

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“CURSOS DE INGLÉS EN LA MODALIDAD ON-LINE  
PARA LOS EMPLEADOS DE 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: **1055515756450704673860**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CURSOS DE INGLÉS EN LA MODALIDAD ON-LINE PARA LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**INDICE:**

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN .....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO .....	4
CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	4
3.1 Características Técnicas .....	5
CLÁUSULA 4.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y FASES.....	6
4.1 Fase de puesta en marcha del servicio. ....	6
4.2 Fase de Pleno Funcionamiento. ....	7
4.3 Fase de cierre .....	7
CLÁUSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....	7
CLÁUSULA 6.- CALIDAD DEL SERVICIO .....	8
CLÁUSULA 7.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS .....	8
CLÁUSULA 8.- PENALIDADES.....	8
CLÁUSULA 9.- PROPUESTA TÉCNICA.....	9
CLÁUSULA 10.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	10
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD .....	11
Protección de datos personales y Privacidad.....	11
Seguridad en la utilización de medios electrónicos.....	16
Medidas de Seguridad .....	16



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: **1055515756450704673860**

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), de conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005), 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)*, se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Según el referido precepto, la Agencia tiene asignadas, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, (*Artículo 10 – Tres – c*).

En el ejercicio de las precitadas funciones, uno de los objetivos de la Agencia es ser el elemento catalizador del proceso de transformación y modernización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y un elemento clave para alcanzarlo lo constituye el desarrollo de nuevas competencias digitales y de las habilidades de los empleados de la Agencia a través de su formación, dado que el entorno de las TIC evoluciona de forma permanente y a una velocidad cada vez mayor.

El Convenio Colectivo de la Agencia, vigente actualmente, dedica el Capítulo IV, sección duodécima a la Formación Interna. En concreto, establece en su *Artículo 35* que la formación del personal propio es un elemento estratégico y fundamental, tanto para el cumplimiento de los fines y objetivos anuales de la Agencia como para el desarrollo de sus recursos humanos.

Asimismo, en el *Artículo 36* del Convenio se refleja que:

- Dentro de las actuaciones para la formación interna se distinguirá entre el Plan de Formación, y Otras Acciones Formativas de Carácter Complementario y Voluntario.
- Todas las actuaciones formativas deben ir encaminadas a mejorar los conocimientos de los empleados de la Agencia en relación con las actuaciones y servicios de la misma.
- Se entiende por “Actuaciones formativas de carácter complementario y voluntario” aquellas acciones formativas no comprendidas en los apartados anteriores (Plan de Formación), cuyo fin es mejorar la formación de los empleados en materias o habilidades relacionadas con los conocimientos, las competencias o el ámbito de actuación de la Agencia”.

Dentro de la Agencia, la dirección competente en gestionar el aprendizaje del personal propio, es la Dirección de Recursos Humanos y Relaciones Laborales (en adelante DRHRL), para lo que dispone de la Unidad de Formación Interna.

El idioma inglés se utiliza en la información técnica-tecnológica de nuestro entorno, por ello resulta necesario que el personal de la Agencia tenga formación en este idioma, como complemento al Plan de Formación. Esta es una necesidad que se ha mantenido a lo largo del tiempo, observándose incluso un interés creciente por parte de los empleados.

Por todo ello, se considera necesario formar en inglés al personal de la Agencia, para lo que se requiere la realización de un contrato de servicios para facilitar la adquisición y perfeccionamiento de conocimientos y entrenamiento en lengua inglesa para el personal de la Agencia, mediante una plataforma de formación on-line.



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: **1055515756450704673860**

## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio para la adquisición y perfeccionamiento de conocimientos y entrenamiento en lengua inglesa para personal de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, mediante una plataforma de formación on-line, así como la realización de las actividades docentes y de las tareas auxiliares derivadas de la formación, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

## CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El aprendizaje se realizará mediante una plataforma de formación on-line, complementada con clases de conversación individualizadas (mediante conexión telefónica), adaptadas al nivel del curso que realice el alumno.

**Se estima un número máximo de 250 alumnos. Los alumnos se matricularán por el curso completo.**

Requisitos que debe cumplir el servicio:

- **Enfoque pedagógico y metodología:** el contenido del curso se adaptará a lo dispuesto en el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas (niveles A1, A2, B1, B2, C1 y C2). El curso ofrecerá unos contenidos base adaptados a cada nivel, desarrollando todas las destrezas propias de expresión y comprensión oral y escrita e incluirán ejercicios de audio y pronunciación, prácticas escritas, vocabulario y gramática.
- La **organización del curso** será la propia del licitador, con los siguientes requisitos mínimos:
  - Cada unidad debe finalizar con una prueba de conocimiento que deberá aprobar el alumno para dar por superada la unidad.
  - Cursos adaptados a la duración planteada en este pliego, con unos contenidos equivalentes a **no menos de 100 horas de formación por curso**.
  - El curso deberá ser interactivo, estructurado y fácil de manejar. En los criterios de valoración se incluye un apartado específico para evaluar estos atributos.
- Se realizará una **prueba inicial** para identificar el nivel correspondiente de cada alumno.
- La **plataforma on-line** la proporcionará la empresa que resulte adjudicataria y deberá estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Los alumnos se conectarán a la plataforma de formación on-line de la empresa adjudicataria por internet, desde sus ordenadores particulares, no desde la Agencia. El servicio de hosting de la empresa adjudicataria tendrá una potencia suficiente para soportar de forma adecuada el volumen máximo de alumnos establecido.
- **Servicio de soporte técnico.** Durante el desarrollo del curso la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de un Centro de Atención a Usuarios dotado del equipo técnico y los medios necesarios para dar dicho servicio. Su misión será ayudar a los alumnos a solventar cualquier incidencia o duda que le pueda surgir a los alumnos sobre los aspectos tecnológicos de accesos, instalaciones, problemas de conexión o de configuración, etc.

La franja horaria mínima de atención telefónica será de 9 a 21 horas.

Tiempo máximo de resolución de incidencias: 24 horas, excepto domingos y los festivos, el tiempo se computa desde la comunicación de la incidencia hasta que esté resuelta y verificada por el usuario.

- Deberá organizar, al menos **2 clases individualizadas** (para cada alumno) al mes, de no menos de 20 minutos, impartidas por un profesor cualificado, cuyo contenido se adaptará al nivel del alumno. Se valorará ofrecer más tiempo de clases individualizadas.

En cualquier caso, las clases se deberán distribuir de manera homogénea a lo largo del mes (el tiempo orientativo, medido en días, entre 2 clases consecutivas estará en torno a 30 días dividido por el número de clases mensuales comprometidas), salvo que el alumno solicite expresamente una mayor concentración de clases en un período determinado.

Las clases se realizan entre las 16 y las 21 horas los días laborables y de 10 a 20 horas los sábados, dándose un margen a los alumnos para elegir calendario y horario.

Estas clases deberán realizarse mediante la plataforma de formación (videoconferencia), lo que facilita la comunicación y la utilización de diversos recursos de formación. Los alumnos podrán solicitar que se realicen mediante comunicaciones telefónicas, en este caso la comunicación la establecerá la empresa adjudicataria, de modo que la prestación de este servicio no tendrá ningún coste para el alumno.

- **Servicio de tutoría.** Cada alumno tendrá asignado un tutor encargado de facilitar a los alumnos su participación en el curso, ayudándolos en la resolución de problemas y dudas asociados al contenido del curso (a través del correo electrónico, teléfono o la propia plataforma) y supervisando de forma continua su progreso.

Tiempo máximo de resolución de dudas: 24 horas, teniendo en cuenta que solamente contarán las horas comprendidas entre las 9 y las 21 horas, excepto domingos y los festivos nacionales y de la Comunidad de Madrid.

- **Servicio de dinamización proactiva** que guíe y motive a los alumnos matriculados a lo largo de toda la duración del curso, animando a la participación. Dentro de este servicio se incluye el envío regular de información de seguimiento a los alumnos, indicando potenciales puntos de mejora, así como actividades de refuerzo, al menos una al mes.
- **Diploma de aprovechamiento.** A la finalización de cada curso la empresa adjudicataria elaborará un informe de evaluación final, indicando los alumnos que hayan tenido un progreso adecuado y acrediten los conocimientos adquiridos. A estos alumnos se le expedirá un diploma de aprovechamiento (90%, como mínimo, de aprovechamiento de las actividades realizadas).
- Tanto las tutorías de consultas como las clases las realizará un profesor nativo y/o con formación acreditada y, al menos, tres años de experiencia en la enseñanza del idioma inglés, que deberán acreditar.

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

### 3.1 Características Técnicas

La plataforma estará disponible para acceder tanto desde ordenadores personales como tabletas o teléfonos inteligentes (smartphones).

Los alumnos se conectarán desde sus ordenadores particulares.

Todas las funcionalidades ofertadas deberán ser compatibles con la siguiente infraestructura microinformática y de conexión a internet:

#### CURSO ONLINE

- Windows 7, 8, 8.1 y 10
- Navegador compatible HTML 5.0 è Edge, Internet Explorer 11, Google Chrome o Firefox
- Adobe Reader 7 o superior



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: **1055515756450704673860**

### VIDEOCONFERENCIA

- Elementos multimedia básicos: cámara web, micrófono y auriculares domésticos.

No debe ser necesaria la instalación de plugins ni complementos para la visualización y audio de los cursos, asimismo no debería ser necesaria la actualización de los controladores de vídeo o audio ni la modificación de las configuraciones del navegador.

El tipo de conexión a Internet recomendado será el equivalente a un ADSL doméstico.

## **CLÁUSULA 4.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y FASES**

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, contados desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato, repartidos de la siguiente manera:

- Fase de puesta en marcha: máximo 1 mes.
- Fase de pleno funcionamiento: 9 meses.
- Fase de cierre: máximo 2 meses.

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

### **4.1 Fase de puesta en marcha del servicio.**

La puesta en marcha del servicio constará de las siguientes acciones:

- El contratista designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia. El Responsable del Servicio deberá acreditar al menos tres años coordinando servicios de formación.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el "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, formación, titulación y actividad profesional).

- La empresa adjudicataria elaborará un programa para alcanzar los objetivos didácticos del curso, indicando unidades didácticas, ejercicios prácticos, clases y conversaciones virtuales, información sobre el servicio de asistencia técnica, calendarización, etc.

Esta guía se enviará al **Responsable del Contrato** por parte de la Agencia y, una vez revisado y aprobado, también estará disponible para los alumnos, sirviendo de base para revisar el grado de avance.

- Se realizará una reunión de puesta en marcha del servicio, en la que:
  - Los responsables del contrato por parte de la Agencia suministrarán la lista de alumnos (en soporte electrónico) a la empresa adjudicataria, indicando para cada uno: nombre, apellidos y correo electrónico.
  - Se concretarán las fechas de inicio y fin del curso.
  - Se concretará cualquier otro aspecto relacionado con la puesta en marcha, como por ejemplo, la imagen corporativa, o el plan de comunicación a los alumnos, periodicidad y elaboración de los elementos a incluir en el mismo, etc.
- La empresa adjudicataria presentará la programación de los distintos niveles del curso.



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: **1055515756450704673860**



- La empresa adjudicataria se pondrá en contacto con los alumnos vía correo electrónico, informándoles de las características del curso, la dirección de acceso, usuario, contraseña y demás datos de interés.
- Los alumnos acceden a la plataforma y realizan la prueba de nivel y se les asigna el nivel correspondiente.

A partir de este punto el servicio se encontraría en pleno funcionamiento. **Esta fase no tendrá coste para la Agencia** y se estima que la puesta en marcha del servicio puede llevar **un mes** como máximo.

#### 4.2 Fase de Pleno Funcionamiento.

En la fase de pleno funcionamiento, los alumnos accederán libremente a la plataforma on-line para realizar sus cursos. También se pondrán en marcha todas las acciones de seguimiento y relación.

No se contempla la posibilidad de que en esta fase se realicen incorporaciones de nuevos alumnos. En la puesta en marcha del curso se suministrará la lista de alumnos que lo van a cursar, contratándose para cada uno la totalidad del curso.

El curso tendrá una duración de **nueve meses**. Se facturará en función del número de alumnos matriculados.

#### 4.3 Fase de cierre

Una vez transcurrido el tiempo establecido para el curso, se procede a su cierre.

- La empresa adjudicataria envía un informe de seguimiento de cierre.
- Envía los diplomas de aprovechamiento a los alumnos.
- Una vez concluido, los alumnos cumplimentarán la correspondiente Encuesta de Calidad del curso, establecida por la unidad de Formación Interna.
- Se realizará la reunión de seguimiento, en la que se evalúa toda la información correspondiente al curso.

Esta fase no tendrá coste para la Agencia y se estima que el cierre del servicio puede llevar **dos meses** como máximo.

### CLÁUSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Se realizará un seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que Madrid Digital designe.

A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al Responsable del Servicio que será quien se encargue por ejemplo de: representar al equipo de trabajo, asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto, remisión de los informes de seguimiento, comunicar los incidentes que puedan surgir el desarrollo de los cursos, posibles incidencias con los profesores asignados, gestionar altas de alumnos, así como cualquier otra comunicación relacionada con la organización y funcionamiento del curso.

- Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, inicialmente se plantea una periodicidad trimestral.

Estas reuniones tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, como por ejemplo: revisar el grado de avance de los alumnos, resolver las incidencias planteadas (las que no se han resuelto por el resto de los canales de seguimiento), revisar las propuestas de

mejora o medidas correctoras, establecer o cuantificar penalidades y cualquier otro aspecto relacionado con el buen funcionamiento del servicio.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.
- Cualquier incidencia se comunicará, tratará y resolverá a la mayor brevedad, sin perjuicio de que se revisen posteriormente en las reuniones de seguimiento. Así, en caso de que la calidad de un profesor sea cuestionada, los responsables del contrato por parte de la Agencia podrán solicitar su sustitución, que se gestionará en un plazo de diez días naturales.
- **Informe de seguimiento del alumno.** Mensualmente, la empresa adjudicataria elaborará un informe de seguimiento de los alumnos donde se indicará el avance en las Unidades Formativas de forma pormenorizada para cada uno de los alumnos matriculados, así como cualquier otra incidencia reseñable. Este informe de seguimiento lo remitirá mensualmente a la Agencia, para su estudio, en el soporte y formato estipulado por la Agencia (explotable en hoja de cálculo).
- Los responsables del contrato por parte de la Agencia, dispondrán de acceso a los distintos cursos, en las mismas condiciones de los alumnos, para poder evaluar las posibles incidencias que se planteen por parte de los alumnos.
- Ambas partes podrán proponer revisiones y ajustes al Modelo de Relación y Seguimiento, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, dentro del marco de gestión establecido para el contrato.
- En la primera reunión de seguimiento, en la fase de puesta en marcha del servicio, el adjudicatario deberá identificar a los profesores y tutores que darán el servicio, aportando su Currículum, para que los Responsables del Contrato por parte de Madrid Digital puedan verificar su cualificación, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 3 del presente pliego.

#### **CLÁUSULA 6.- CALIDAD DEL SERVICIO**

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

#### **CLÁUSULA 7.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS**

Se establece un plazo de garantía de **UN MES**, 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 ejecución del contrato y de los defectos que hubiera en el servicio, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia lo hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales, e incluso en la recepción total, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los servicios prestados.

#### **CLÁUSULA 8.- PENALIDADES**

Las penalidades aplicables, en el caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por el contratista en virtud del presente contrato, son las siguientes:



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: **1055515756450704673860**



1. **Penalidad por usuario sin acceso al sistema**, bien por un reporte de problema técnico no resuelto o bien porque la plataforma no se encuentre en funcionamiento, tanto por caída de la plataforma, como por retraso en la puesta en funcionamiento del servicio a partir de la fecha de inicio fijada en la reunión de puesta en marcha.

Una vez superado un plazo inicial de 24 horas (para resolución del problema), se aplicará una penalidad de 5 € por alumno sin acceso, cada 24 horas. La penalización se generará al inicio de cada período de 24 horas.

2. **Por no organizar las clases individualizadas contratadas: 10 € por cada clase individualizada no impartida.** Se considerará que una clase no se ha impartido cuando:

- La clase no se ha realizado por causas ajenas al alumno. Para el cálculo de esta penalización, no se tendrán en cuenta las clases convocadas por el profesor que finalmente no se imparten por causas imputables al alumno.
- Las clases impartidas por profesores para los que se ha solicitado su sustitución, una vez transcurrido el plazo de sustitución establecido en el presente pliego (10 días naturales).
- Las clases concentradas en un período de tiempo (no distribución homogénea en el mes), aunque en este caso solamente se aplicará el 50% de la penalización.

Según el número de clases mensuales ofrecidas, se obtendrá un período de tiempo entre 2 clases, dividiendo el tiempo medio de un mes (30 días) entre el número de clases mensuales ofertadas (tiempo estándar entre clases). Tomadas 2 clases consecutivas, se considerará una clase como no impartida cuando el tiempo transcurrido desde la clase anterior sea inferior en un 40% al tiempo estándar entre clases.

Siempre con la salvedad de que el alumno haya solicitado expresamente la concentración de clases, en cuyo caso no se aplicará ninguna penalización.

En el siguiente cuadro se muestran los tiempos correspondientes a la aplicación de esta penalización, aplicando los cálculos indicados en este punto:

Número de clases mensuales	Tiempo estándar entre clases	40% del tiempo estándar
2	15 días	6 días
3	10 días	4 días
4	7,5 días	3 días

## CLÁUSULA 9.- PROPUESTA TÉCNICA

En esta cláusula se describe la estructura y formato de la propuesta técnica que los licitadores deben presentar y que se incluirá en el **SOBRE Nº2: "DOCUMENTACIÓN TÉCNICA"**. Dentro de este sobre (archivo) no se deberá incluir ninguna información sobre precios, tarifas o importes.

La propuesta técnica deberá ser concisa, clara y detallada, y dará respuesta a los criterios de adjudicación cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor, establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Su estructura será la siguiente:

- Índice.
- Plataforma interactiva y enfoque visual de los temas:
  - Funcionamiento interactivo, sencillo y fácil de manejar.
  - Contenidos estructurados y claros.

- Apoyo multimedia (imágenes, videos, juegos, lecturas, etc).
- Recursos didácticos complementarios:
  - Libros y películas.
  - Entornos colaborativos (foros, blogs, wikis, etc.).
  - Otros elementos de apoyo (conferencias, relatos, entrevistas, etc.).

La propuesta técnica consistirá en un único documento, que no podrá exceder de 40 páginas (incluido el índice) con espaciado 1,5, y tamaño de letra equivalente a Arial 11.

Si dicha propuesta técnica excediese los límites indicados en el párrafo anterior, la documentación de la empresa presentada en este sobre (archivo) podrá no ser valorada a juicio de la Mesa de Contratación en función del alcance del incumplimiento.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el *Artículo 133 de la LCSP*, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, el licitador deberá identificar qué aspectos concretos de su propuesta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial e indicado los motivos que justifican dicha declaración.

A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada ni a documentos que sean públicamente accesibles.

<b>CLÁUSULA 10.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b>
---

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, el licitador podrá dirigirse a:

[md\\_form\\_interna\\_consultas@madrid.org](mailto:md_form_interna_consultas@madrid.org)

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

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



## ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

### 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), la *Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales* (LOPDGDD) y la normativa complementaria.

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

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el *artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid* (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada *Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre*, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento ([www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos](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 Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado “Tratamiento de datos personales”.

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia Madrid Digital estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”:

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.



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: **1055515756450704673860**

- 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 Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternativamente, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.



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: **1055515756450704673860**

- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

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

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a



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: **1055515756450704673860**



disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

- q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia Madrid Digital y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

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

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

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

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Agencia Madrid Digital la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

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

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



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: **1055515756450704673860**



## Tratamiento de datos personales

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

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

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

## Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas.

Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049- Madrid o en la dirección de correo electrónico [protecciondatosmadriddigital@madrid.org](mailto:protecciondatosmadriddigital@madrid.org).

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.



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: **1055515756450704673860**

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

### **Medidas de Seguridad**

#### **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 Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.



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: **1055515756450704673860**

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de la Agencia Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.

*El Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales*

*Fdo.: Rafael Berriochoa Martínez de Pisón*



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: **1055515756450704673860**