

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADOR DE COMUNICACIONES PARA EL CENTRO DE EMERGENCIAS (CECOP) DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO

CLÁUSULA 1ª - 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, a través de la Dirección General de Emergencias, y, en concreto, el Centro de Mando y Control (CECOP) del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, cuenta con un integrador de comunicaciones denominado GEMYC. Dicho integrador es una solución que permite al CECOP mayor eficacia y simplificación de las comunicaciones a gestionar. La Agencia implantó dicho sistema en diciembre de 2011.

En concreto, se trata de una solución, modular y ampliable, especialmente orientada a facilitar a los operadores de centros de control, la gestión de las actuaciones y comunicaciones en casos de emergencia. Actualmente, el número de puestos operativos es de quince y cada uno cuenta con la correspondiente licencia por puesto, así como con un equipamiento hardware (PC, pantalla táctil, microcascos, altavoz y micrófono sobremesa), que están conectados con la infraestructura de hardware central (el integrador propiamente dicho).

Para garantizar la operatividad y continua disponibilidad de la solución implantada, en la actualidad resulta necesario contar con un servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y gestión de reparaciones que asegure la resolución de incidencias tanto de elementos hardware como software.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

La prestación del servicio de **mantenimiento del Sistema Integrador de Comunicaciones para el Centro de Emergencias (CECOP) del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid**, denominado GEMYC, y que contempla los siguientes servicios:

- Servicio de mantenimiento correctivo (24x7)
- Servicio de Mantenimiento preventivo
- Gestión de reparaciones

Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3ª - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO

3.1.- Servicios de Mantenimiento

Durante **todo el periodo de vigencia del contrato** el adjudicatario deberá prestar un servicio de mantenimiento, asistencia y soporte técnico durante las 24 horas al día los 7 días de la semana, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento del sistema.

Para ello deberá realizar las siguientes tareas:

1. **Mantenimiento correctivo**, (que el adjudicatario prestará a través del **soporte telefónico**, *ilimitado en el número de incidencias*), relacionado con el uso del sistema instalado, diagnóstico y resolución de incidencias, y, si fuera preciso, canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico.

Para la resolución de estas incidencias, el adjudicatario contará con la participación de personal de la Agencia o del CBBCM en el intento de resolución a un primer nivel para minimizar desplazamientos al centro. En caso de no poderse resolver de ese modo, se intentará a través de conexiones remotas y en último extremo, por desplazamiento de personal técnico del adjudicatario a las instalaciones de M112 para su resolución.

El tiempo máximo de respuesta dependerá de la criticidad del problema a resolver, oscilando los tiempos de respuesta entre los 30 minutos (sistema fuera de servicio) y las 8 horas en los casos en que el problema se califique con una prioridad normal, según se indica en la siguiente tabla:

Severidad	Tiempo máximo de respuesta
S1	30 minutos
S2	2 horas
S3	6 horas
S4	8 horas

Los diferentes niveles se definen según lo siguiente:

Carácter	Severidad	Definición
Sistema no utilizable	S1	El sistema está fuera de servicio o existe un impacto crítico en sus operaciones de servicio.
	S2	El sistema se encuentra severamente degradado, o aspectos significativos del servicio han sido afectados negativamente o hay al menos dos puestos de operador fuera de servicio.
Sistema utilizable	S3	El rendimiento operacional del sistema se encuentra afectado mientras que la mayoría de los servicios permanecen en funcionamiento.
	S4	Se necesita asistencia o información sobre las capacidades de productos, instalación o configuración. Esta situación afecta mínimamente o no afecta las operaciones.

2. **Mantenimiento preventivo mensual** que el adjudicatario desarrollará de forma presencial o remota, en el que se asegure que tanto el equipamiento HW como SW se encuentra en correcto estado de funcionamiento, a través de la adecuada monitorización del estado del mismo, indicando a los responsables designados por la Agencia, en caso de encontrar alguna anomalía, las acciones a tomar tanto por su parte como por parte de la Agencia.

3.2.- Gestión de reparaciones

En caso de ser preciso el reemplazo de un elemento Hardware, el adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas:

- Detección del equipamiento a reemplazar.
- Notificación y evaluación del reemplazo.
- Lanzamiento de la cobertura logística y técnica para la ejecución del reemplazo en los SLA's contratados.
- Ejecución del reemplazo.
- Pruebas de verificación.

Los tiempos máximos de resolución en la ejecución de los reemplazos serán considerados según la anterior clasificación entre S1, S2, S3 y S4 en función de la criticidad del mismo.

Severidad	Tiempo de reposición (*)
S1	8 horas
S2	12 horas
S3	24 horas
S4	3 días

(*) Los tiempos de reposición deben entenderse aceptada la correspondiente opción y una vez esté en las instalaciones del cliente el stock de repuestos recomendado.

3.3.- Asistencia In-Situ

Consistirá en el desplazamiento del equipo técnico que el adjudicatario destine a la ejecución del contrato, para resolver cualquier servicio de asistencia y soporte que se requiera para la resolución de incidencias que pudiera plantearse, si no fuera posible su resolución por alguno de los medios anteriormente descritos (telefónica o conexión remota). Dicha asistencia estará relacionada tanto para elementos HW como SW, y tanto en servicios urgentes como con prioridad normal.

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:

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

de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

4.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO:

El contratista 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 Responsable de Servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe, a los efectos que se señalan en la Cláusula 18 del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

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

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

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, total o parcialmente, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS:

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

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

CLÁUSULA 6ª - DOCUMENTACIÓN

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

CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 8ª - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

1. En el caso de que el contratista, 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, 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 contratista 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**. 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** 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 Administración Digital de la Comunidad de Madrid** 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**.
- 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

5. El contratista 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** 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 contratista 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 para la Administración Digital de la Comunidad de**



Madrid, 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 contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista 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.

- 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** como por la C.M., inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD (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.

CLÁUSULA 9ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

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

CLÁUSULA 10ª - 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 11ª - 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, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras necesarias.

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

CLÁUSULA 12ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de enero del 2018 y el 31 de diciembre 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 13ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
C/ Embajadores, nº 181. 28045 – Madrid

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS A CLIENTES DE PRESIDENCIA, CULTURA, TURISMO, ADMINISTRACION
ELECTRONICA Y EDUCACION**

lcm_area_presidencia@madrid.org

<p>ELABORADO Y PROPUESTO POR: <i>El Director de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo, Administración Electrónica y Educación</i></p> <p><i>Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán</i></p>	<p>APROBADO POR: <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
---	--