

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERAS
QSYSTEM (TURNOMATIC)” A ADJUDICAR MEDIANTE
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **120265219984110383194**



ÍNDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	4
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN	5
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5
4.1 Servicios de cuota fija	5
4.1.1 Mantenimiento correctivo.....	5
4.1.2 Soporte	7
4.1.3 Actualización de versiones	7
4.1.4 Documentación técnica	8
4.2 Servicios de cuota variable (encargos planificables)	8
4.2.1 Cambios de Ubicación	8
4.2.2 Reinstalación de software.....	8
4.2.3 Mantenimiento Evolutivo.....	8
4.2.4 Integración con otros Sistemas.....	8
4.2.5 Procedimiento de trabajo para los encargos planificables (servicios de cuota variable) ..	9
CLÁUSULA 5.- EQUIPO DE TRABAJO	9
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	10
6.1 Disponibilidad de medios	10
6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio	10
6.3 Documentación	10
6.4 Responsable del servicio	10
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	11
CLÁUSULA 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	11
CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS	12
CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO	12
CLÁUSULA 11.- HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO	12
11.1 Herramientas aportadas por Madrid Digital.....	12
11.2 Herramientas aportadas por el Contratista.	13
CLÁUSULA 12.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	13
12.1 Niveles de Servicio	13
12.1.1 Horario de servicio	13
12.1.2 Clasificación de los incidentes	14
12.1.3 Tiempos de resolución de incidentes.....	14
12.1.4 Tiempo de personación en las instalaciones que Madrid Digital indique	15
12.1.5 Notificación de incidentes	15
12.2 Penalizaciones	16



12.2.1 ANS sobre el Servicio de Atención, Soporte especializado y mantenimiento correctivo .	17
12.2.1.1 Resolución en Plazo de Incidencias, Consultas, actualizaciones de datos y otras peticiones de corto alcance	17
CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN	20
CLÁUSULA 14.- PLAZO DE GARANTÍA	20
CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	20
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	21
Protección de datos personales y Privacidad	21
Normativa	21
Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento	21
Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio	25
Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	25
Tratamiento de datos personales	25
Deber de Información	26
Seguridad en la utilización de medios electrónicos.....	26
Normativa.....	26
Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad	27
Medidas de Seguridad	27
Documentación de seguridad	27
Confidencialidad y deber de secreto	27



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c:

- 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.

En diferentes servicios de atención presencial al ciudadano, la Comunidad de Madrid tiene instalado el producto QSYSTEM (TURNOMATIC) como sistema de gestión y direccionamiento de visitas de ciudadano.

Dadas las necesidades que conlleva el servicio de información y gestión de los trámites de los ciudadanos, diferentes centros de la Comunidad de Madrid disponen de un número de puestos que les permite reducir el tiempo de espera desde la solicitud del servicio por parte de un ciudadano hasta la prestación del mismo, estructurando ese tiempo de manera ordenada; por lo tanto, el producto QSYSTEM (TURNOMATIC) reduce el tiempo de espera y facilita la asignación de la atención en función de la necesidad del ciudadano.

El correcto funcionamiento de producto QSYSTEM (TURNOMATIC) es crítico para la ordenación del servicio en los distintos centros de la Comunidad de Madrid, en los cuales el servicio ya está siendo prestado con una solución homogénea en todos ellos, por lo que es necesario mantener esta uniformidad en las nuevas necesidades de licencias y equipamiento.

A fin de garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de este producto, es preciso disponer del servicio de soporte técnico y mantenimiento de dicho Sistema; así como de la actualización de versiones y la atención de petición de adaptaciones del mismo a las necesidades de los distintos servicios de atención presencial al ciudadano que lo soliciten.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de mantenimiento, soporte y actualización de versiones del Sistema QSYSTEM (TURNOMATIC) instalado en los diferentes centros de la Consejería de Hacienda y Función Pública, y de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.



CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN

Prestación de los servicios de mantenimiento, soporte y actualización de versiones del producto QSYSTEM (TURNOMATIC) instalado actualmente en los siguientes centros de la Comunidad de Madrid:

Centros de la Consejería de Hacienda y Función Pública:

- D.G. de Tributos. Paseo del General Martínez Campos, 30, 28010 Madrid.
- Subdirección General de Tesorería. Plaza de Chamberí, 8, 28010 Madrid.

Centros de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad:

- 42 Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Punto de Información al Ciudadano (PIAC). Calle Vía Lusitana, 21, 28025 Madrid.
- D.G. de Trabajo. Calle de la Princesa, 5, 28008 Madrid.
- IRSST. Calle Ventura Rodríguez, 7, 28008 Madrid.

El sistema QSYSTEM está compuesto por un dispensador de tickets gestionado desde un equipo que tiene instalado un sistema servidor al que se accede desde los puestos del centro de trabajo que son los clientes, para llamar y atender a los ciudadanos. Los tickets llamados aparecen en las pantallas y displays y se asocian con las mesas de atención al ciudadano.

Los equipos dedicados al sistema, situados en cada centro de trabajo, además tienen un cliente instalado que envía al servicio compartido de red los datos de las transacciones del día cuando el centro ha cerrado. Un proceso automático los recoge y almacena diariamente en un equipo dedicado a la gestión estadística ubicado en los servicios centrales. Los datos se encargan en un gestor de base de datos y mediante el sistema de gestión de estadísticas e informes se obtienen y analizan por parte de los técnicos de la Subdirección General de Orientación e Intermediación Laboral.

El sistema de cita previa de la Comunidad de Madrid, diariamente y de forma automática, cada mañana antes de que comience la atención al público en el centro de trabajo, deja un fichero txt por centro que contiene las citas previas del día. El Sistema de Gestión de Espera, cada mañana y de forma automática, recoge estos ficheros y los incorpora al sistema de gestión de esperas de cada centro de trabajo a través de un software pasarela. Este procedimiento se realiza sin necesidad de conexión a Internet.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.1 Servicios de cuota fija

4.1.1 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de incidencias debidas a fallos o a funcionamiento defectuoso del producto QSYSTEM (TURNOMATIC), así como en la reparación de las averías del hardware instalado para el funcionamiento del mismo, salvo aquellas cuya causa fuera:

- Golpes, fuego, agua, subidas de tensión eléctrica, atentado, explosión, sabotaje, así como cualquier causa de fuerza mayor.



- Conexión de los equipos a tensiones o líneas de datos distintas a las especificadas por el contratista.
- Averías provocadas por la desconexión de las fuentes de alimentación propias que alimentan el Sistema de Gestión de Esperas.
- Defecto y/o avería de la instalación a la que se hallen conectados los equipos, ya sean líneas de corriente o de datos.
- Manejo indebido, inadecuado o negligente de los equipos.
- Manipulación o reparación del material por personas que no hayan sido entrenadas o autorizadas por el contratista. A los efectos de este apartado, se entiende por manipulación, no el simple manejo y uso del material para sus fines específicos, sino cualquier intervención sobre el mismo efectuada con objeto de modificarlo.
- Averías provocadas en los dispensadores por uso de papel térmico que no reúna los requisitos técnicos recomendados por el contratista.

El objeto de este mantenimiento correctivo es **asegurar el correcto funcionamiento del Sistema a lo largo del plazo de ejecución del contrato** y deberá efectuarse con las siguientes especificaciones:

- **Número ilimitado** de incidencias y consultas.
- **Gestión de incidencias y averías del hardware:**
 - o El contratista habilitará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico para el registro incidencias y averías que reporten los usuarios de las instalaciones a las que se hace referencia en la Cláusula 3.
 - o Se dará asistencia telefónica por personal técnico cualificado del contratista, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de Madrid Digital.
 - o El horario de atención y soporte será de 8:00 a 15:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.
 - o Ninguna incidencia será cerrada sin confirmar con el usuario final su conformidad con la solución.
 - o En caso de no poder resolver la incidencia, será responsabilidad del contratista la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución. En todo caso, se proporcionará la información que se estime necesaria por parte del contratista, para seguir manteniendo el nivel de servicio en caso de incidencias y averías críticas que supongan paradas de servicio.
 - o El contratista se compromete a facilitar a Madrid Digital las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén bajo contrato.



4.1.2 Soporte

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

- Elaboración del **Plan de Soporte**. El contratista elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de Madrid Digital un Plan de Soporte, en el cual:
 - o Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y Madrid Digital.
 - o Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y averías y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
 - o Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.
 - o Se recogerán in-situ las necesidades asociadas a las tareas de desarrollo e implementación de soluciones.
- **Informes detallados de la configuración en producción**. Con el objeto de garantizar el soporte y mantenimiento descrito en este pliego y el nivel de servicio, el contratista deberá realizar y mantener un informe descriptivo de los medios informáticos y de las peculiaridades técnicas de la instalación en producción del software objeto de este contrato. Dicho informe será de utilidad a la hora de diagnosticar incidencias y averías. El informe incluirá datos referentes a configuraciones hardware y software objeto de este contrato.
- El soporte incluirá la **reinstalación del software y/o reconfiguración del mismo**, para puestos y licencias ya existentes, cuando se deba a fallos del mencionado software. No incluirá la reinstalación del software y/o reconfiguración del mismo para puestos y licencias ya existentes cuando se trate de reinstalaciones en sustituciones de PC's por otros nuevos o cambios en los sistemas operativos de los equipos.
- El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado el Sistema cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

4.1.3 Actualización de versiones

El contratista se compromete a la actualización del producto QSYSTEM como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, así como para la solución a problemas existentes en versiones anteriores. En el plazo máximo de un mes desde su liberación, el contratista deberá:

- Informar y poner a disposición de Madrid Digital las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato.
- Entregar a Madrid Digital la documentación de las actualizaciones realizadas.



- Comunicar a Madrid Digital información relacionada con los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones del Sistema objeto de mantenimiento.

4.1.4 Documentación técnica

El contratista pondrá a disposición de Madrid Digital toda la documentación técnica y de novedades tecnológicas, con respecto a las versiones soportadas y evolución de las mismas. Esta información podrá llegar por medio de páginas web o mediante peticiones de Madrid Digital a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

4.2 Servicios de cuota variable (encargos planificables)

4.2.1 Cambios de Ubicación

Traslado de los equipos. Entendiéndose a estos efectos la desinstalación, traslado físico, cableado e instalación cuando se produzca el cambio de ubicación de un centro a otro de la Comunidad de Madrid o el cambio de ubicación de uno o más de los elementos que conforman el Sistema dentro del mismo centro.

4.2.2 Reinstalación de software

Reinstalación del software y/o reconfiguración del mismo para puestos y licencias ya existentes cuando se trate de reinstalaciones en sustituciones de PC's por otros nuevos o cambios en los sistemas operativos de los equipos.

4.2.3 Mantenimiento Evolutivo.

Evolución del sistema. concebido como extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad sobre el sistema de información para satisfacer las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid.

El servicio de mantenimiento evolutivo puede ser:

- **Adaptativo:** cambio del entorno técnico o funcional en el que el sistema de software debe operar.
- **Perfectivo:** inserción, eliminación, modificación, extensión y/o mejora realizadas sobre el sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad.
- **Preventivo:** actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del software mantenido, sin modificación de funcionalidad.

4.2.4 Integración con otros Sistemas.

Ajustes y adaptaciones del sistema necesarios para hacer posible la integración con otros sistemas de Comunidad de Madrid (*Ejemplos: Sistema Integral de Empleo, Sistemas de Cita Previa, etc...*)

Para estas actividades se han estimado un **máximo de 800 horas de técnico de sistemas** a realizar durante la ejecución del contrato, según el siguiente desglose:

	AÑO 2020	AÑO 2021
Técnico de Sistemas	400 horas	400 horas



El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.

4.2.5 Procedimiento de trabajo para los encargos planificables (servicios de cuota variable)

Los Servicios planificables, se configurarán en forma de encargos planificables. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el contratista deberá presentar a Madrid Digital una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas si la naturaleza del mismo lo requiere. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de Madrid Digital, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

Se realizará un proceso de aceptación de las entregas para los encargos planificables donde se validará y verificará entre otros extremos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y relacionado con los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital.

Sin menoscabo de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas, la aceptación por parte de Madrid Digital de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del contratista de la adecuada documentación que Madrid Digital defina, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Cambios realizados en la ubicación del centro o en los elementos de la misma.
- Actuaciones llevadas a cabo durante el traslado.
- Comprobación del funcionamiento del Sistema en el/los puestos reubicados.

CLÁUSULA 5.- EQUIPO DE TRABAJO

El personal encargado de atender y recibir las incidencias y averías deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software y hardware objeto de este contrato.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado QSYSTEM cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios, y permanencia en los mismos.



CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 Disponibilidad de medios

El contratista deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

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 contratista.

Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, 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, Madrid Digital no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

6.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

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.

6.3 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el contratista no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

6.4 Responsable del servicio

El contratista designará un *Responsable del Servicio* ante Madrid Digital.

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

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

El contratista, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

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

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el contratista adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en



cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.

- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del contratista destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.
- **Y, en general**, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del contratista y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el contratista designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 8.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

En cuanto a estos últimos la empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Madrid Digital.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente a Madrid Digital.



CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

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

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

CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el contratista propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, 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 11.- HERRAMIENTAS DE SOPORTE AL SERVICIO

11.1 Herramientas aportadas por Madrid Digital.

Las herramientas para la gestión del servicio, gestión de calidad y gestión de conocimiento serán las definidas por Madrid Digital. El contratista deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El contratista está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por Madrid Digital en la forma y condiciones que Madrid Digital establezca.
- El contratista podrá proponer a Madrid Digital modificaciones a las herramientas con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio siempre que se asegure la continuidad de la prestación del mismo. Cualquier propuesta de cambio deberá estar debidamente razonada y documentada para ser analizada por Madrid Digital y proceder a la toma de decisión sobre la conveniencia de su implantación. El contratista deberá tener en cuenta que Madrid Digital no dará por válidas aquellas propuestas de mejora que no puedan ser de aplicación general por parte de Madrid Digital a cualquiera de sus colaboradores bajo este Modelo de Prestación de Servicio, o se pueda ver afectada la continuidad de su utilización o práctica a la finalización del contrato objeto de la presente licitación.
- Madrid Digital podrá realizar las evoluciones funcionales, así como la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Seguimiento de Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas.

Las Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas de los usuarios de la Comunidad de Madrid son gestionadas a través de la herramienta de workflow SGIP (Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones) que interactúa con la Herramienta de Seguimiento del Contrato que se trata en el punto siguiente.

La información almacenada en SGIP complementa, en ciertas ocasiones, la información que la Herramienta de Seguimiento del Contrato registra sobre los trabajos que el



contratista debe realizar. El contratista podrá acceder al detalle de la información de SGIP siempre que Madrid Digital así lo disponga.

Seguimiento del Contrato.

El contratista tiene la obligación de mantener actualizada la información relativa al seguimiento del contrato en la herramienta determinada por Madrid Digital para la gestión integral de éste.

La información contenida en la Herramienta de Seguimiento del Contrato deberá coincidir con la realidad de los trabajos en marcha. Madrid Digital no tendrá en cuenta aquellos trabajos no contemplados en dicha herramienta.

La correcta actualización de la información forma parte del propio trabajo en sí, de tal manera que un defecto en la gestión, definición y reporte de información del trabajo se considerará a todos los efectos como un defecto en la realización del propio trabajo.

11.2 Herramientas aportadas por el Contratista.

El contratista podrá utilizar, si lo estima oportuno, herramientas adicionales a las determinadas por Madrid Digital, lo que no le eximirá en ningún caso del adecuado reporte en las definidas por Madrid Digital. En ningún caso, dichas herramientas adicionales utilizadas por el contratista pondrán en riesgo la continuidad y calidad del servicio objetivo de Madrid Digital como consecuencia de la no disponibilidad de las mismas a la finalización de la relación contractual.

CLÁUSULA 12.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

En esta cláusula se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el contratista, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

12.1 Niveles de Servicio

A continuación se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para la resolución de **incidentes**, (i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas de los usuarios) en relación a los diferentes servicios objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

12.1.1 Horario de servicio

El horario de atención y soporte será de 8:00 a 15:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.



12.1.2 Clasificación de los incidentes

Madrid Digital clasifica cualquier **incidente** que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes **niveles de criticidad**:

PRIORIDAD	DESCRIPCION
CRÍTICA	<p>Se cumplen las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del servicio. (y) El servicio bloqueado está catalogado como crítico (en función de su estacionalidad): <ul style="list-style-type: none"> Ventanilla / Acceso ciudadano, o Impacto económico, o Impacto político / social Las quejas serán consideradas como críticas
NORMAL	<ul style="list-style-type: none"> Resto de situaciones

Servicio catalogado como crítico: aquellas incidencias relacionadas con los siguientes servicios y siempre **teniendo en cuenta su estacionalidad**:

- Ventanilla / acceso al ciudadano: aquellos servicios que afecten directamente al ciudadano. *Ejemplos: sistemas de expedición de documentación oficial para el ciudadano, portal Madrid.org, ...*
- Impacto económico: aquellos servicios de cuyo funcionamiento dependan pagos, teniendo en cuenta su estacionalidad. *Ejemplos: servicios de pago de nóminas, ...*
- Impacto político/social: aquellos servicios cuyo mal funcionamiento pueda tener consecuencias políticas o sociales graves. *Ejemplos: servicios relacionados con actos oficiales de la Comunidad de Madrid, ...*

12.1.3 Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del contratista dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde Madrid Digital.

Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta interna de gestión de actividades planificadas, que el contratista está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de regulación de las mismas.

El tiempo de resolución a medir será el plazo transcurrido desde la creación de la actividad planificada para la atención y solución del incidente hasta el cierre de la misma actividad con aceptación de la solución por el grupo responsable de Madrid Digital, teniendo en cuenta el horario establecido.

El tiempo que se contabilizará con cargo al contratista para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por Madrid Digital se calcula mediante el concepto de Plazo



de Revisión Normalizado (PRN) específico para este indicador, tal y como se indica en la descripción de los indicadores más adelante:

Tipo incidentes	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencias, Consultas, Quejas	CRÍTICA	≤ 12 horas laborables
	NORMAL	≤ 4 días laborables
Peticiones/Encargos Generales		Fecha Aceptada Estimada de Solución

12.1.4 Tiempo de personación en las instalaciones que Madrid Digital indique

El contratista deberá garantizar el soporte presencial de un recurso en las instalaciones de la C.M., en el tiempo que se especifique a continuación, cuando así lo demande Madrid Digital. El contratista deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el soporte, tanto presencial como telefónico, a fin de cumplir con los niveles de servicio exigidos.

En el precio del contrato **quedan incluidos**, en todo caso, todos los gastos ocasionados para solucionar los **incidentes**, tales como mano de obra, gastos de desplazamiento y transporte, coste de infraestructura necesaria para dar el servicio, etc.

Los **incidentes** deberán ser **atendidos por el contratista según los niveles de servicio definidos**.

El **tiempo máximo** en el cual un recurso del contratista se debe presentar en las instalaciones de la Comunidad de Madrid que Madrid Digital indique para la resolución de un **incidente** es de:

- **12 horas laborables**, para **incidentes críticos**,
- **4 días laborables**, resto de **incidentes**.

12.1.5 Notificación de incidentes

Al notificar un **incidente**, Madrid Digital tendrá **el contacto de los recursos** del contratista. Los recursos designados por Madrid Digital, dispondrán de un **número de teléfono móvil** del **contratista** por el que contactarán directamente con el contratista, para comunicar los **incidentes** para aquellos casos que no hubiese ningún recurso del contratista en las instalaciones de Madrid Digital, teniendo en cuenta el horario establecido.

Los **incidentes** también se podrán notificar electrónicamente por correo.

Antes de que el contratista proporcione soporte en un **incidente**, Madrid Digital y los recursos asignados por el contratista acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un **incidente** puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- **Diagnóstico Remoto.** A petición de Madrid Digital, el contratista podrá acceder a los sistemas de Madrid Digital remotamente para analizar problemas. Esto se efectuará



exclusivamente con el consentimiento de Madrid Digital, y el personal del contratista accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por Madrid Digital. El contratista deberá proporcionar a Madrid Digital software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.

- **Coordinación entre diversos fabricantes.** El contratista trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre otros sistemas impliquen interacciones con productos de terceros, y Madrid Digital tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el contratista compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.

En el caso de que el **incidente** deba ser analizado también por otro proveedor, el contratista, seguirá siendo responsable de la resolución del **incidente** desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

12.2 Penalizaciones

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados para cada ANS, y sea por causas imputables al contratista, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalizaciones de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- i. Las penalizaciones se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago deban abonarse al contratista.
- ii. En la prestación de los servicios y en las penalizaciones se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**, si así se contemplase en la definición del ANS.
- iii. La medición de cada ANS se realiza tomando como referencia el universo de datos que constituyen el objeto del ANS y calculando el porcentaje de cumplimiento; no obstante, cuando dicho universo de medida es escaso (inferior a un umbral que se determina para cada indicador), no se realiza una medida porcentual, sino que se establece una medida discreta con la cantidad neta de incumplimientos.
- iv. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
 - Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
 - Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido.
 - Cuota Fija, la prevista mensualmente para la Fase Prestación de Servicios, IVA no incluido.
- v. Cálculo de la Penalización Total del Periodo medido.
Las penalizaciones se calcularán mensualmente, a no ser que se especifique de otra forma en la definición del ANS.

En virtud de las competencias que tiene atribuidas según lo establecido en el presente pliego, el Responsable del Contrato, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, al objeto de aplicar la correspondiente penalización, siguiendo el procedimiento especificado en el apartado 18 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas.



Las penalizaciones se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan más adelante

La fórmula general para el cálculo de cada una de las penalizaciones, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:

$$\text{Penalización} = CF * \sum (W * F)$$

Donde:

- **CF**-Importe de la Cuota Fija mensual.
- **W** Peso del indicador.
- **F** Factor de corrección.

La penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será **el menor de los siguientes valores:**

- La suma del total de las penalizaciones aplicables.
- El **20%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo medido (IVA no incluido)

Sin perjuicio de la aplicación del resto del importe no descontado en la/s siguiente/s factura/s.

- vi. La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización a la que Madrid Digital pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las penalizaciones que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para Madrid Digital, un **Plan de Acciones Correctivas** para todos y cada uno de los incumplimientos de los parámetros de control del ANS, en los plazos que se acuerden entre el contratista y Madrid Digital.

A continuación se desglosan las penalizaciones a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del contratista. Se distinguen los siguientes conceptos medidos por acuerdos de niveles de servicio:

12.2.1 ANS sobre el Servicio de Atención, Soporte especializado y mantenimiento correctivo

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes:

12.2.1.1 Resolución en Plazo de Incidencias, Consultas, actualizaciones de datos y otras peticiones de corto alcance

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en este **Pliego de Prescripciones Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes).



2.1.1.1 IRS01

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																				
ID-ANS	IRS01																				
DESCRIPCIÓN	Resolución en el plazo establecido de Incidencias y Consultas de nivel crítico de los Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo.																				
UNIVERSO DE MEDIDA	Incidencias y Consultas de nivel crítico del Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo, cuya entrega ha sido aceptada por Madrid Digital en el periodo de medición																				
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Resolución en tiempo no superior a 12 horas laborales . Se considera tiempo laboral , que comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.																				
CRITERIO DE MEDICIÓN	Discreto: número de servicios no resueltos en el periodo de medición.																				
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="5">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>IRS01</td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td><td>1,50</td></tr><tr><td><i>Discreto</i> Nº no resueltos</td><td>10%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>>=5</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)					IRS01	0,00	0,50	0,75	1,00	1,50	<i>Discreto</i> Nº no resueltos	10%	<= 1	2	3	4	>=5
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																			
IRS01		0,00	0,50	0,75	1,00	1,50															
<i>Discreto</i> Nº no resueltos	10%	<= 1	2	3	4	>=5															



2.1.1.2 IRS02

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																				
ID-ANS	IRS02																				
DESCRIPCIÓN	Resolución en el plazo establecido de Incidencias y Consultas de nivel normal de los Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo.																				
UNIVERSO DE MEDIDA	Incidencias y Consultas de nivel normal del Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo, cuya entrega ha sido aceptada por Madrid Digital en el periodo de medición																				
CRITERIO DE CUMPLIMIENTO	Resolución en tiempo no superior a 4 días laborables, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.																				
CRITERIO DE MEDICIÓN	Discreto: número de servicios no resueltos en el periodo de medición.																				
FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MÉTRICA DEL INDICADOR	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="5">Factor de Corrección (Ft)</th></tr><tr><td>IRS02</td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td><td>1,50</td></tr><tr><td><i>Discreto</i> Nº no resueltos</td><td>5%</td><td><= 1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>>=5</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)					IRS02	0,00	0,50	0,75	1,00	1,50	<i>Discreto</i> Nº no resueltos	5%	<= 1	2	3	4	>=5
ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)																			
IRS02		0,00	0,50	0,75	1,00	1,50															
<i>Discreto</i> Nº no resueltos	5%	<= 1	2	3	4	>=5															

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Crítico**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al contratista.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el contratista comunique la resolución a Madrid Digital.
 - A efectos del cómputo se considerarán horas laborables todas las horas transcurridas hasta la resolución, dentro del horario establecido para la atención del servicio.
- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Normal, y peticiones.**
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al contratista.
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
 - La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución.



- **Para todos los incidentes en caso de rechazo de solución**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al contratista, de la primera creación del encargo general solución del incidente.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el contratista comunique a Madrid Digital la solución que sea validada y aceptada por parte de Madrid Digital
- **Para todas las incidencias y consultas en caso de reapertura**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al contratista, de la primera apertura de la incidencia.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el contratista comunique la resolución a Madrid Digital de la incidencia correspondiente a la última reapertura.

CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de enero de 2020** hasta el **31 de diciembre de 2021**.

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

CLÁUSULA 14.- PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el 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 Madrid Digital 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 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de la oferta y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda

Email: SSII_empleo@madrid.org



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 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).

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 emitirá un apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

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

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada



momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad 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 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 Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser



relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

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

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

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

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al



“Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

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.

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

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta y Conservación.

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.

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.

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.

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.

La Directora de Servicios a Clientes de Economía, Empleo y Hacienda

Fdo.: Marta Bilbao Egido



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202656219984110383194**