



Comunidad  
de Madrid

Este documento se ha obtenido digitalmente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original

Dirección General de Promoción  
Económica e Industrial  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES EXTERNALIZADOS Y NOTIFICACIÓN DE INSPECCIONES REALIZADAS EXIN Y SGIE.**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

La Comunidad de Madrid aprobó el Decreto 111/1994, de 3 de noviembre, por el que se regulan las entidades de inspección y control industrial, a las que se asignan funciones de comprobación del cumplimiento de las disposiciones y requisitos de seguridad de instalaciones industriales en caso de riesgo significativo para las personas, animales, bienes o medio ambiente.

Con el Decreto 38/2002, de 28 de febrero, por el que se regulan las actividades de control reglamentario de las instalaciones industriales en la Comunidad de Madrid, se inició la reforma del marco normativo que, con la aprobación de normas concretas para la puesta en servicio de instalaciones sometidas a reglamentos de seguridad en cada uno de los campos de actuación, permitió la agilización de la puesta en servicio de nuevas instalaciones, y garantizó un control del cumplimiento de las condiciones de seguridad alcanzando la optimización de los recursos humanos y técnicos de los que dispone la Administración.

El citado decreto prevé la intervención de las entidades de inspección y control industrial (en adelante «EICI») en los procedimientos para la tramitación administrativa de puesta en servicio de las instalaciones industriales, debiendo articularse mediante órdenes de desarrollo del titular de la Consejería con competencia en materia de industria.

Como desarrollo del Decreto 38/2002, de 28 de febrero, se han ido publicando diversas órdenes que han contemplado la intervención de las entidades de inspección y control industrial en diferentes tipos de instalaciones industriales. Asimismo, dado que los procedimientos regulados en dichas órdenes no eran uniformes, se aprobó la Orden de 17 de febrero de 2009, de homogeneización y simplificación del procedimiento de actuación de las Entidades de Inspección y Control Industrial al amparo del Decreto 38/2002, de 28 de febrero, y sus órdenes de desarrollo.

El artículo 9 de la mencionada Orden de 17 de febrero de 2009 determina que las EICI estarán obligadas a registrar inmediatamente cada una de las actuaciones realizadas para la tramitación de los expedientes en la forma y soporte informático que establezca la dirección general competente en materia de industria. A estos efectos, la Comunidad de Madrid puso a disposición de las EICI la herramienta informática llamada SGIE, que actualmente ha sido sustituida por otra más moderna y de mejores prestaciones denominada EXIN, que también debe ser empleada por las entidades que colaboran con la Comunidad de Madrid en la inspección y verificación de equipos, instalaciones e instrumentos de medida y pesaje. La antigua herramienta (SGIE), aún debe consultarse de forma esporádica, ya que contiene algunos datos que no han podido ser migrados a EXIN.

Ambas herramientas están soportadas desde el punto de vista informático por Madrid Digital. No obstante, dicho soporte no incluye la atención a usuarios externos de la Comunidad de Madrid, dado que Madrid Digital únicamente atiende a usuarios internos de la propia administración regional. Esta limitación supone un claro problema en el caso de este tipo de aplicaciones, que son fundamentalmente empleadas por entidades privadas que deben utilizarlas para introducir los datos asociados a los distintos expedientes y que generan un elevado número de incidentes que son comunicados a la Dirección General de Promoción Económica e Industrial (en adelante «DGPEI»), que es el órgano responsable de dichas aplicaciones y que debe emplear sus propios recursos para dar soporte técnico de primer nivel a estos usuarios y actuar de intermediario con Madrid Digital cuando las incidencias comunicadas son consecuencia de un mal funcionamiento de las aplicaciones que requiere de la intervención de Madrid Digital para su resolución.

De esta forma, la resolución de incidencias que surgen en relación con estas dos herramientas informáticas, debe ser inicialmente atendida por personal de la DGPEI a través del teléfono y el correo electrónico. Si dichas incidencias no pueden ser resueltas por su propio personal, éstas deben ser derivadas por la DGPEI al Centro de Atención a Usuarios (CAU), que las recibe a través de una herramienta en entorno web llamada FARO.

Así mismo, en los casos en que la incidencia tenga un nivel de dificultad más alto de lo habitual o esté relacionada con un mantenimiento contratado con terceros, el CAU realiza un diagnóstico rápido de la misma y la deriva al proveedor correspondiente.

El número de usuarios total de ambas herramientas (SGIE y EXIN) se cifra en 800, de los cuales, los externos a la Comunidad de Madrid (alrededor de 580) generan anualmente un número medio de incidencias que ronda las 2850 y que se estima que se verán incrementadas en un 20% en los dos próximos años como consecuencia del establecimiento de la obligación de que los organismos de control comuniquen toda la información relativa a sus inspecciones en nuevos campos de seguridad industrial. De ellas, aproximadamente un 40% deben ser posteriormente derivadas al CAU de Madrid Digital a través de FARO.

En este sentido, se estima que el número de horas trabajador que se deben emplear anualmente en la realización de estos trabajos es de:

- 100 horas trabajador de personal técnico altamente especializado;
- 180 horas trabajador de personal técnico de cualificación media.

Cabe señalar que para la correcta atención y resolución de incidencias es necesario tener un importante conocimiento de las disposiciones regionales que regulan los distintos procedimientos de registro de las instalaciones, así como un conocimiento general de los reglamentos nacionales de los que derivan.

Esta carga de trabajo resulta actualmente inasumible para la DGPEI a través de medios propios, por lo que se considera necesaria la celebración del correspondiente contrato de servicios para que otra entidad se ocupe del servicio de atención y soporte técnico de primer nivel a usuarios de las herramientas informáticas de gestión de expedientes externalizados y notificación de inspecciones realizadas EXIN y SGIE, así como de la derivación, en su caso, de las incidencias que no pueda atender, por requerir algún tipo de modificación en dichas herramientas, al CAU de Madrid Digital.

## **II. OBJETO**

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas, es el establecimiento de las condiciones básicas para la contratación del servicio de atención y soporte técnico de primer nivel a usuarios de las herramientas informáticas de gestión de expedientes externalizados y notificación de inspecciones realizadas EXIN y SGIE.

## **III. CONTENIDO DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**

El servicio objeto de contrato abarcará las siguientes funciones, todas ellas en relación con las herramientas informáticas SGIE y EXIN, en adelante «las herramientas»:

- Atención de las llamadas telefónicas o correos electrónicos de los usuarios relacionados con consultas sobre el uso de las herramientas o incidencias detectadas en su funcionamiento.
- Registro, tipificación, priorización, resolución o reasignación de las consultas e incidencias.
- Resolución de aquellas incidencias inmediatas que no requieran la derivación al CAU de Madrid Digital o la intervención de la DGPEI.
- Derivación de las incidencias o consultas que no puedan resolver bien al CAU de Madrid Digital o al personal de la DGPEI o de la unidad a quien esta designe en función de sus características y del perfil necesario para resolverlas. En ambos casos, la derivación se realizará empleando los mecanismos, herramientas y formatos definidos por dichos organismos para la interlocución con

los mismos.

- Coordinación y seguimiento de las incidencias hasta su resolución.
- Gestión de reclamaciones de usuario.
- Soporte correctivo de datos (corrección de datos erróneos existentes en las bases de datos como consecuencia de errores humanos o de migraciones previas)
- Verificación de la resolución de incidencias por Madrid Digital (una vez se hayan dado éstas por resueltas) previamente a la notificación a los usuarios.
- Notificación a los usuarios, cuando no lo haya hecho el área técnica correspondiente, del estado, progreso y resolución de sus consultas, incidencias y reclamaciones.
- Elaboración de informes (de resultados, de seguimiento, de cierre...).
- Formación/información a los usuarios en la aplicación para la gestión de incidencias.
- Seguimiento del uso de dicha aplicación para la gestión de incidencias por parte de los usuarios.

A estos efectos se considerarán usuarios del servicio:

- El personal, tanto técnico como administrativo, de los organismos de control, organismos notificados, organismos autorizados de verificación metrológica, entidades de inspección y control industrial y entidades de control autorizadas en materia de minería.
- El personal, tanto técnico como administrativo, de las asociaciones de organismos y entidades incluidas en el punto anterior.
- El personal, tanto técnico como administrativo, de la DGPEI o de otros organismos de la Comunidad de Madrid a los que les conceda acceso la misma.

Las funciones anteriores se realizarán teniendo en cuenta los siguientes criterios de ejecución:

- Las consultas e incidencias de los usuarios deberán ser resueltas bajo un modelo basado en Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- La atención telefónica será prestada por el adjudicatario de forma directa de lunes a viernes no festivos, al menos entre las 09:00 h y las 17:00 h.
- Las incidencias y consultas de usuario tendrán asignado un nivel de criticidad, establecido en el punto siguiente, que determinará el tiempo máximo de atención por parte del adjudicatario, quedando este establecido de la siguiente forma:

Urgente  $\leq$  4 horas

No crítica  $\leq$  3 días

- Se considerarán incidencias y consultas de usuario de tipo «Urgente» aquellas que determinen la parada, bloqueo o inactividad de las herramientas, afectando a los usuarios en general.
- Se considerarán incidencias y consultas de usuario de tipo «No Críticas» aquellas que no afectan a la totalidad de los usuarios.
- Para toda incidencia o consulta, sea cual sea su nivel de criticidad, se considerará como comienzo del cómputo de tiempo de resolución:
  - o La fecha/hora de su notificación, si ésta se ha realizado dentro del horario considerado como laborable, de lunes a viernes no festivos (09:00 h a 17:00 h).
  - o Las 09:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si ésta ha sido notificada en un día no laborable o más allá de las 17:00 h en un día laborable.
- De cara al cómputo de los ANS y de las penalizaciones, en el cálculo del tiempo de resolución se considerarán:
  - o Días y horario laborable, en las incidencias y consultas de criticidad «No Crítica»
  - o Tiempo natural, en las incidencias y consultas de criticidad «Urgente».

A estos efectos, se considerarán como días laborables los comprendidos entre el lunes y el viernes (ambos inclusive), exceptuando las fiestas laborales que correspondan a la Comunidad de Madrid y las fiestas locales del municipio de Madrid.

- El adjudicatario deberá registrar todas las consultas e incidencias solicitadas por los usuarios de las herramientas, asignando la criticidad de las incidencias y/o consultas, incluyendo, al menos,

- los siguientes datos:
- Código único de identificación
  - Categoría
  - Descripción
  - Fecha de apertura
  - Categorización de la incidencia en base al campo de la consulta, área específica de la consulta, u otros datos relevantes que permitan hacer estadísticas e identificar tendencias.
- Una vez registrado el incidente deberá brindarle una resolución al mismo dentro de los plazos establecidos para cada nivel de criticidad.
  - En el caso de que la incidencia o consulta requiera la derivación de la misma a la DGPEI o la unidad que esta designe o a Madrid Digital, para el cómputo de los plazos, no se tendrá en cuenta el tiempo que empleen en realizar las tareas que les correspondan dichos organismos para el cómputo final del tiempo transcurrido en su resolución.
  - Para la prestación de los servicios, debe tenerse en cuenta que los tiempos de respuesta y de resolución de incidencias no se podrán ver afectados por aumentos esporádicos del número de incidencias.
  - El adjudicatario pondrá a disposición de la DGPEI y de los usuarios herramientas de trabajo y control para la gestión del servicio a brindar. No obstante, la DGPEI podrá determinar el uso obligatorio de sus propias herramientas para la gestión y para el seguimiento del servicio (notificación de incidencias y consultas, comunicación de las incidencias y consultas resueltas, cálculo de tiempos de resolución, etc.).
  - El adjudicatario tiene la obligación de mantener actualizada la información relativa al seguimiento del servicio en la herramienta determinada por la DGPEI.

#### **IV. PUESTA EN MARCHA, SEGUIMIENTO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

##### **1. Puesta en marcha**

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre la fecha de inicio del contrato y la consecución de los niveles de servicio fijados en este Pliego de prescripciones técnicas. En esta fase, el contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio.

Una vez firmado el contrato, la DGPEI pondrá disposición del adjudicatario los Manuales de Usuario de las herramientas informáticas SGIE y EXIN, así como de los elementos formativos con los que cuente y solicitará los accesos correspondientes a ambos sistemas a Madrid Digital con el fin de que el adjudicatario pueda prestar adecuadamente el servicio ofertado.

Dentro del plazo de 5 días laborables a partir de la formalización del contrato, el contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha provisional que incluya los mecanismos necesarios para ejecutar toda la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación.

Será responsabilidad de la empresa contratista la ejecución de las distintas fases que conforman la puesta en marcha del servicio. La DGPEI asignará a un interlocutor que trabajará juntamente con la empresa contratista durante toda la fase de puesta en marcha.

El coste que implique o derive de cualquiera de las actuaciones derivadas de la puesta en marcha debe entenderse incluido en el presupuesto total del contrato.

El plan de puesta en marcha debe permitir a la empresa contratista iniciar el servicio a los 15 días naturales, a contar a partir de la fecha de formalización del contrato, y cumplir los ANS establecidos a partir de 30 días naturales, a contar a partir de esa misma fecha.

##### **2. Seguimiento del servicio**

El contratista realizará un informe mensual en relación con la ejecución del contrato, donde figurará la

evolución de todas las actuaciones realizadas. Este informe estará a disposición de la DGPEI antes del quinto día laborable de cada mes posterior al que se esté evaluando.

A continuación, se detalla la información que deberá constar, al menos, en este informe de seguimiento del contrato.

- Incidencias y peticiones cerradas: con código, categoría, descripción, fecha apertura, fecha de cierre y cumplimiento del ANS.
- Incidencias y peticiones abiertas: con código, categoría, descripción y fecha de apertura.
- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la resolución de las incidencias y peticiones. Por categoría, total trimestral y evolución.

La DGPEI también podrá pedir, puntualmente, los datos de uso del servicio con formato, campos o período diferentes a los de la extracción mensual.

La DGPEI podrá solicitar informes puntuales sobre problemas, incidencias, cambios, propuestas de mejora, entre otros. Asimismo, la DGPEI podrá convocar a la empresa contratista para reuniones puntuales sobre temas específicos o reuniones operativas.

En relación a las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, cualquiera que sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos de la DGPEI. El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la DGPEI.

Las actas de las reuniones correrán a cargo de la empresa contratista, que deberá remitirlas a la DGPEI dentro de los tres días laborables posteriores a la celebración de dichas reuniones.

### **3. Devolución del servicio**

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DGPEI. En esta fase, el contratista deberá definir y ejecutar un plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación a la finalización del contrato y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta devolución.

El traspaso de conocimiento empezará, al menos, un mes antes de la finalización del contrato y permitirá garantizar una transmisión fiable de todas las incidencias iniciadas y pendientes de resolución con el fin de asegurar una continuidad del servicio.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no debe representar ninguna discontinuidad en el servicio ni ningún coste económico adicional para la DGPEI.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información utilizada para la ejecución del contrato.

## **V. EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**

### **Organización del equipo de trabajo**

Los licitadores especificarán en su oferta la composición y cualificación del equipo de trabajo que se destinará a la prestación del servicio. La vinculación contractual de dicho personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria a la que corresponderán todas las obligaciones que dimanen de dicha relación contractual, así como el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la legislación aplicable

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contrata, dentro del marco fijado por la DGPEI, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan el equipo prestador del servicio, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El equipo de trabajo deberá estar formado, al menos, por los siguientes componentes:



- Un Jefe de proyecto: Dedicación mínima de 30 h al mes.
- Un Analista de soporte a usuarios: Dedicación mínima de 70 h al mes.
- Un Técnico de soporte a usuarios: Dedicación mínima de 180 h al mes.

Los requisitos a cumplir por los componentes del equipo, en cuanto a formación y experiencia, son los siguientes:

a) Jefe de Proyecto

Será el responsable del proyecto ante la DGPEI y tendrá a cargo la responsabilidad de la organización, el seguimiento y el control de las actividades que realice el equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio.

Deberá contar con una titulación universitaria en las áreas de ingeniería, informática o equivalentes y una experiencia mínima de tres años en diseño y desarrollo, o soporte a usuarios de aplicaciones informáticas relacionadas con reglamentos de seguridad industrial.

b) Analista de soporte a usuarios

Será la persona responsable de dar solución a las consultas e incidencias solicitadas por los usuarios de las herramientas. Dado el carácter del proyecto esta persona debe conocer las aplicaciones informáticas objeto del contrato, así como los reglamentos y procedimientos de los que han derivado. Será el encargado de registrar y notificar a Madrid Digital las incidencias para la resolución de errores informáticos de las herramientas cuando dichas incidencias requieran cambios en el software o en las bases de datos asociadas y de trasladar las consultas pertinentes a la DGPEI o a la unidad a quien esta designe cuando éstas no puedan ser resueltas por el adjudicatario.

Deberá contar con una titulación universitaria en las áreas de ingeniería, informática o equivalentes y una experiencia mínima de tres años en diseño y desarrollo, o soporte a usuarios de aplicaciones informáticas relacionadas con reglamentos de seguridad industrial.

c) Técnico de Soporte a Usuarios

Será la persona responsable de dar soporte de primer nivel a los usuarios, reportando al analista los resultados de sus verificaciones para la correcta derivación del incidente o su resolución.

Deberá contar con una titulación mínima de Técnico Superior (Ciclo Formativo de Grado Superior), título universitario o equivalente y una experiencia mínima de un año en soporte a usuarios de aplicaciones informáticas.

En caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra situación que implique la ausencia de cualquier trabajador de su puesto de trabajo, la adjudicataria adoptará las medidas oportunas para garantizar la presencia del número total de trabajadores.

La DGPEI se reserva el derecho a solicitar la sustitución de cualquier persona del servicio cuando existan causas que lo justifiquen o el desempeño de su actividad no resulte satisfactorio.

En todo caso, el adjudicatario asumirá el correcto dimensionamiento de todo el equipo prestador del servicio a lo largo de la ejecución del contrato, y aportará los perfiles adicionales que resulten necesarios, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio señalados en el presente pliego.

Estas obligaciones tendrán la condición de esencial de acuerdo con lo establecido en el artículo 211.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, por lo que su incumplimiento dará lugar a la resolución del contrato.

## **VI. CONDICIONES ADICIONALES**

### **1. Medios materiales**

La empresa adjudicataria dispondrá de la infraestructura y equipamiento precisos para la correcta prestación del servicio, no dejando que el deterioro de estas dotaciones produzca ningún tipo de minoración en su calidad.

Asimismo, dispondrá de todos los medios, procedimientos y sistemas de seguridad que resulten necesarios en cumplimiento de la normativa legal vigente y de la prudencia debida.

### **2. Lugar de prestación del servicio**

La prestación del servicio objeto del contrato por parte de los componentes del equipo de trabajo del adjudicatario se realizará en las instalaciones del adjudicatario.

Las reuniones que tengan lugar durante la ejecución del contrato, sin número limitado a priori, entre el equipo de trabajo del contratista y los responsables de las diversas unidades organizativas de la DGPEI, o con otras personas designadas por la DGPEI, tendrán lugar en la ubicación que la DGPEI determine.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. La DGPCI no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

## **VII. DIRECCIÓN E INTERLOCUCIÓN DE LOS TRABAJOS**

La supervisión y dirección de este contrato, así como la resolución de cualquier consulta que pudiera suscitarse respecto a su ejecución corresponderá a la DGPEI.

Asimismo, todas las actuaciones que realice la entidad adjudicataria deberán llevarse a cabo bajo la supervisión y con el conocimiento previo de la DGPEI.

## **VIII. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

### **1. Confidencialidad**

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la DGPEI y que sean concernientes a la prestación del servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el *know how* o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados (en adelante «los Servicios»), 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.

### **2. Protección de datos**

#### **2.1. Normativa**

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, 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 (RGPD) en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

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, por lo que deberá cumplirse lo previsto en el artículo 28 del RGPD.

## 2.2. Tratamiento de datos personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la DGPEI es responsable del tratamiento de la manera que se especifica en el anexo a este pliego, 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.

Por tanto, sobre la DGPEI recaen las responsabilidades del responsable del tratamiento y sobre el adjudicatario las de encargado de tratamiento. 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 considerando también como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El anexo «Tratamiento de Datos Personales» describe en detalle los datos personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

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

## 2.3 Estipulaciones como encargado de tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el anexo «Tratamiento de Datos Personales»:

a) Tratar los datos personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la DGPEI por escrito en cada momento.

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

b) No utilizar ni aplicar los datos personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del contrato.

c) Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el anexo «Tratamiento de Datos Personales».

d) Mantener la más 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 autorizadas para tratar los datos personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas 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 DGPEI dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación 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 del responsable del tratamiento, 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, y comunicarlo a la DGPEI, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como su(s) representante(s) a efectos de protección de los datos personales, responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de datos personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el anexo «Tratamiento de Datos Personales», a devolver o destruir los datos personales a los que haya tenido acceso; los datos personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho europeo 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 el responsable del tratamiento. 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 y se indique en el anexo «Tratamiento de Datos Personales», a llevar a cabo el tratamiento de los datos personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la DGPEI o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la DGPEI, según se establezca en dicho anexo 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 anexo «Tratamiento de Datos Personales» o se instruya así expresamente por la DGPEI, 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 DGPEI de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la DGPEI, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a la DGPEI, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de setenta y dos 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 (conjuntamente, los «Derechos»), ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo a la DGPEI 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 derecho, 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 DGPEI, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la DGPEI en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de 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 DGPEI, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la DGPEI.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver artículo 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 DGPEI (responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) 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 DGPEI a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de la DGPEI toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar 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 consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el anexo correspondiente de este pliego relativo al tratamiento de datos personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la DGPEI y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 del 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 durante los diez años siguientes, 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 DGPEI y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el anexo «Tratamiento de Datos Personales». Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a datos personales responsabilidad de la DGPEI no contemplados en el anexo «Tratamiento de Datos Personales» el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la DGPEI, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de setenta y dos horas.

## **IX. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

Todos los datos manejados por el adjudicatario, derivados de la prestación contratada incluyendo soportes utilizados (papel, fichas, CD, etc.), serán propiedad de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, sin que pueda conservar copia original o utilizarlos con distinto fin al que figura en el contrato.

En los términos permitidos por la Ley de Propiedad Intelectual, todos los trabajos ejecutados al amparo de este contrato serán propiedad de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, así como toda la documentación desarrollada, quien poseerá en exclusiva todos los derechos sobre la misma.

## **X. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

La DGPEI, se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación.

Asimismo, con la finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual, se podrá recabar la información que se estime necesaria, obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

Madrid, a fecha de la firma.

EL DIRECTOR GENERAL DE  
PROMOCIÓN ECONÓMICA E INDUSTRIAL

Firmado digitalmente por: MARTÍNEZ MUÑOZ JAIME  
Fecha: 2025.03.30 19:19

**ANEXO**  
**TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

## DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES A EFECTUAR

### Descripción

El servicio incluirá un tratamiento de datos personales relacionados con las instalaciones cuyo registro se realice a través de las herramientas, que consistirá en acceder a los datos personales de los titulares de las instalaciones, así como de los distintos agentes relacionados con su construcción, mantenimiento e inspección.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar datos personales. Los datos personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la DGPEI estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitiría un anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

### Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y datos personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder
Tratamiento: SGIE	DNI / NIF Nombre y apellidos Dirección Teléfono Firma/huella Firma electrónica Correo electrónico Fax Datos académicos y profesionales

### Elementos de tratamiento

El tratamiento de los datos personales comprenderá:

<input type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input checked="" type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración	<input checked="" type="checkbox"/> Modificación
<input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión
<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Recuperación

### Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

- Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.



No obstante, el responsable del tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la opción b) o con la c) siguientes:

- b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
- c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe rectificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

### Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. Se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad, correspondientes a un nivel de seguridad BAJO, así como, las siguientes:

#### a) Generales:

- Formación apropiada del personal sobre protección de datos.
- Comunicación auditable y clara de las responsabilidades del personal en relación con el cumplimiento de las políticas de privacidad y de seguridad de la organización, así como de las sanciones aparejadas al incumplimiento de las mismas.
- Formación apropiada del personal sobre protección de datos, seguridad y uso adecuado de las TIC.

#### b) Deber de secreto:

- Establecer mecanismos y procedimientos de concienciación para todo el personal sobre la obligación de guardar secreto sobre los datos personales que se conozcan en el ejercicio de las funciones profesionales y sobre las sanciones disciplinarias previstas para quienes incumplan el deber de secreto y las políticas de confidencialidad de la organización.
- Establecer procedimientos que garanticen que se notifica formalmente a los trabajadores que acceden a datos personales de la obligación de guardar secreto sobre aquellos que conozcan en el ejercicio de sus funciones y de las consecuencias de su incumplimiento.
- Notificar que se dará traslado a las autoridades competentes de las violaciones de confidencialidad que puedan entrañar responsabilidades penales.
- Establecer procedimientos para garantizar la destrucción de soportes desechados que contengan datos personales.

#### c) Copias de respaldo y recuperación:

- Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad de la normativa de aplicación.

#### d) Registro de accesos:

- De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.

#### e) Restricciones:

Quedan específicamente prohibidas en el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, tales como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, aquellos que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación de software o la modificación de la configuración que no hayan sido previamente autorizadas por el responsable del tratamiento.
- La modificación no autorizada por el responsable del tratamiento del sistema de información o del software instalado, así como el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación que no hayan sido previamente autorizadas por el responsable del tratamiento.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas) o permitir el uso de mecanismos de acceso, locales o remotos, a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o de protección, así como la información que generen.

*f) Ubicación de los servidores informáticos*

Los servidores de la empresa adjudicataria y los servidores de los servicios asociados a los mismos deberán estar en territorio nacional, preferentemente o, en su caso, en territorio del Espacio Económico Europeo. A estos efectos, la empresa adjudicataria deberá presentar antes de transcurridas 72 horas desde la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. La declaración responsable hará constar que la empresa queda obligada a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicho documento.

*g) Responsabilidad en caso de incumplimiento*

El encargado del tratamiento será considerado responsable del tratamiento en caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los emplee incumpliendo las estipulaciones del encargo y habrá de responder personalmente de las infracciones en que incurra.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la DGPEI.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la DGPEI, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por dicho organismo.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. Una vez terminada la prestación contractual, los datos deberán ser devueltos, al igual que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.

Queda prohibido expresamente que el adjudicatario y el personal encargado de la realización de los trabajos reproduzcan por cualquier medio la documentación o informes que tengan que realizar como consecuencia de la prestación del servicio contratado, así como la cesión onerosa o gratuita, total o parcial a cualquier persona física o jurídica de la información y documentación obtenida durante la ejecución de los trabajos.