

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL  
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO,  
SOPORTE, ACTUALIZACIÓN E INSTALACIÓN EN NUEVOS CENTROS  
DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE CITA PREVIA POR INTERNET”, A  
CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO**



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: **1276879216410756008433**



## **Contenido**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO
3. ALCANCE DEL SERVICIO
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR
5. ACCIONES FORMATIVAS
6. SEGURIDAD EN MATERIA DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
7. DOCUMENTACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS
8. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE Y SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS
9. CALIDAD
10. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR
11. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS
12. GARANTÍA
13. PLAZO DE EJECUCIÓN
14. MODELO ECONÓMICO Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS
15. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS



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: **1276879216410756008433**

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACIÓN E INSTALACIÓN EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE CITA PREVIA POR INTERNET”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO**

**CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN**

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *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 (*Artículo 10 Tres - c*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Dentro del precitado ámbito competencial, la Agencia dispone de una solución informática para la prestación del servicio de Cita Previa por internet para los organismos de la Comunidad de Madrid: el software “Quenda-Cita Previa” (en adelante CTAC). Este software permite que los ciudadanos puedan solicitar cita previa a través de Internet y que los gestores cuenten con una agenda propia donde visualizar y gestionar dichas citas.

Para garantizar la operatividad y disponibilidad del software anteriormente citado, resulta necesaria la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento de la solución, en aquellos centros que lo tienen instalado e implantación de la misma en aquellos centros que lo soliciten.

**CLÁUSULA 2.- OBJETO**

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, soporte funcional y actualización de versiones de la licencia corporativa del Sistema Cita Previa por Internet (CTAC) en centros gestores de la Comunidad de Madrid que actualmente lo tienen instalado, así como la incorporación a este Sistema de aquellos centros gestores de la Comunidad de Madrid que lo



soliciten, y la necesaria formación a formadores, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

### **CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO**

La prestación de los servicios de mantenimiento, correctivo y evolutivo, objeto del contrato será sobre la licencia corporativa que da servicio a los centros en los que esté instalado el Sistema *Cita Previa por Internet (CTAC)*; además deberá realizarse la implantación del sistema en aquellos centros gestores de la Comunidad de Madrid que soliciten este servicio.

Los centros que **actualmente disponen de este servicio** son:

De la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda:

- La Dirección General del Servicio Público de Empleo, en los Servicios de Orientación e Inserción Laboral que se prestan a través de las Oficinas de Empleo.
- La Subdirección General de Gestión Tributaria.
- Dirección General de Industria, Energía y Minas.

De la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno:

- Los Registros Civiles, dependientes de la Dirección General de Justicia.

De la Consejería de Educación, Juventud y Deporte:

- La Unidad Técnica de Registros de la Subdirección General de Régimen Jurídico de la Secretaría General Técnica.

De la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras:

- Dirección General de Vivienda y Rehabilitación

Por otro lado, son susceptibles de solicitar este servicio de cita previa por internet aquellos centros de la Comunidad de Madrid que disponen actualmente de Atención al Ciudadano presencial.

### **CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR**

Los servicios a prestar se clasifican en dos grupos de actividades:

- Servicios de Cuota Fija.
- Servicios de Cuota Variable.

#### **4.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA**

Son la base de la atención continua que requieren las aplicaciones o sistemas en producción. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

##### **4.1.1 Mantenimiento correctivo:**

**El mantenimiento correctivo consistirá** en el diagnóstico y subsanación de incidencias reportadas debidas a fallos, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del Sistema. Se instalarán los programas (parche) que den solución a los errores registrados por el fabricante. El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento del producto software incluido en este Pliego a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

- **Número ilimitado de incidencias.**
- **Gestión de incidencias:**

- **Atención telefónica ilimitada:**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia un número de teléfono y personal de contacto que facilite el soporte funcional y técnico necesario para identificar y resolver los problemas y consultas que se deriven del funcionamiento del software cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato.

Esta **asistencia telefónica** se dará por personal técnico cualificado del adjudicatario, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de la Agencia.

El horario de asistencia telefónica será lunes a viernes de 8:00 a 20:00, laborales en la Comunidad de Madrid.

- **Correo electrónico:**

Adicionalmente se dispondrá de un soporte técnico vía correo electrónico.

- **Soporte web:**

El adjudicatario dispondrá de un espacio web en el que podrán registrarse incidencias peticiones o consultas. La incidencia, petición o consulta, quedará registrada en su sistema de seguimiento y devolverá un número de registro de la misma en el momento de su alta.

- **Tiempo de Respuesta y Niveles de Servicio:**

En las tablas que se recogen a continuación, se definen los Tiempos de Respuesta para cada Nivel de Servicio, así como la definición de cada tipo de Nivel de Servicio.



<p><b><u>Tiempo de Respuesta</u></b></p> <p><b>S1 = 1 h.</b></p> <p><b>S2 = 4 h.</b></p> <p><b>S3 = 8 h.</b></p> <p><b>S4 = 12 h.</b></p>	<p><b>Los anteriores tiempos de respuesta se computarán dentro de la siguiente franja horaria: de lunes a viernes de 8:00 h. a 20:00 h., laborables en la Comunidad de Madrid.</b></p>
---	--

Nivel de Servicio	Definición
<b>S1</b>	<p><b><u>Impacto crítico en el servicio</u></b></p> <p>Situación que afecta de manera crítica al sistema principal.</p> <p>Las características de un problema de Gravedad 1 incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio principal no está operativo</li> <li>• El sistema de producción se colapsa</li> <li>• Riesgo de integridad de datos</li> <li>• Fallan las operaciones de copia de seguridad y de recuperación.</li> </ul> <p>La Agencia pondrá a disposición del adjudicatario los recursos humanos necesarios para que el adjudicatario resuelva el problema.</p>
<b>S2</b>	<p><b><u>Impacto considerable en el servicio o la implementación</u></b></p> <p>El sistema principal se ve seriamente afectado, o se detiene la implementación, y no hay ninguna solución temporal aceptable para el problema presentado.</p>
<b>S3</b>	<p><b><u>Impacto moderado en el servicio</u></b></p> <p>El sistema principal sufre una afectación moderada, no se han perdido datos, y el sistema sigue funcionando. El problema se puede solventar temporalmente utilizando una solución temporal apropiada.</p>
<b>S4</b>	<p><b><u>Ningún impacto en el servicio</u></b></p> <p>Problemas no críticos, cuestiones generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.</p>

- **Asistencia IN-SITU:**

Intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento en los lugares en que se encuentren instalados los productos objeto de mantenimiento, cuando la incidencia no pueda ser solucionada telefónicamente, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por la Agencia. Ello implicará la sustitución, si fuera necesario, de los componentes o partes afectadas. Siempre que sea posible, esta asistencia se llevará a cabo de forma remota.

- **Tiempo máximo de asistencia in-situ:**

En el caso de incidencias que no puedan ser solucionadas mediante asistencia en remoto, se requerirá a criterio de la Agencia la asistencia in-situ de personal técnico de la empresa adjudicataria. Los tiempos máximos de asistencia in-situ, quedarán determinados según los siguientes niveles de impacto en el funcionamiento del software en la Agencia:

- **Nivel estándar:** Se considerará una incidencia como estándar cuando no suponga la paralización del funcionamiento general de cualquier módulo del software, y el fallo se circunscriba a entornos clientes.
- **Nivel crítico:** Se considerará una incidencia como crítica cuando suponga la paralización de un servicio externo o interno de la Agencia, que afecte a más de un usuario.

Tiempo máximo de asistencia in-situ		
Gravedad	Estándar	48 horas
	Crítico	12 horas

El plazo empezará a contar desde el momento que se requiera por parte de la Agencia la asistencia in-situ. A los efectos del cómputo de dicho plazo sólo se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido entre las 8:00 y las 20:00 horas, de lunes a viernes, laborables en la Comunidad de Madrid.

- El personal encargado de atender y recibir las incidencias deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las incidencias y problemas que se deriven del funcionamiento del software objeto de este contrato.
- El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instaladas las licencias cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a la Agencia, quedando sometido a las

normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

- Ninguna incidencia será cerrada sin contar con la autorización expresa del *Responsable del Servicio* en la Agencia.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a la Agencia las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén bajo contrato.

#### **4.1.2 Soporte Funcional:**

Actividades orientadas a resolver dudas funcionales, técnicas o de la utilización del Sistema planteadas por el cliente. En este sentido, el “cliente” no solo será el “usuario” del Sistema, sino las Áreas de la Agencia que puedan necesitar, en el desempeño de su propia función, la resolución de consultas sobre el Sistema.

El soporte consistirá en el desarrollo de las acciones que se describen a continuación, todas ellas destinadas a evitar incidencias y paradas de los sistemas:

##### ➤ **Elaboración de un Plan de Soporte:**

El adjudicatario elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de la Agencia, un Plan de Soporte, en el cual:

- Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y la Agencia.
- Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
- Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.
- Se recogerán in-situ las necesidades asociadas a las tareas de desarrollo e implementación de soluciones.

##### ➤ **Informes detallados de la configuración en producción.**

Con el objeto de garantizar el soporte y mantenimiento descrito en este pliego y el nivel de servicio, el adjudicatario deberá realizar y mantener un informe descriptivo de los medios informáticos y de las peculiaridades técnicas de la instalación en producción del software objeto de este contrato. Dicho informe será de utilidad a la hora de diagnosticar incidencias.

Se llevará a cabo un análisis previo de cualquier incidencia que afecte al Sistema en mantenimiento, siendo las incidencias imputables a infraestructuras necesariamente comunicadas a la Agencia, con el fin de que éste dé parte de las averías.





#### **4.1.3 Mantenimiento Evolutivo Tecnológico:** Actualización de versiones.

El adjudicatario se compromete a la actualización de los productos y herramientas, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, y para la solución a problemas existentes en versiones anteriores. Implicará la actualización e instalación de las nuevas versiones que contengan opciones nuevas en sus programas y mejoras (módulos o programas nuevos) relacionados con el producto objeto del mantenimiento.

Por tanto, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, el adjudicatario deberá:

- Informar y poner a disposición de la Agencia las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato. Se facilitará a la Agencia las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de instalación y uso de los productos para su correcta utilización y operatividad. Se deberán seguir los procedimientos técnicos para la implantación de nuevas versiones definidos por la Agencia
- Entregar a la Agencia la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Enviar boletines técnicos con información relativa a la utilización del software, nuevos desarrollos y problemas detectados.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos de software objeto de mantenimiento.

Para ello, el personal designado por el adjudicatario realizará las labores de actualización de forma remota y, excepcionalmente y cuando no fuera posible hacerlo así, desplazándose al lugar en el que se hayan de instalar las nuevas versiones del software.

#### **4.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Bajo Demanda o encargos Planificables)**

La demanda de los servicios de estas características surge de la necesidad de evolución y adaptación del Sistema a las necesidades de los clientes.

##### **4.2.1 Mantenimiento evolutivo funcional:**

Para estos servicios de Cuota Variable se estima una necesidad de un **máximo de 650 horas** para el mantenimiento evolutivo sujeto a cambios legales y el mantenimiento evolutivo no sujeto a cambios legales (es decir: peticiones de cliente solicitando mejoras que se definirán y priorizarán con los distintos clientes según las necesidades que les surjan con el uso del Sistema).

SERVICIOS DE EVOLUTIVO FUNCIONAL	
CONCEPTO	Horas
Mantenimiento Evolutivo Funcional	650

**A) Mantenimiento evolutivo sujeto a cambios legales:**

El adjudicatario deberá garantizar la incorporación de todos aquellos cambios legales de ámbito nacional y de la Comunidad de Madrid, mediante las correspondientes actualizaciones del producto o implementaciones que procedan con su documentación asociada, y en general mantener el sistema funcionando conforme a la normativa vigente que le sea aplicable a los Centros incorporados a la plataforma de Cita previa por internet durante todo el contrato.

**B) Mantenimiento evolutivo no sujeto a cambios legales:**

Concebido como extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad sobre el Sistema para cubrir las necesidades funcionales y organizativas de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa.

**Todos los trabajos de Mantenimiento Evolutivo (Sujetos a cambios legales y no sujetos a cambios legales) se configurarán en la forma de encargos planificables.**

Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas, si la naturaleza del mismo lo requiere. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

La aceptación por parte de la Agencia de cualquier entrega vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del adjudicatario de la adecuada documentación que la Agencia defina como básica y que esté localizada y disponible en los repositorios de la Agencia a tal efecto, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Cambios realizados sobre el estándar y parches de producto.
- Documentación funcional.
- Documentación técnica (modelo de datos, arquitectura, módulos técnicos, seguridad).
- Manuales de usuario.
- Guías de explotación del sistema.

De los centros ya implantados, por el momento se han recibido las siguientes peticiones:

- Integración con el *Sistema Gestor de Esperas de ciudadano*: modificación del proceso de integración con el gestor de esperas independiente del modelo estándar de conexión de aplicaciones por webservices.
- Integración en el proceso de alta de usuarios y asignación de perfiles y centros.
- Cambios Informes automáticos: modificaciones en los informes en cuanto a la selección de fechas, generación por centros, nombres de informes y proceso de generación.

#### 4.2.2 Incorporación de nuevos centros al Sistema de Cita Previa por Internet:

Para la incorporación sucesiva de nuevos Centros Gestores de la Comunidad de Madrid, **como máximo cinco**, que soliciten la implantación del servicio de cita previa, será necesario que el adjudicatario lleve a cabo los trabajos que se relacionan a continuación:

- **Personalización de la web pública:**

El Sistema dispone de un portal web donde el ciudadano puede solicitar una nueva cita, consultar sus citas o anularlas. Este portal, de acceso universal, constituye el frontal del Sistema y por ello el de mayor impacto en cuanto a presencia. En este sentido, será necesario una personalización del mismo para los servicios que se incorporen y alinearlos a la identidad corporativa definida por la Comunidad de Madrid. El servicio debe incluir cambio de logotipos, colores y tipografías. Así como la personalización de los formularios de captura de datos y funcionalidades especiales que se requieran para dar servicio al ciudadano.

- **Apoyo a la parametrización:**

El sistema dispone de una configuración compleja para la gestión de perfiles, usuarios, calendarios, centros, puestos y servicios. El adjudicatario deberá disponer de un servicio de acompañamiento (in situ o en remoto) a los administradores en la parametrización de la herramienta según las necesidades del servicio.

- **Soporte a la implantación:**

El adjudicatario prestará un servicio de soporte durante los días posteriores a la puesta en producción del servicio para un nuevo centro. Este servicio podrá ser prestado en remoto o presencial.

Se considerará que un centro se ha incorporado al Sistema de Cita Previa por Internet cuando el Sistema esté en producción para el centro solicitado y haya finalizado el soporte a la implantación.

- **Estimación de esfuerzo para la incorporación de centros al Sistema:**

La siguiente tabla muestra el número máximo de horas previstas para la incorporación nuevos centros al Sistema.

SERVICIOS DE INSTALACIÓN POR CENTRO	
INCORPORACIÓN DE CENTROS	Horas/Centro
Personalización de la web pública	20
Apoyo a la parametrización	24
Soporte a la Implantación	40

#### **4.2.3 Formación a Formadores:**

El adjudicatario desarrollará un plan de formación a formadores del Centro de Formación de la Agencia con las características que aparecen en la Cláusula 5.

Para estos servicios de Cuota Variable se estima una necesidad de un máximo de 7 horas.

En cada incorporación de un nuevo centro y parametrización del sistema se valorará la necesidad de sesiones de formación a formadores del Centro de Formación a la Agencia.

Para cada encargo planificable por este concepto, previamente a su ejecución, el adjudicatario deberá presentar a la Agencia una planificación del esfuerzo en horas. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados a dicho encargo.

SERVICIO FORMACIÓN A FORMADORES	
CONCEPTO	Horas
Formación a formadores	7

#### **CLÁUSULA 5.- ACCIONES FORMATIVAS**

Este servicio tiene por objeto que todo el personal de la Comunidad de Madrid involucrado en el funcionamiento y gestión del Sistema posea los conocimientos necesarios para realizar sus funciones y obtener el máximo rendimiento de todas y cada una de las funcionalidades disponibles.

Estos cursos serán impartidos, preferentemente, en las instalaciones del Centro de Formación de la Agencia, si bien también podrían impartirse en aulas homologadas por la Agencia en los propios centros objeto de implantación, planificándose con sus responsables: fechas, horarios y perfiles de los cursos.

Para que el objeto del servicio se cumpla con la calidad y aprovechamiento adecuados, el adjudicatario proporcionará los siguientes servicios:

- Formación de formadores, según perfiles.
- Material de formación.
- Sesiones de actualización de contenidos.

- **Formación de formadores:**

Atendiendo a los diferentes perfiles (gestor, responsable y administrador), el adjudicatario proporcionará formación de formadores en las instalaciones del Centro de Formación de la Agencia, como mínimo 15 días previos al inicio del primer curso. La duración y calendario adecuados serán planificados de forma conjunta con el Centro de Formación y Área correspondiente de LA AGENCIA. A esta formación podrán asistir los docentes y personal específico definido por la Agencia.

Al finalizar cada curso de formación de formadores, los docentes y personal específico asistentes, cumplimentarán el cuestionario de calidad definido por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implantado en el Centro de Formación, siendo conforme la formación recibida si alcanza los objetivos de calidad señalados en dicho SGC., si la formación es no conforme, se repetirá sin coste alguno.

- **Material de formación:**

El adjudicatario proporcionará el material formativo necesario para el apoyo a la formación:

- Manual de formación según perfiles (en formato .doc).
- Guías rápidas según perfiles (en formato .doc ó .ppt).
- FAQ's: juegos de preguntas más frecuentes.
- Casos de pruebas.

- **Sesiones de actualización de contenidos:**

El adjudicatario informará puntualmente y en plazo, a los docentes del Centro de Formación, de todos los cambios y/o actualizaciones que se produzcan en el Sistema, documentando dichas actualizaciones e impartiendo la correspondiente formación de reciclaje.

El entorno de formación se encontrará puntualmente actualizado en todo momento con cualquier modificación que se produzca en el aplicativo.

En cualquier caso, y de forma general, toda la formación de formadores y sesiones de actualización, han de realizarse en el correspondiente entorno de formación, siendo facilitadas al Centro de Formación las url's de acceso y teniendo previamente cargados los usuarios de formación que sean necesarios. Todos los datos personales utilizados en los cursos y documentación serán simulados.

<b>CLÁUSULA 6.- SEGURIDAD EN MATERIA DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL</b>
--

**Normativa aplicable.**

1. En el caso de que el adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá

con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* (en adelante **LOPD**).
- *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

#### **Medidas de seguridad de carácter mínimo.**

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *RD 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
  - 2.1 En la fase de diseño funcional del sistema de referencia se realizará un **estudio previo de datos de carácter personal** a tratar, su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de los datos y los requerimientos del *RD 1720/2007*. Si procede igualmente se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante **AEPD**).
  - 2.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de la AGENCIA, y en concreto:
    - 2.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
    - 2.2.2 Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. El adjudicatario se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
    - 2.2.3 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la AGENCIA. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado,



mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

- 2.2.4 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- 2.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la AGENCIA, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- 2.2.6 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 2.2.7 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 2.2.8 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 2.2.9 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

**2.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:

- 2.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de

información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.

2.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.

2.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

**2.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 2.1, 2.2 y 2.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:

2.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.

2.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.

2.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

2.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El adjudicatario se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.





2.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

### **Personal prestador del servicio.**

3. Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán un documento por el que quedarán obligados al **secreto profesional** respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. Así como a la renuncia expresa de los derechos de **propiedad intelectual** que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario nombrará de entre los miembros del equipo prestador del servicio a un **Responsable de Seguridad**, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto a la Agencia.

El adjudicatario se compromete a **formar e informar a su personal** en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del objeto del contrato tendrá **acceso autorizado** únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el **desarrollo de sus funciones**.

### **Cesión o comunicación de datos a terceros.**

4. Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
5. El adjudicatario tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

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

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas. En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

6. De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, la Agencia, que **actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 21 RD 1720/2007*, y se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el adjudicatario como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el adjudicatario queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El adjudicatario se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el *Artículo 9 de la LOPD*, las previstas en el *RD 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**.

#### ***Derecho de información en la recogida de datos.***

7. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

#### **CLAÚSULA 7.- DOCUMENTACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

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

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

#### **CLÁUSULA 8.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA**

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

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

#### **CLÁUSULA 9.- CALIDAD**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos. A tal fin, la Agencia podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

#### **CLÁUSULA 10.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del servicio.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras, que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio, durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Curriculum Vitae del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, 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 el servicio de mantenimiento y soporte a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas hardware y software que estime pertinentes, y que sean complementarias a los sistemas de información utilizados por la Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

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

#### **CLÁUSULA 11.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS**

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* 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 proyecto.

#### CLÁUSULA 12.-GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia 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 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de julio de 2017 a 30 de junio de 2018**.

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

#### CLÁUSULA 14.- MODELO ECONÓMICO Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

##### 14.1.- Modelo Económico:

Dentro de los Servicios requeridos para la ejecución de los trabajos objeto de este contrato, y según se indica en la Cláusula 4 "Descripción de los Servicios a Realizar" de este documento, se diferenciarán los mismos entre:

SERVICIOS DE CUOTA FIJA: Servicios a ejecutar mediante encargos no Planificables.

- Mantenimiento Correctivo.
- Mantenimiento Evolutivo Tecnológico.
- Soporte Funcional.

SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE: Servicios a ejecutar bajo demanda, mediante encargos Planificables.

- Mantenimiento Evolutivo Funcional.
- Formación a formadores.
- Incorporación de nuevos Centros.

