

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y  
ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA  
ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID”***

---

---



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: **1037139087551489519424**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 4.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE DICHO EQUIPO.....</b>	<b>5</b>
5.1. Constitución inicial del equipo de trabajo .....	5
5.2. Modificaciones en el equipo de trabajo propuestas por la empresa.....	6
5.3. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo a petición de la Agencia .	6
5.4. Penalidades.....	6
<b>CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>7</b>
6.1. Disponibilidad de medios .....	7
6.2. Responsable del Servicio .....	7
6.3. Coordinador del Servicio.....	7
<b>CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 8.- PLAZO DE GARANTÍA.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 11.- CALIDAD.....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO I.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD .....</b>	<b>10</b>



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: **1037139087551489519424**

## 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*).

El referido precepto encomienda a la Agencia, entre otras, las funciones de 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 instalados en la misma, el desarrollo de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones.

En base a ello y para el mejor desempeño de las funciones mencionadas, la Agencia precisa disponer de un servicio de recepción y atención al público, control de visitas, llamadas telefónicas y estafeta, a prestar en su sede.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio de recepción, atención al público y estafeta, así como el soporte administrativo necesario a las tareas propias de ese servicio, cuyas características se especifican en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

## CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se llevará a cabo por la empresa adjudicataria, con arreglo a lo previsto en el presente pliego, en las dependencias de la sede de la Agencia, ubicada actualmente en la C/ Embajadores nº 181, de Madrid.

El adjudicatario del servicio deberá realizar las siguientes **actividades y tareas**:

### Recepción y atención al público:

- Atención e información al público.
- Recibir y distribuir visitas por las distintas dependencias del establecimiento.
- Soporte a la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la identificación de las visitas.
- Facilitar información sobre el entorno y actividades de la Agencia.
- Establecer y atender las comunicaciones telefónicas, de megafonía o de correspondencia electrónica.
- Recibir encargos y avisos, haciéndolos llegar a los destinatarios.
- Gestión y parametrización básica de la centralita y terminales telefónicos.
- Otras funciones similares requeridas por la Agencia

### Estafeta y soporte a la recepción:

- Efectuar encargos dentro o fuera del centro de trabajo.



- Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia.
- Porteo de paquetería y objetos de pequeñas dimensiones.
- Hacerse cargo de entregas y avisos.
- Tomar nota y dar cuenta de cuantas anomalías o incidencias observen en el centro.
- Realizar los elementales trabajos administrativos propios de la recepción y estafeta.
- Realizar copias manejando máquinas de reprografía.
- Mantener al día los listines telefónicos y repositorios, anotando las modificaciones que se produzcan.
- Soporte a la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la tramitación de autorizaciones de accesos físicos o lógicos.
- Otras funciones similares requeridas por la Agencia.

### **Condiciones de la prestación del servicio**

El servicio se prestará en días laborables, de lunes a viernes, debiendo realizar el adjudicatario **5.528** horas anuales de tareas de recepción y atención al público y **1.960** horas anuales de tareas de estafeta y soporte a la recepción.

### **Horarios y organización del servicio.**

Los horarios de ejecución corresponden a cinco días a la semana (de lunes a viernes) laborables en Madrid capital.

Será responsabilidad del adjudicatario la distribución de los recursos según las necesidades del servicio, de forma que se garantice las exigencias del mismo según el presente pliego, previa conformidad del *Responsable del Contrato* designado por la Agencia.

La empresa adjudicataria realizará, tras la adjudicación y dentro de la primera semana de ejecución del contrato, una propuesta del horario y de los turnos del personal incluido en el contrato, tomando con carácter orientativo y no limitativo los siguientes horarios:

- Recepción y atención al público: de 8:00 a 20:00 horas (horario crítico: 12:00 a 16:00 horas)
- Estafeta y soporte a la recepción: de 8:00 a 16:00 horas

## **CLÁUSULA 4.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**

Para el eficaz desempeño de las tareas requeridas en la cláusula anterior, el servicio se prestará, como mínimo, por **un equipo formado por tres recursos coincidentes en el horario para las tareas de recepción y atención al público y un recurso para las tareas de estafeta y soporte a la recepción. Sus miembros cumplirán los siguientes requisitos:**

### **4.1. Trabajos de recepción y atención al público**

- **Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA exigida:**

FP Ciclo formativo de grado superior o equivalente.

(*Técnico Superior en Administración y Finanzas, Secretariado o Gestión Comercial y Marketing*)

- **Requisitos en cuanto a FORMACION MINIMA exigida:**

- Ofimática (Nivel Básico 20 horas mínimo)
- Atención al cliente (16 horas mínimo)

- Inglés conversación (Nivel básico)

A los efectos de considerar cumplidos los requisitos en cuanto a formación mínima requerida, el equipo de trabajo propuesto para las tareas de recepción debe cubrir la totalidad de los requisitos descritos, para lo cual, los dos primeros requisitos descritos deberán cumplirlos cada uno de los recursos, y en cuanto al último deberá cumplirlo, al menos, uno de los recursos.

- **Requisitos en cuanto a ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA exigida a cada uno de los miembros del equipo:**

Haber realizado tareas relativas al objeto del contrato durante, al menos, doce meses en los últimos tres años.

#### **4.2. Trabajos de soporte a la recepción**

- **Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA exigida:**

Graduado en Educación Primaria Obligatoria o equivalente.

- **Requisitos en cuanto a FORMACION MINIMA exigida:**

Ofimática (Nivel Básico 20 horas mínimo).

- **Requisitos en cuanto ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA exigida:**

Haber realizado tareas relativas al objeto del contrato durante, al menos, seis meses en los últimos tres años.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "Curriculum Vitae" de las personas asignadas a la ejecución del contrato. Se deberán presentar debidamente cumplimentados y validados por la persona que ostente la representación de la empresa. Especificarán la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto, con detalle, como mínimo, de la categoría, titulación, formación y actividad profesional).

<b>CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE DICHO EQUIPO</b>
--

#### **5.1. Constitución inicial del equipo de trabajo**

El equipo técnico inicialmente propuesto por el adjudicatario, una vez aprobado por la Agencia, se incorporará al contrato para la ejecución de los trabajos objeto del mismo.

Dicho equipo responderá a los requisitos mínimos que en el presente pliego se señalan y a las mejoras que sobre dichos requisitos mínimos haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario.

El contratista responderá de la permanente adecuación del personal encargado de la realización de los trabajos objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución del servicio, la Agencia podrá comprobar y verificar su capacidad en cualquier momento, pudiendo solicitar la sustitución de los profesionales que considere no idóneos para la prestación del mismo.

No obstante, la falsedad en el nivel de cualificación profesional del personal asignado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en el apartado siguiente, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.



Serán de exclusiva responsabilidad del adjudicatario tanto las cargas sociales y salariales del personal, como los impuestos y gastos derivados de la prestación del servicio.

## **5.2. Modificaciones en el equipo de trabajo propuestas por la empresa**

Si el contratista propusiera la sustitución de algún componente del equipo de trabajo, deberá comunicarlo por escrito a la Agencia con quince días naturales de antelación.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de un candidato con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el Responsable del Contrato designado por la Agencia de alguno de los candidatos propuestos.

En el supuesto de que se produzcan sustituciones de miembros del equipo adscrito a la ejecución del servicio, se requiere un solapamiento de los recursos, sin coste adicional para la Agencia, durante un periodo mínimo de tres días laborables.

**El número máximo de sustituciones permitidas será de un recurso por semestre.**

## **5.3. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo a petición de la Agencia**

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde al *Responsable del Contrato* designado por la Agencia, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de diez días naturales, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Toda nueva incorporación al equipo prestador del servicio deberá cumplir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, formación y actividad profesional establecidos en el presente pliego para cada uno de los recursos.

El adjudicatario se compromete a facilitar la incorporación de los profesionales requeridos en el plazo de diez días naturales desde la comunicación por parte de esta Agencia.

**Estos cambios propuestos por la Agencia no se tendrán en consideración para el cómputo del número máximo de sustituciones permitidas en el apartado anterior (5.2).**

## **5.4. Penalidades**

El adjudicatario asumirá las **penalidades** correspondientes, según el procedimiento establecido en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

Las **penalidades** aplicables, en el caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por el contratista en virtud del presente contrato, y detalladas en los apartados anteriores, son las que se indican a continuación:

- El incumplimiento por el adjudicatario del período mínimo de solapamiento de personal, establecido para cada nueva incorporación al equipo prestador a propuesta de la empresa, dará lugar a la imposición de una penalidad de **400 euros/día/recurso**.
- En caso de que el adjudicatario supere el número máximo de sustituciones permitido dará lugar a la imposición de una penalidad de **2.000 euros/recurso**.
- El incumplimiento por el adjudicatario del plazo máximo establecido para una nueva incorporación, en caso de sustitución de componentes del equipo prestador a





petición de la Agencia, dará lugar a la imposición de una penalidad de **600 euros/día/recurso**.

## **CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **6.1. Disponibilidad de medios**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

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

### **6.2. Responsable del Servicio**

El contratista designará una persona distinta a los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, como *Responsable del Servicio ante la Agencia*. Éste Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal designado por la Dirección de la Agencia, a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "*Curriculum Vitae*" del *Responsable del Servicio*, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

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

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, 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 proyecto.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento del servicio.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista. En ningún caso, a los efectos del contrato, se considerará vinculado a la Agencia el personal dependiente de la empresa adjudicataria, adscrita a la prestación de los servicios.
- Hacer entrega a la Agencia de los informes de seguimiento del servicio.

### **6.3. Coordinador del Servicio**

El contratista designará, de entre los miembros del equipo adscrito al servicio, un *Coordinador del Servicio* ante la Agencia. Este *Coordinador* se encontrará en permanente contacto con el personal designado por la Dirección de la Agencia, así como con el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario.



#### **CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO**

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

- La empresa adjudicataria seguirá, en todo momento, las directrices marcadas por la Agencia, tanto en la orientación general del servicio, como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse.
- El personal asignado al servicio objeto del contrato, prestará el mismo con sujeción a las instrucciones de la empresa adjudicataria en coordinación con la Agencia.
- Los recursos dedicados a la prestación de los trabajos de recepción, durante la prestación de los mismos, deberán vestir con traje de chaqueta (falda o pantalón).
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio. Asimismo, el adjudicatario, durante la ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad.
- Si por motivos de operatividad o por cualquier otra causa, fuera preciso variar la forma de prestación del servicio objeto del contrato, el adjudicatario deberá adaptar el equipo asignado al mismo a la nueva situación, impartiendo la formación necesaria. Los posibles costes asociados están incluidos en el importe del contrato.

#### **CLÁUSULA 8.- PLAZO DE GARANTÍA**

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

Hasta que tenga lugar la finalización del periodo de garantía, 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 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

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

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

#### **CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA**

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





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

#### **CLÁUSULA 11.- CALIDAD**

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

#### **CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo establecido para la ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de marzo de 2019 y el 28 de febrero de 2021**.

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

#### **CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, 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 la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



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: **1037139087551489519424**

## ANEXO I.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

### Protección de datos personales y Privacidad

#### **Normativa**

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

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

La Agencia, 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, de Contrato del Sector Público*, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento ([www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos](http://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos)).

#### **Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento**

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia 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 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 por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.



- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el *Artículo 32 del RGPD*, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia 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, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia. 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 o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia, 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, 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 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, 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, 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 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, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- n) Colaborar con la Agencia en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

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

- 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, 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 a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del



contrato, pondrá a disposición de Agencia 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 antes del inicio de la recogida de los datos.

El presente Anexo y las obligaciones en él establecidos constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia 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 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 no contemplados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

#### **Obligaciones de la Agencia para la prestación del servicio**

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

#### **Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones**

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia 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 la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

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

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





## Tratamiento de datos personales

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

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

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

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

## Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia 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, 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 la Agencia 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 la Agencia cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.





## **Seguridad en la utilización de medios electrónicos**

### **Normativa**

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

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

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

### **Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad**

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

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

### **Medidas de Seguridad**

#### **Documentación de seguridad**

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

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

### **Confidencialidad y deber de secreto**

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de la Agencia 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 del cumplimiento de aquella obligación.

*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: **1037139087551489519424**