

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación del Servicio de Impresión, Ensabrado y Acabado de Facturas para Canal Gestión Lanzarote

ÍNDICE

1.- Introducción

2.- Objeto y prestaciones del contrato

3.- Alcance

4.- Alcance técnico

4.1 Impresión

4.2 Acabado y Distribución

4.3 Aportación de consumibles

4.4 Requerimientos de seguridad

4.5 Acuerdos de nivel de servicio

5.- Confidencialidad de la información

6.- Protección de datos de carácter personal

6.1 Protección de datos de los firmantes, personas de contacto y demás datos personales recogidos durante el proceso de adjudicación y de formalización del contrato

6.2 Encargo de tratamiento de datos de carácter personal

6.3 Obligaciones en materia de protección de datos, aplicables al adjudicatario y su personal

6.4 Incumplimiento

6.5 Responsabilidad

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge las bases técnicas para la contratación del servicio de impresión, ensobrado, acabado de facturas y entrega de las mismas al distribuidor designado por Canal Gestión Lanzarote, S.A.U. (en adelante CGL) partiendo de los datos suministrados por CGL.

La correspondencia comercial se genera en formato PDF desde el sistema de gestión comercial de CGL, llamado GESCO. En 2018 se han originado más de 430 mil facturas, para su posterior impresión. Deberán ser organizadas y ensobradas para una vez realizados los controles de calidad, ser entregadas al distribuidor de correspondencia designado por CGL.

2. OBJETO Y PRESTACIONES DEL CONTRATO

CGL desea establecer un servicio de impresión, ensobrado y acabado de facturas con los siguientes objetivos:

- Un servicio que satisfaga las exigencias de la empresa en la gestión de su impresión y procesos asociados.
- Disponer de un proveedor suficientemente dimensionado y con la experiencia y perfiles adecuados para hacer frente al servicio con garantía.
- Disponer de unos precios unitarios por impresión de documento y una bolsa presupuestaria suficiente, para hacer frente a las necesidades actuales y futuras de CGL.
- Seleccionar un proveedor capaz de adaptar y coordinar los cambios en los procesos de impresión, ensobrado o acabado de facturas, a la demanda de estos servicios que tenga CGL y a los cambios en sus procesos empresariales. Con flexibilidad a la hora de adaptarse a cambios en los procesos de impresión derivados de los cambios en los procesos empresariales.
- Definir los procedimientos de trabajo adecuados con el equipo de la División de Medida y Facturación, y el Departamento de Telecontrol y Sistemas de Información, encargados de la gestión diaria de estos procesos en CGL.
- Identificar áreas de mejora y adaptaciones en los procesos actuales que permitan obtener mejores resultados de impresión (acabado y calidad), de tiempo (reducción) y de coste.
- Garantizar una gestión eficiente del servicio, tanto dentro del equipo del adjudicatario como dentro del equipo de CGL. Será objetivo primordial documentar y mantener actualizada la documentación del servicio.
- Cumplir con las normas y procedimientos definidos en CGL en relación con la seguridad y la confidencialidad de la información, y en general con la Política de Seguridad del área de Sistemas de Información y Comunicación de CGL.
- Definir un modelo de gestión de servicio que permita medir y controlar el nivel de servicio ofertado mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y detectar y corregir desviaciones rápidamente.
- La impresión de facturas se facturará por documento/hoja impresa según los precios unitarios ofertados y el volumen impreso mensualmente. Se distinguirán precios según el tipo de acabado (blanco y negro o todo color). Los importes solicitados son por flash, en el caso de impresión de una hoja se facturará un flash, y en el de doble cara 2 flashes.
- El ensobrado de facturas y anexos se facturará por documento ensobrado a precio unitario.
- El material utilizado en la impresión y ensobrado se facturará por hoja/sobre utilizado a precio unitario.

3. ALCANCE

Los servicios incluidos en el alcance del contrato incluyen:

- Impresión de facturas, según las características demandadas por Canal Gestión Lanzarote S.A.U. en cada momento, que son generadas en formato PDF por CGL y recibidas a través de ficheros por línea de comunicaciones. El volumen de facturas a imprimir se sitúa en torno a las 430 mil anuales, en formato DIN A4, que podrán evolucionar a lo largo de la vida del contrato establecido. El adjudicatario se comprometerá a adaptarse a los cambios solicitados por CGL.
- Ensobrado de facturas para su posterior envío y distribución. El ensobrado también debe soportar la inclusión de anexos bajo demanda en cada sobre y se deben soportar varios tipos de anexos activos a la vez.
- Gestión de la entrega de las facturas impresas y ensobradas al distribuidor indicado por CGL. La entrega se realizará según la clasificación y criterios acordados entre CGL y su distribuidor.
- Suministro del material base para la impresión y ensobrado de documentos. En sintonía con la Política de Calidad y Medio Ambiente de CGL, dicho material habrá de ser reciclado.
- Gestión del servicio que incluye la coordinación y supervisión de los trabajos objeto del contrato, la elaboración de los informes de seguimiento del servicio, la asistencia a las reuniones que CGL le convoque y la implementación de los cambios necesarios en el proceso de impresión para adaptarse a las solicitudes de cambios que realice CGL.

A continuación se enumeran algunas de las actividades básicas incluidas en los servicios contratados:

- Recepción, vía línea de comunicaciones, de los ficheros con las facturas y anexos que deban ser impresos.
- Impresión, plegado, ensobrado, clasificación y entrega de las facturas y anexos al distribuidor designado por CGL.
- Suministro de papel y sobres necesarios para la prestación del servicio, de papel reciclado.
- Generación de notificaciones, informes y estadísticas relativos a los servicios prestados, por vía telemática.
- Anexado de documentos de forma masiva o selectiva.
- El contrato comprenderá, además, todas aquellas operaciones y/o servicios que sean necesarios para la perfecta finalización del mismo.

4. ALCANCE TÉCNICO

Para la impresión de las facturas, Canal Gestión Lanzarote S.A.U., proporcionará una clave RSA, para la conexión a un servidor SFTP, donde se deberán recoger los ficheros de intercambio y donde el proveedor dejará los reportes generados. Con la periodicidad que precise, CGL dejará un fichero en una carpeta del servidor SFTP, lo notificará al adjudicatario para su recogida y procesamiento, quien una vez recogido, lo moverá a otra carpeta de tareas finalizadas, y notificará a CGL mediante correo electrónico la recogida del mismo de manera individual.

El fichero de intercambio será en formato ZIP, que contendrá las facturas y anexos en formato PDF.

Una vez entregado al distribuidor de correo, el adjudicatario deberá dejar en una carpeta del servidor SFTP designada al efecto, copia de los albaranes de entrega de las facturas, y notificarlo mediante correo electrónico de manera individual. El adjudicatario deberá dejar en una carpeta del servidor SFTP designada al efecto un informe de manera individual en formato excel que contenga como mínimo, fecha de recogida de facturas, cantidad de facturas procesadas, cantidad de anexos, nº de hojas, nº de flashes, fecha de entrega al distribuidor, y notificarlo mediante correo electrónico de manera individual.

En cualquier caso las condiciones aquí descritas podrán ser consensuadas con el adjudicatario del contrato.

En caso de un fallo general en las comunicaciones que imposibilite el envío de datos, el adjudicatario deberá tener previsto un plan alternativo con el mismo nivel de cifrado que el método de comunicación principal.

4.1 IMPRESIÓN

La impresión de las facturas y anexos debe reunir las características siguientes:

- Se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 600x600 dpi, siendo posible la impresión a doble cara. Pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.
- A consecuencia de las campañas de comunicación que vaya llevando a cabo CGL a lo largo de la vida del contrato, ésta podrá solicitar la inclusión, en un ciclo de facturación (2 meses) o más en función de la duración de la campaña, de uno o varios Flyer de 210x100 mm. con impresión en color en las dos caras, con papel reciclado estucado mate de 90 gr/m².
- Deberán ser posibles las impresiones en blanco y negro y a todo color (full-color). Se facilita como anexo una "factura tipo" actual de CGL.
- CGL podrá realizar procesos de control de calidad de impresión periódicos, adicionales a los propios que el adjudicatario debe llevar. El adjudicatario se compromete a poner los medios técnicos y humanos necesarios para corregir y ajustar los procesos de impresión a las deficiencias de calidad que CGL le reporte.

El licitador deberá especificar los medios técnicos asignados a la prestación del servicio.

Aquellas impresiones fallidas o con una calidad inferior a la requerida, deberán destruirse, como mínimo, en el nivel de seguridad 3 según especifica la norma DIN 32757-1.

4.2 ACABADO Y DISTRIBUCIÓN

El adjudicatario procederá al plegado y ensobrado de las facturas y posibles anexos, teniendo en cuenta el número de hojas que integran el envío.

Los sobres deberán llevar la fecha correspondiente al día en que se han ensobrado.

El adjudicatario deberá garantizar la integridad de todas las facturas y anexos ensobrados. Debe garantizar que todo lo que se tenía que procesar, imprimir y ensobrar se ha realizado, registrar todas las incidencias acaecidas durante el proceso, impedir el proceso de las dobles impresiones, impedir la posible manipulación y facilitar la reimpresión de aquellos documentos que sufrieron alguna incidencia.

Se deberá disponer de la posibilidad de añadir documentos anexos en dípticos o trípticos.

El adjudicatario se obliga a entregar las remesas de facturas y anexos en las dependencias del distribuidor designado por CGL antes de 3 días laborables. Para cada entrega se deberá completar un albarán que deberá ser remitido diariamente a CGL, como ha quedado descrito.

4.3 APORTACIÓN DE CONSUMIBLES

El adjudicatario deberá incluir el coste del papel y de los sobres necesarios para imprimir y enviar las facturas y anexos objeto de este servicio.

De forma general, el papel a utilizar para la impresión de las facturas y anexos será reciclado, de 80 gr/m², tamaño DIN-A4. Podrá usarse papel en bobina (u otra dimensión como DIN-A3) para los procesos de impresión, siempre que la calidad del mismo sea la demandada, y el proceso de ensobrado realice el corte del papel en dimensión DIN-A4, sin alterar dimensiones o calidades.

Los sobres que se utilizarán para el envío de facturas y anexos a los clientes de CGL serán de tipo americano, con ventanilla derecha, y con holgura suficiente. El papel será tipo reciclado, de 80 gr/m², y llevará el logotipo y la dirección de CGL impreso en 1+1 tintas, y si es requerido por el distribuidor postal, el estampillado de franqueo pagado.

El adjudicatario deberá mantener un stock de papel y sobres equivalentes al consumo de 30 días, para cubrir posibles incidencias.

4.4 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

El adjudicatario informará a CGL de las medidas de seguridad que tiene implementadas para garantizar la seguridad de la información propiedad de CGL y los procedimientos establecidos para garantizar su cumplimiento. Adicionalmente, se posibilitará a CGL la facultad de realizar auditorías para comprobar el grado de cumplimiento de las normas vigentes.

Toda la información facilitada así como los datos enviados al adjudicatario por parte de CGL serán única y exclusivamente para la prestación del servicio contratado y tendrán el carácter de Confidencial.

La destrucción de material papel se realizará, como mínimo, en el nivel de seguridad 3 según especifica la norma DIN 32757-1, emitiéndose un certificado acreditativo de la destrucción de dicho material que se hará llegar a CGL en un plazo máximo de treinta días desde su emisión.

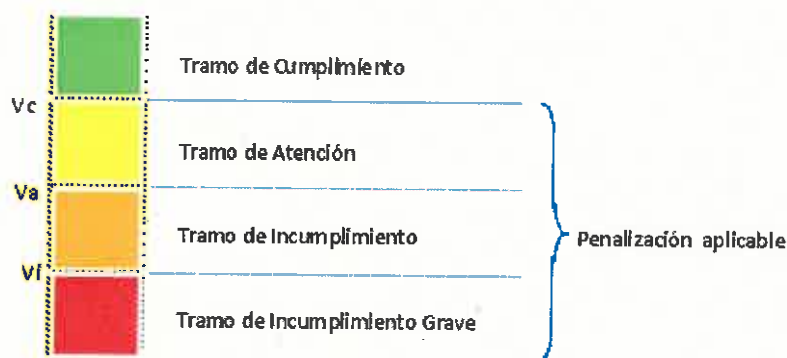
El adjudicatario acepta que CGL, o quién este designe, pueda realizar una auditoría de seguridad y confidencialidad en el marco de ejecución del contrato, de forma que se comprueben que se cumplen todos los requisitos de seguridad, confidencialidad y protección de datos exigidos en el contrato. El adjudicatario se compromete a implantar las recomendaciones de seguridad que puedan derivar de la auditoría en el plazo de 1 mes desde su notificación y sin coste para CGL. En caso de no resolverse en el plazo previsto, se considerará una incidencia abierta en los procesos de impresión y ensobrado y se aplicarán las penalizaciones que correspondan hasta su resolución.

4.5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se entiende por Acuerdos de nivel de servicio, ANS, los parámetros que será necesario cumplir para considerar que el adjudicatario cumple con sus compromisos. Éste podrá proponer valores diferentes o parámetros adicionales, justificando su inclusión y con un detalle similar al que marcan los aquí descritos. CGL podrá considerar o no los cambios sugeridos por el adjudicatario. EL ANS acordado y el procedimiento para su gestión, tendrán carácter contractual.

El adjudicatario deberá satisfacer los niveles de servicio establecidos según los indicadores de objetivo. El adjudicatario proporcionará mensualmente un informe a CGL para verificar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos. CGL podrá en todo momento auditar la información facilitada, así como las fuentes de datos. En caso de fallo en la provisión de servicios de acuerdo con los requerimientos de calidad acordados, el adjudicatario incurrirá en una penalización, como se trata en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.

Se establecen varios tramos de control para la medida del cumplimiento de los compromisos de calidad. Cada tramo viene definido por un valor contra el que comparar el valor obtenido por el adjudicatario como se muestra en la siguiente figura.



Si el valor medido es igual o mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (V_c), se considerará que el adjudicatario ha entregado el servicio conforme a los compromisos contractuales. Por debajo de dicho valor, se considerará que el adjudicatario ha incumplido su compromiso, por lo que CGL podrá aplicar la penalización correspondiente al Tramo de Control en el que se situó el valor obtenido. Si el valor medido es igual o inferior al definido en el Tramo de incumplimiento (V_i) se considerará que el adjudicatario ha incurrido en Incumplimiento Grave.

Cada parámetro tendrá definido un Peso o Prioridad, fijado por CGL, que forma parte de la fórmula de cálculo de la penalización.

Definiciones

1. **INT. Integridad de los datos impresos.** Integridad de los procesos de impresión, que garantice que la información impresa es exactamente la enviada desde CGL.
2. **CAL. Calidad de impresión.** Calidad de los documentos, ausencia de defectos de impresión (manchas), y correctas tonalidades de tóner (color).
3. **ENT. Entregas tope máximo (D).** Entregas realizadas al distribuidor de CGL máximo 3 días laborables a partir de la entrega de cada remesa al adjudicatario.
4. **INC. Corrección de deficiencias detectadas en los procesos de impresión o ensobrado.** Incidencias detectadas por CGL en los procesos de impresión y ensobrado, tanto en cuanto a contenido como en cuanto a forma, resueltas en menos de 3 días laborables.
5. **STK. Mantenimiento de stock de consumibles y elementos necesarios para la impresión y ensobrado.** Disponer de stock suficiente para la realización de todos los procesos de impresión y ensobrado en los plazos acordados.

Indicador	Cálculo	Vc	Va	Vi	Peso
INT	Número de lotes de impresión en los que se haya detectado documentos impresos con errores de integridad de la información	0	1	2	5
CAL	Número de lotes de impresión, en los que se haya detectado documentos impresos no conforme al diseño del documento, con manchas o incorrectas tonalidades	0	1	2	4
ENT	Porcentaje de lotes entregados al distribuidor en el plazo de 3 días desde la fecha de la puesta a disposición de la remesa al adjudicatario	98%	96%	94%	4
INC	Número de incidencias reportadas y no resueltas en menos de 3 días laborables	0	1	2	4
STK	Número de roturas de stock en consumibles o elementos necesarios para los procesos de impresión y ensobrado	0	1	2	3

Cálculo de Penalizaciones en Parámetros

Las penalizaciones por incumplimiento se calcularán conforme a la siguiente fórmula:

$$Rpc = [0,30 * FT] * Ft * (Ppc / PT)$$

Donde:

Rpc, Penalización aplicable por el incumplimiento del parámetro

FT, Facturación total, por todos los conceptos, correspondiente al periodo medido

Ft, Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores definidos para cada Tramo son los siguientes:

Atención = 0,75

Incumplimiento = 1

Incumplimiento Grave = 1,5

En caso de reiteración en el incumplimiento de un parámetro en dos meses consecutivos, el segundo mes se aplica el valor del Ft correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería

Ppc, Peso definido para el Parámetro de Control

PT, Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio

La penalización será la suma de las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos de los parámetros. En el caso de que el cálculo anterior suponga un valor mayor que el 30% del total facturado por todos los conceptos en el periodo medido, se aplicará esta última cantidad.

El desacuerdo en cuanto a la penalización no suspende la aplicación de las penalizaciones, que si fuera necesario serían regularizadas en procesos de facturación posteriores.

CGL devolverá al adjudicatario cualquier factura que no se ajuste a la penalización de aplicación.

La penalización no supone en ningún caso que CGL renuncie a la exigencia de los daños directos o indirectos que considere ha sufrido como consecuencia de los incumplimientos del adjudicatario.

Independientemente de las penalizaciones que sean de aplicación, el adjudicatario deberá elaborar e implementar sin coste adicional para CGL, un plan de acciones correctivas para todos los incumplimientos de los parámetros de control del ANS.

5. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información que se entregue al adjudicatario para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial.

A los efectos del presente acuerdo, tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento o realización de los trabajos objeto de este pliego, especialmente los de carácter personal o empresarial, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. En todo caso, el Adjudicatario actuará en el tratamiento de los datos únicamente de conformidad con las instrucciones que le señale CGL.

El adjudicatario y el personal encargado de la realización de los trabajos, guardarán secreto profesional sobre toda la información, documentos o datos a los que tengan acceso o de los que tengan conocimiento con ocasión del cumplimiento del contrato, incluso una vez finalizado el plazo contractual, obligándose a no hacer pública cualquier información o datos obtenidos o elaborados durante la ejecución del contrato. Las obligaciones de confidencialidad subsistirán de forma indefinida.

CGL tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al adjudicatario, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración.

Cualquier comunicación o publicación de los trabajos, sin previa autorización expresa por escrito de CGL, podrá ser causa de resolución del contrato en caso de estar vigente, con pérdida de la garantía depositada así como, en cualquier caso, dará lugar a las acciones legales que CGL tuviera en derecho para resarcir aquellos daños o perjuicios causados por la divulgación, o uso de la información fuera del ámbito y alcance del contrato.

6. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

6.1 PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS FIRMANTES, PERSONAS DE CONTACTO Y DEMÁS DATOS PERSONALES RECOGIDOS DURANTE EL PROCESO DE ADJUDICACIÓN Y DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

Los datos de carácter personal facilitados por el adjudicatario durante la fase de licitación, así como de formalización de la adjudicación del contrato, serán incluidos en las actividades de tratamiento de contratación de CGL, con la finalidad de gestionar el objeto del presente procedimiento.

CGL podrá tratar los datos personales comunicados por el adjudicatario en la fase de ejecución del contrato, al objeto de realizar la comprobación de los medios humanos comprometidos y adscritos a la ejecución del contrato, y en su caso, cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales y de coordinación de actividades empresariales, de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y gestionar las correspondientes autorizaciones de acceso a las instalaciones de CGL que puedan ser necesarias por motivos de seguridad.

En ambos supuestos, el adjudicatario deberá contar con los consentimientos necesarios y/o facilitar la información que corresponda a las personas físicas en relación con los datos de carácter personal que vaya a facilitar o haya facilitado a CGL.

Los datos personales necesarios para alcanzar las finalidades antes descritas, serán tratados en base a la aplicación de medidas precontractuales y contractuales y/o como consecuencia de una obligación legal.

Una vez finalizada la relación contractual los datos ser mantendrán bloqueados hasta que finalicen los plazos legales aplicables a CGL.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, CGL podrá publicar en el apartado de Transparencia de su página web, parte del contenido del presente procedimiento, lo que podría provocar la publicación de ciertos datos de carácter personal identificativos, o bien, el acceso a los mismos, por parte de los solicitantes que pudieran estar legitimados.

Las personas físicas, pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de CGL con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección privacidad@canalgestionlanzarote.es

Puede conocer la política de privacidad de CGL visitando su página web www.canalgestionlanzarote.es

6.2 ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El presente apartado tiene como finalidad dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 28 del 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en adelante RGPD.

En este sentido su proposición se realiza de forma previa al inicio de la relación contractual que pudiera establecerse con el objeto de la adjudicación del contrato que se licita a través del presente pliego de prescripciones técnicas.

1. Posición de las partes.

Responsable del tratamiento: Canal Gestión Lanzarote S.A.U. (CGL)

Encargado del tratamiento: El adjudicatario que obtenga la adjudicación del contrato.

2. Objeto del Tratamiento.

El adjudicatario prestará los servicios descritos en los distintos apartados del presente pliego de prescripciones técnicas, y cualquier otro complementario que haga parte del proceso de contratación de CGL. Dichas tareas conllevan la recepción de datos, su registro, estructuración, actualización o modificación, conservación, cotejo, impresión, entrega, destrucción o devolución cuando acaben las tareas encomendadas y los plazos en los que CGL pueda tener responsabilidades.

Los datos también podrán ser objeto de limitación o supresión en caso de que un cliente del responsable del fichero lo solicite, y también podrán ser objeto de difusión siguiendo las directrices del responsable del fichero.

3. Identificación de la información afectada.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, CGL autoriza al adjudicatario a tratar la información necesaria, lo que incluye datos de clientes.

4. Duración del Contrato.

El presente acuerdo entrará en vigor en el momento de la adjudicación del contrato, y tendrá una duración inicial limitada a la de la adjudicación.

5.Devolución de los Datos.

Una vez finalice el contrato objeto de este pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario deberá devolver a CGL los datos personales que hasta el momento haya estado tratando y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

El retorno ha de comportar el borrado total de los datos existentes en los sistemas y documentos del adjudicatario. No obstante, este podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades legales relacionadas con la ejecución de la prestación de los servicios adjudicados por parte de CGL.

Recae sobre el adjudicatario el deber de confidencialidad mencionado en el apartado 5 de estas prescripciones técnicas, aún después de la finalización del contrato, incluso aunque se haya procedido a la devolución o bloqueo de los datos personales objeto de tratamiento.

6.3 OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS, APLICABLES AL ADJUDICATARIO Y SU PERSONAL.

1. Finalidad: el adjudicatario usará los datos personales objeto de tratamiento sólo para la finalidad objeto del contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

2. Instrucciones del responsable: el adjudicatario únicamente tratará de los datos de carácter personal para la prestación del servicio objeto del contrato. El tratamiento de los datos se realizará siguiendo las instrucciones documentadas de CGL que se ponen a disposición del adjudicatario en este documento y que podrán ser actualizadas y comunicadas debidamente. En ningún caso, el adjudicatario podrá utilizar los datos para finalidades propias y/o diferentes de las establecidas, ni podrá comunicarlo salvo indicaciones expresas de CGL.

El adjudicatario se compromete a informar a CGL inmediatamente, si considera que alguna de sus instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de los Estados miembros.

El tratamiento de los datos de carácter personal que realice el adjudicatario deberá efectuarse en el Espacio Económico Europeo (excepto Reino Unido) o bien dentro de un país sobre el cual la Comisión Europea haya declarado un nivel adecuado de protección.

3. Registro de actividades de tratamiento: el adjudicatario llevará por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas en calidad de encargado del tratamiento de CGL. El registro contendrá como mínimo los datos requeridos en el artículo 30.2 RGPD.

Los registros de actividades de tratamiento relacionados deberán estar a disposición de CGL y su delegado de protección de datos.

4. No comunicación a terceros. El adjudicatario no comunicará los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de CGL, en los supuestos legalmente admisibles. Si podrá comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con sus instrucciones. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En caso de no establecerse por escrito un mínimo de medidas de seguridad básicas, el adjudicatario deberá aplicar las necesarias para garantizar la seguridad, disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos.

5. Formación de las personas autorizadas. El adjudicatario deberá formar en materia de protección de datos a todo su personal, de tal manera que garantice un nivel adecuado de cultura y conocimientos de protección de datos en la organización. En particular deberá garantizar que el personal que trata datos de carácter personal de

los que es legalmente responsable CGL cuenta con conocimientos suficientes sobre el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

6. Deber de secreto. El adjudicatario y todo su personal deberán mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el contrato objeto de este pliego.

El adjudicatario trasladará, por escrito, la obligación de confidencialidad y deber del secreto a todo su personal, en particular al que trata datos personales responsabilidad de CGL.

Compromisos de confidencialidad por escrito. El adjudicatario garantizará y mantendrá a disposición del CGL, la documentación que acredite que las personas autorizadas a tratar datos personales se comprometen de forma expresa a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. También se deberá acreditar que el personal en cuestión ha recibido la formación y la información necesaria para garantizar un nivel adecuado de cumplimiento de la normativa de protección de datos en la organización.

Si existe una obligación de confidencialidad estatutaria, deberá quedar constancia expresa de la naturaleza y extensión de esta obligación.

7. Transferencia internacional. Si el adjudicatario debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a CGL de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

El adjudicatario no deberá realizar ninguna transferencia internacional de datos sin haberla notificado previamente a CGL. Si la transferencia internacional no es una exigencia legal de la Unión o un Estado miembro, deberá ser autorizada expresamente por CGL.

8. Subcontratación. El adjudicatario se compromete a no subcontratar la totalidad o parte de las prestaciones que formen parte del objeto de este pliego, y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de sus servicios.

Si existiese la necesidad de subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a CGL, con una antelación mínima de un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

El subcontratista tendrá la condición de encargado del tratamiento, obligándose a cumplir este documento igual que el adjudicatario, y siguiendo las instrucciones que le dicte CGL. El adjudicatario deberá formalizar el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento de datos con el subcontratista. En caso de incumplimiento por parte del subencargado, el adjudicatario seguirá siendo plenamente responsable ante CGL en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

9. Asistencia al Ejercicio de Derechos. El adjudicatario asistirá a CGL durante el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento, portabilidad de datos, por parte de un interesado. El adjudicatario no impondrá a CGL ningún tipo de obstáculo técnico, de organización, de seguridad o de disponibilidad, para que CGL pueda atender debidamente el ejercicio de los derechos de protección de datos.

10. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos. El adjudicatario notificará a CGL de forma inmediata de cualquier indicio o situación que pudiera suponer violaciones de seguridad de los datos de carácter personal. En este sentido, el adjudicatario y, en su caso, los subcontratistas -si existieran y estuviesen autorizados para tratar datos-, deberán tener los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad, pérdidas, mantener actualizados los registros de incidencias, impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, etc. y deberán implementar inmediatamente las medidas de seguridad correspondientes para impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, respondiendo de las consecuencias que pudieran ocasionar en caso de incumplimiento de esta medida.

El adjudicatario facilitará la información sobre la brecha de seguridad, detallada en el artículo 33.3. RGPD, según disponga de ella. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

El adjudicatario ayudará a que CGL pueda notificar a la autoridad de control una violación de seguridad que afecte a datos de carácter personal. En el supuesto de que sea necesario, también deberá ayudar a CGL a notificar a los interesados violaciones de seguridad de los datos personales que entrañen un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

11. Apoyo para la realización de evaluaciones de impacto, o consultas previas. El encargado dará apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, o en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, si proceden.

12. Cumplimiento de las obligaciones. El encargado pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realice el responsable u otro auditor autorizado por él.

13. Medidas de Seguridad. El adjudicatario deberá adoptar medidas de seguridad destinadas a preservar el secreto, confidencialidad e integridad en el tratamiento de datos personales, con objeto de garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado, presente y futuro.

Asimismo, y con carácter periódico el adjudicatario realizará una evaluación de riesgos en materia de seguridad de la información, de la que se derivarán la implantación de mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

La evaluación de riesgos de seguridad de la información deberá estar recogida en un informe que deberá ser facilitado a CGL o por lo menos puesto a su disposición. El alcance de dicha evaluación abarcará la totalidad de actividades de tratamiento que el adjudicatario realice con objeto de la adjudicación del contrato objeto de este pliego. Las medidas de seguridad abarcarán la protección de los sistemas de información así como de los sistemas de tratamiento manual y archivo de la documentación.

El adjudicatario deberá elaborar protocolos, registros y procedimientos para mantener una gestión e inventario adecuados relativos a:

- a) Registro de incidentes de seguridad.
- b) Control de acceso lógico.
- c) Control de acceso físico.
- d) Gestión de soportes y dispositivos
- e) Copias de respaldo y recuperación de datos.
- f) Cifrado de telecomunicaciones.

Así mismo, deberá llevar los siguientes registros:

- Definición de funciones y obligaciones del personal.
- Identificación detallada de los recursos protegidos.
- Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad que compongan un registro de actividades de tratamiento.
- Indicación de categorías de datos tratados y las medidas de seguridad aplicables a los mismos.
- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- Las medidas adoptadas para el transporte, destrucción y reutilización de documentos.

- Identificación del responsable de seguridad de la información y del delegado de protección de datos.
- Especificación de los controles periódicos de seguridad.
- Identificación de los tratamientos de datos realizados por terceros subcontratistas en calidad de encargados de tratamiento.
- Todos los registros, protocolos y procedimientos encaminados a proteger la información, así como a garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos deberán ser facilitados a CGL, o como mínimo puestos a su disposición. En caso de cambios y actualizaciones, dichos cambios deberán ser igualmente notificados a CGL.

Otras obligaciones técnicas

La utilización de productos de software que se pudieran destinar al tratamiento de datos, deberán cumplir con las medidas de seguridad y controles que sean aplicables en función del análisis de riesgos, que deberá realizar el adjudicatario.

En el supuesto de que el adjudicatario, a través de sistemas de información, accediera a datos de carácter personal de CGL de forma remota, se prohíbe la incorporación de los datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos de los autorizados expresamente por CGL, quien estará facultado para instruir al adjudicatario del modo y de las medidas de seguridad que se deberán implantar para ejecutar los accesos remotos a los propios recursos de CGL en caso de que existieren.

Delegado de Protección de Datos.

Si el adjudicatario debe designar o bien decide designar a un Delegado de Protección de Datos, tendrá que comunicar su identidad y datos de contacto a CGL.

6.4 INCUMPLIMIENTO.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones del presente acuerdo comportará que sea considerado responsable del tratamiento, respondiendo ante las Autoridades de Protección de Datos, o ante cualquier tercera persona de las infracciones que se puedan haber cometido derivadas de la ejecución del presente acuerdo, o del incumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

6.5 RESPONSABILIDAD.

Las partes responderán de la totalidad de los daños y perjuicios en todos los supuestos de conducta negligente o culposa en el cumplimiento de las obligaciones que respectivamente les incumben, a tenor de lo pactado en el presente acuerdo.

El adjudicatario se obliga a indemnizar a CGL por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del adjudicatario de lo dispuesto tanto en la presente cláusula como la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

Arrecife, a 2 de septiembre de 2019


David González Gil
Director Gerente