

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID
(PRODUCTO ARCHIDOC)”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ÍNDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
4.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Encargos No Planificables).....	4
4.1.1 Uso de Sistema Archidoc v6, en su versión adaptada a la Comunidad de Madrid:.....	4
4.1.2 Mantenimiento correctivo del SGA y componentes anexos (Importador y Exportador):.....	4
4.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Bajo demanda o encargos planificables).....	5
4.2.1 Mantenimiento preventivo del SGA:.....	5
4.2.2 Mantenimiento evolutivo del SGA y componentes anexos (Importador y Exportador):	5
CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	7
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS.....	9
CLÁUSULA 8.- DOCUMENTACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	10
CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA	10
CLÁUSULA 10.- CALIDAD.....	10
CLÁUSULA 11.-GARANTÍA.....	10
CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN	10
CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	11
ANEXO I.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	12



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVOS (PRODUCTO
ARCHIDOC)” A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO”**

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la **Agencia**), según se establece en el *Artículo 10 de 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*:

- 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.

En el ejercicio de las precitadas funciones la Agencia contrató una solución informática para la Gestión Archivística de la Comunidad de Madrid: **Sistema de Gestión de Archivos** (en adelante **SGA**).

A través de esta solución, la Comunidad de Madrid adquirió una licencia corporativa del **producto comercial Archidocweb**, para un máximo de 500 usuarios, realizándose los desarrollos necesarios para su adaptación a las necesidades de la Comunidad de Madrid.

En el marco de estas adaptaciones se encuentran los componentes anexos a SGA, de exportación e importación, permitiendo el primero la exportación de la información descriptiva contenida en SGA para que pueda ser visualizada desde el Portal de Archivos de la Comunidad de Madrid.

El importador por el contrario, permite la carga de objetos digitales y relacionarlas con sus correspondientes descripciones y que son el fruto de los trabajos de digitalización continua que se produce en la Subdirección General de Archivos de la Comunidad de Madrid.

El sistema SGA cubre todas las fases del archivo definido en la Comunidad de Madrid: archivo de oficina, central, intermedio e histórico. Esto implica que el sistema se encuentra implantado en los órganos e instituciones dependientes de la Comunidad de Madrid que estén involucrados en el flujo archivístico de la Comunidad de Madrid.

Por lo anteriormente descrito resulta necesario disponer de los servicios de mantenimiento y soporte del Sistema SGA, basado en el producto comercial Archidoc, así como de los componentes anteriormente descritos para garantizar la operatividad y disponibilidad de todos ellos.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de **mantenimiento de la solución Sistema de Gestión de Archivos (SGA)** basada en el producto comercial Archidoc y sus componentes anexos de exportación e importación, incluyendo el mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo funcional, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

Se requiere la contratación de un **servicio de mantenimiento correctivo, preventivo, y evolutivo, incluyendo las actualizaciones de versiones de la solución del producto comercial de Gestión Archivística (Archidoc) instalada en la Comunidad de Madrid**, con la denominación de Sistema de Gestión de Archivo (SGA); dimensionado de acuerdo a unas condiciones de uso de servicio de 500



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**

usuarios, alcanzando tanto el propio producto SGA (Archidoc) como los componentes propios de la Comunidad de Madrid anexos a éste:

- SGA Exportador: Proceso batch que permite la exportación de las imágenes y de las descripciones para que puedan ser consultadas y visualizadas desde el visor de ATOM que se encuentra alojado en el Portal de Archivos de la Comunidad de Madrid.
- SGA importadorDCM y SGA asociarfiles: Procesos batch que permiten subir imágenes y otros objetos digitales a SGA y asociar las descripciones correspondientes. La carga de estas imágenes proceden del taller de digitalización del propio Archivo de la Comunidad de Madrid.

En los siguientes apartados se detallan las condiciones de prestación de cada uno de los procesos indicados, que conforman el alcance del servicio.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

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

4.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA (Encargos No Planificables).

Son la base de la atención continua que requiere SGA y componentes anexos. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

4.1.1 Uso de Sistema Archidoc v6, en su versión adaptada a la Comunidad de Madrid:

El servicio alcanza el uso del Sistema de Gestión de Archivo (SGA), mediante la solución comercial Archidoc en su versión adaptada a la Comunidad de Madrid, para 500 usuarios de la Comunidad de Madrid.

4.1.2 Mantenimiento correctivo del SGA y componentes anexos (Importador y Exportador):

El mantenimiento correctivo consistirá en el **diagnóstico y subsanación de los fallos o ineficiencias en el funcionamiento del producto (SGA y componentes), así como las inconsistencias en los datos que pudieran provocar tales situaciones.**

El servicio de mantenimiento correctivo se atenderá de manera continuada a instancia de las consultas e incidencias dirigidas por los usuarios del sistema.

El horario de soporte para la atención y recepción de llamadas será de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas, festivos en la Comunidad de Madrid no incluidos.

La actuación del adjudicatario en la atención del mantenimiento **alcanzará cualquier operación sobre el sistema**, así como el despliegue y configuración del mismo en la infraestructura de Madrid Digital, en todos los entornos de despliegue. Quedan excluidas las actuaciones sobre la infraestructura de despliegue (arquitectura física y lógica), responsabilidad y competencia de Madrid Digital.

El soporte correctivo se apoyará en la herramienta de gestión de incidentes dispuesta por Madrid Digital (ARS de Remedy), conforme al protocolo que se establezca para el proyecto; complementado por el canal telefónico o presencial ante situaciones que lo requieran.

Aquellas actuaciones de soporte correctivo (atención de incidencias) que por su alcance pudieran suponer un riesgo a la estabilidad del servicio, deberán acompañarse de **planes de pruebas en entorno de validación**, así como de planes de contingencia/reversión en caso de error una vez implantado en entorno productivo.

En la medida que sea posible, y atendiendo a las normas de seguridad que tiene establecido Madrid Digital, el adjudicatario realizará todas aquellas operaciones de soporte **a través de VPN** que será facilitada por Madrid Digital.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**

Los trabajos de soporte quedan sujetos al nivel de servicio recogido en la cláusula correspondiente.

A la adjudicación del contrato se definirán los procedimientos de gestión del mantenimiento correctivo – Reporte y registro de incidencias, análisis y valoración, priorización, seguimiento, revisión y aprobación.

4.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE (Bajo demanda o encargos planificables)

4.2.1 Mantenimiento preventivo del SGA:

El servicio de mantenimiento preventivo alcanzará **tareas a demanda de la Comunidad de Madrid para analizar el comportamiento funcional y técnico del sistema**, al objeto de confirmar su correcto funcionamiento, así como para detectar y corregir situaciones de error y/o mejora.

Estas tareas se realizarán a demanda de las necesidades reportadas por la Comunidad de Madrid, las cuales precisarán el informe que se requiere atender.

- Análisis de log del sistema: Análisis técnico de log y emisión de informe, con indicación de las incidencias y mejoras encontradas, junto con el plan de actuación para cada una de ellas.
- Análisis de la actividad del sistema: Se realizará un estudio funcional y técnico de la actividad del sistema en el mes, con análisis de la coherencia y consistencia de la información consolidada en el mismo. Se emitirá informe con resultado del análisis, con indicación de incidencias y mejoras encontradas, y con plan de actuación a las mismas.
- Análisis del rendimiento del sistema: Se emitirá informe con resultado del análisis de la monitorización del sistema, que se realizará por los equipos técnicos MD mediante las herramientas dispuestas a tal efecto (a la fecha, DynaTrace). Igualmente, el informe concluirá las incidencias y mejoras encontradas, y el plan de actuación.

Los informes anteriores se requerirán ante situaciones justificadas de necesidad de servicio, por ejemplo, ante incidencias que necesiten de este análisis para su resolución.

El servicio estará dotado de una **capacidad de consumo variable equivalente a realizar un máximo de 2 actuaciones anuales de cada uno de los análisis descritos**, a consumir conforme a las necesidades/peticiones CM, sin compromiso de CM de incurrir sobre la totalidad de esta previsión.

La ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivo atenderá al siguiente protocolo:

- Especificación de la necesidad por parte de la CM.
- Análisis de la actuación preventiva aplicable
- Aceptación o Rechazo por parte de la CM.
- Ante aceptación, ejecución del mantenimiento preventivo y emisión del correspondiente informe.

4.2.2 Mantenimiento evolutivo del SGA y componentes anexos (Importador y Exportador):

El mantenimiento evolutivo del SGA consistirá en la **actualización periódica ante nuevas versiones del producto**, resultantes de evoluciones motivadas por necesidades de la Comunidad de Madrid (se omite roadmap propio del producto, que se considera asumido en el coste por uso de licencias de producto y en el mantenimiento correctivo propio).

Al efecto del seguimiento y control de las peticiones de la Comunidad de Madrid, tanto las emitidas por la Subdirección General de Archivos de la Comunidad de Madrid, como las detectadas a partir de las actuaciones de soporte preventivo, se establecerá un procedimiento

de análisis, valoración y planificación, que, de manera conjunta para todas las peticiones que vayan surgiendo, conformará el plan de mantenimiento evolutivo del servicio.

El mantenimiento evolutivo del Sistema quedará sujeto a las siguientes condiciones:

- Identificación y análisis de la necesidad de la Comunidad de Madrid.
- Evaluación y valoración por parte del adjudicatario, resultando propuesta funcional, técnica y económica.
- Revisión y aprobación por parte de la Comunidad de Madrid, condición necesaria para iniciar los trabajos de implementación e incorporación a producto.
- Cada instalación de nueva versión tendrá una **anticipación mínima de 1 mes con un plan de implantación** que recoja el alcance de la misma, requisitos de infraestructura, riesgos, plan de pruebas entorno validación, plan de pruebas post-implantación, plan de reversión de implantación y plan de estabilización.
- Las implantaciones de nuevas versiones **se atenderán por el adjudicatario**, respetando en todo caso las condiciones técnicas Madrid Digital en cuanto al acceso y uso de las infraestructuras y al uso de los repositorios de gestión de configuración del software.

En la medida que sea posible, y atendiendo a las normas de seguridad que tiene establecido Madrid Digital, el adjudicatario realizará todas aquellas operaciones que sean autorizadas **a través de VPN** que será facilitada por Madrid Digital

- En todo caso, las implantaciones **se ejecutarán inicialmente en entorno de validación**, sobre el que se deberá de certificar la nueva versión conforme al plan de pruebas recogido en el plan de implantación; requiriéndose la certificación del adjudicatario (ejecución del plan de pruebas con evidencia de resultados) y la validación del personal de la Comunidad de Madrid (igualmente, a través del plan de pruebas)
- Las implantaciones en entorno de producción **respetarán las ventanas horarias** establecidas por CM.
- Conforme se debe recoger en el plan de implantación, tras la implantación en producción de una nueva versión se ejecutará por el adjudicatario el **plan de pruebas post-implantación antes de liberar el servicio a Madrid Digital**, requiriéndose certificación (ejecución de plan de pruebas con evidencias de resultados).
- El adjudicatario deberá **ejecutar el plan de reversión establecido en caso de detectarse errores** en el plan de pruebas post-implantación.
- La entrega de una versión se acompañará de los siguientes **entregables**:
 - o Informe resultado de la implantación, acompañado del informe de pruebas post-implantación.
 - o Documentación actualizada de producto.
 - o Alcance funcional y técnico de la nueva versión.
 - o Manual de usuario, ante los cambios funcionales que lo requieran.
 - o Subida de la versión al repositorio de software de Madrid Digital (subversión).
- Cada nueva versión deberá respetar la **compatibilidad de los datos entre versiones**, o en su defecto suministrar una herramienta de traspaso entre versiones a fin de garantizar el pleno acceso y uso de la información del sistema.
- Cada nueva versión deberá mantener las condiciones de **cumplimiento de normativas de seguridad aplicables al Sistema** – Esquema Nacional de Seguridad.
- Tras la implantación de una nueva versión, durante el periodo establecido, el adjudicatario **atenderá el plan de estabilización establecido**, que en todo caso deberá considerar un



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**

informe de estabilización que alcanza el análisis durante los 5 días siguientes a la implantación.

La certificación de las nuevas versiones implantadas, y por ende la facturación de éstas, queda sujeto al cumplimiento de cada una de las condiciones anteriores.

A la adjudicación del contrato se definirán los procedimientos de gestión del mantenimiento evolutivo – Reporte y registro de peticiones, análisis y valoración, aprobación y priorización, seguimiento, revisión y aprobación....

El mantenimiento evolutivo estará dotado con una capacidad de esfuerzo de **200 horas anuales**, sobre la que se imputarán las actualizaciones de producto aprobadas por CM conforme a las condiciones anteriores, sin compromiso por parte del contratante de consumir la totalidad de la capacidad.

CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Los tiempos de respuesta y resolución exigidos para los servicios descritos, serán los siguientes:

SERVICIO	CATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Mantenimiento correctivo SGA y componentes anexos	Incidencia crítica		1 día
	Incidencia normal		4 días
	Consulta crítica		1 día
	Consulta normal		4 días
	Petición crítica		10 días
	Petición normal		20 días
	Incidente normal	1 hora	4 días
	Consulta crítica	1 hora	4 horas
	Consulta normal	1 hora	8 horas

La medición del nivel de servicio tomará las siguientes definiciones:

Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido entre la notificación del incidente, petición o consulta por parte del usuario o cliente y su correspondiente registro en el sistema ARS de Remedy y que deberá incluir las siguientes acciones:

- Registro del incidentes en la herramienta (actualmente ARS de Remedy)
- Priorización del incidente conforme a las categorías establecidas.
- Asignación y comunicación al solicitante del número de registro.

Tiempo de resolución: tiempo transcurrido entre el registro en ARS de Remedy y una de las siguientes respuestas:

- Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas del producto, se encuentre o no descritas en los manuales o guías de usuario.
- Las indicaciones precisas/recomendaciones dirigidas a la resolución del incidente.
- La comunicación al usuario indicando que el fallo, funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto del sistema ha sido subsanado.

Los servicios de mantenimiento y soporte objeto del presente contrato divide los incidentes en las siguientes categorías:



- **Incidencias críticas:** se producirán en los casos de fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o uso el servicios de todos los usuarios, entre otros se incluirá la caída de los servidores, bases de datos, fallos totales de conectividad, etc.

Incluirá también los fallos de una o varias funciones del servicio, que afecte de forma grave tanto a la funcionalidad del servicio, como a un grupo de importante de usuarios, se considerarán entre otras sesiones canceladas abruptamente o funcionamiento incorrecto de servicios importantes o críticos.
- **Incidencias normales:** Este tipo de incidencias se producen en los casos de fallo de una o varias funciones del servicio, sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad del servicio, que afecta a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global.
- **Consultas críticas:** se producirán en los casos en los que los usuarios estén realizando procesos críticos asociados a la gestión del Archivo y desconozcan la actuación que deben realizar para ejecutar los procesos dentro del sistema, procesos de transferencia, grabación de datos, etc.
- **Consulta normal:** incluirá los casos de solicitud de información en relación con el uso y operativa del servicio.
- **Peticiones críticas:** Este tipo de solicitudes recogerán las propuestas de mejoras obtenidas de los informes del mantenimiento preventivo y podrán ser funcionales o no funcionales. Su criticidad vendrá dada por la afectación que tenga parcial o total sobre los procesos del sistema.
- **Peticiones normales:** Este tipo de solicitudes englobarán las peticiones funcionales que realicen los usuarios de SGA.
- **Reapertura de incidencias y consultas críticas o normales:** Se producirá cuando una incidencias/consulta crítica o normal sea reabierto porque la solución propuesta por el adjudicatario no es correcta o bien no solucione de manera definitiva la incidencia o consulta.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**

CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia designe.
- La reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el responsables del contrato de Madrid Digital determine y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecuten con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o sí por el contrario procede la imposición de penalizaciones por el algún incumplimiento de las mismas.

La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto. De manera resumida y aunque el modelo de seguimiento y sus informes se desarrollen una vez realizada la adjudicación, será el siguiente:

- Reuniones mensuales de seguimiento:
- Se analizará la prestación del servicio conforme a las condiciones del mismo (Mto correctivo, Mto. Preventivo...). A partir de este análisis, se confirmará la certificación de los trabajos al efecto de su facturación mensual, que igualmente tomará las condiciones económicas contractuales, incluidas las condiciones de penalización aplicables a la prestación del servicio.
- Se priorizarán y valorarán las peticiones correspondientes al mantenimiento evolutivo.
- Se analizarán y seguirán los problemas detectados relacionados con SGA.
- Se acordarán medidas de mejora detectadas a lo largo del contrato.
- Se definirán los procedimientos que garanticen una mejor prestación del servicio.
- Reuniones con la periodicidad que sea necesaria de seguimiento con la Subdirección General de Archivos al objeto de priorizar, aclarar, revisar, informar o formar sobre cualquier aspecto de SGA que se considere necesario.

CLÁUSULA 8.- DOCUMENTACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 10.- CALIDAD

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

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

CLÁUSULA 11.- GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **DOS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos. Así mismo cada uno de los trabajos de cuota variable tendrá una garantía de dos meses, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de la recepción de dicho trabajo.

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

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el día **1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2022**.

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



CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Subdirección General de Servicios y Gestión de Aplicaciones

Área de Gestión Administrativa Digital

e-mail: ICM_GAE@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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**

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, 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 es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado "Tratamiento de datos personales".

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

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

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

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

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o 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. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia 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, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos

contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

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

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

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

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

Obligaciones de la Agencia para la prestación del servicio

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

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

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

Tratamiento de datos personales

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del 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,



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**

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, Conservación, Transmisión por redes públicas/privadas.

Deber de Información

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

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

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

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

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia, C/ Embajadores, nº 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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**

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 del cumplimiento de aquella obligación.

*El Director de Servicios a Clientes de Presidencia,
Cultura, Turismo y Deportes, Administración Digital y Educación*

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294965393238607023970**