realizarán en fin de semana o fuera del horario de producción.</p>	
<b>Columnas secas</b>	<p>Comprobación de la accesibilidad de la entrada de la calle y tomas de piso. Comprobación de la señalización.</p> <p>Comprobación de las tapas y correcto funcionamiento de sus cierres (engrase si es necesario).</p> <p>Comprobar que las llaves de las conexiones siamesas están cerradas.</p> <p>Comprobar que las llaves de seccionamiento están abiertas.</p> <p>Comprobar que todas las tapas de racores están bien colocadas y ajustadas.</p> <p>Comprobar estado de la válvula de des aireación.</p> <p>Comprobar estado de la válvula de descarga.</p>	



<b>Extinción automática</b>	Comprobación de que las boquillas del agente extintor o rociadores están en buen estado y libres de obstáculos para su funcionamiento correcto.		Comprobación integral de acuerdo con las instrucciones del fabricante o instalador, incluyendo en todo caso: verificación de los componentes del sistema (especialmente los dispositivos de disparo y alarma).
	Comprobación del buen estado de los componentes del sistema, especialmente de la válvula de prueba en los sistemas de rociadores, o los mandos manuales de la instalación de los sistemas de polvo, o agentes extintores gaseosos.		Comprobación de la carga del agente extintor y del indicador de la misma (medida alternativa de peso o presión).
	Comprobación del estado de carga de la instalación de los sistemas de polvo, anhídrido carbónico, o hidrocarburos halogenados y de las botellas de gas impulsor cuando existan.		Comprobación del estado del agente extintor, prueba de la instalación en las condiciones de su recepción.
	Comprobación de los circuitos de señalización, pilotos, etc., en los sistemas con indicaciones de control.		
	Limpieza general de todos los componentes.		
<b>Abastecimiento de agua</b>	Verificación por inspección de todos los elementos, depósitos, válvulas, mandos, alarmas motobombas, accesorios, señales, etc.	Accionamiento y engrase de válvulas.	Gama de mantenimiento anual de motores y bombas de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
	Comprobación de funcionamiento automático y manual de la instalación de acuerdo con las instrucciones del fabricante o instalador.	Verificación y ajuste de prensaestopas.	Limpieza de filtros y elementos de retención de suciedad en alimentación de agua.
	Mantenimiento de acumuladores, limpieza de bornes (reposición de agua destilada, etc.).	Verificación de velocidad de motores con diferentes cargas.	Prueba del estado de carga de baterías y electrolito de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
	Verificación de niveles (combustible, agua, aceite, etc.).	Comprobación de alimentación eléctrica, líneas y protecciones	Prueba, en las condiciones de su recepción, con la realización de curvas del abastecimiento con cada fuente de agua y de energía.
	Verificación de accesibilidad a elementos, limpieza general, ventilación de salas de bornes, etc.		Alimentación eléctrica secundaria o de emergencia
			Las revisiones que figuren en las instrucciones técnicas del fabricante y además puesta en funcionamiento durante un tiempo mínimo de 15 minutos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

<b>Alumbrado de emergencia</b>	Revisión ocular externa.		Verificación integral de toda la instalación
<b>Señalización</b>	Revisión general.		
<b>Control de humos y temperatura</b>	Verificación de apertura automática de todos los aireadores y exutorios y, en su caso, de los equipos de extracción o impulsión forzada	Verificación del correcto funcionamiento de todas las pantallas o barreras de humos móviles, así como estado y situación de las fijas	Verificación integral de toda la instalación
<b>Alimentación eléctrica secundaria o de emergencia</b>	Las revisiones que figuren en las instrucciones técnicas del fabricante y además puesta en funcionamiento durante un tiempo mínimo de 15 minutos		Verificación integral de toda la instalación
<b>Bloqueo y retención de puertas</b>	Las revisiones que figuren en las instalaciones técnicas del fabricante.		Verificación integral de toda la instalación



**ANEXO IV.- LISTADO DE TRABAJADORES ACTUALMENTE ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL  
SERVICIO DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN – LOTE 1**

CATEGORIA	ANTIGÜEDAD	TIPO CONTRATO	JORNADA	OBSERVACIONES Y PLUSES
VIG RESP DE EQUIPO	14/01/1992	100	100%	RESP.EQUIPO + COMPL.PUESTO 150 € * 12 pagas
VIGILANTE SIN ARMA	03/04/1997	100	100%	
VIGILANTE SIN ARMA	20/07/1998	100	100%	
VIGILANTE SIN ARMA	01/01/2009	100	100%	RADIOSCOPIA
VIGILANTE SIN ARMA	14/02/1986	401	100%	PLUS ARMA + RADIOSCOPIA
VIGILANTE SIN ARMA	08/05/2010	189	100%	RADIOSCOPIA
VIGILANTE SIN ARMA	31/08/2011	189	100%	RADIOSCOPIA
VIGILANTE SIN ARMA	29/11/1999	100	100%	PLUS ARMA



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**

**ANEXO V.- MODELO DE CURRICULUM VITAE DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO – LOTE 1**

(A aportar para cada miembro del equipo propuesto)

<b>APELLIDOS:</b>	
<b>NOMBRE:</b>	
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL:</b>	
<b>TTITULACIÓN / UNIVERSIDAD o CENTRO / HOMOLOGACIÓN (en caso de haberse obtenido la titulación fuera de España):</b>	
<b>FORMACIÓN:</b>	
<b>ACTIVIDAD PROFESIONAL (Especificando como mínimo: Empresa, duración del proyecto, descripción del mismo y actividades desarrolladas y cliente para el que se ejecuta):</b>	

El licitador que haya presentado la mejor oferta, **con carácter previo a la adjudicación**, deberá aportar este documento, debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación de la empresa, de los miembros del equipo propuesto, según lo establecido en la *Cláusula 6.1.3 del presente pliego*, indicando el perfil al que se adscribe, así como toda aquella documentación que Madrid Digital estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos currículos.

*El Director de Seguridad Corporativa*

*Fdo.: Fernando Ledrado Gómez*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962925128010699602729**