

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE LMS CORNERSTONE ONDEMAND LEARNING SUITE”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036852554821344243318**



ÍNDICE

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2ª - OBJETO	4
CLÁUSULA 3ª - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	4
CLÁUSULA 4ª - OTROS REQUERIMIENTOS	5
CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
5.1 Disponibilidad de los medios.....	6
5.2. Responsabilidad del suministro	6
CLÁUSULA 6ª - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES	6
CLÁUSULA 7ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO	8
CLÁUSULA 8ª - TRANSICIÓN DE SALIDA: TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO	9
CLÁUSULA 9ª – PLAZO DE GARANTÍA	10
CLAUSULA 10ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	10
CLAUSULA 11ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA	11
CLÁUSULA 12ª - CALIDAD	11
CLÁUSULA 13ª - PLAZO DE EJECUCIÓN	11
CLAUSULA 14ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	11
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	12
Protección de datos personales y Privacidad.....	12
Seguridad en la utilización de medios electrónicos.....	18
Medidas de Seguridad	18



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE LMS CORNERSTONE ONDEMAND LEARNING SUITE”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *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, (*Artículo 10 Tres - c*), así como, la formación del personal de la Comunidad de Madrid en la utilización de los productos y del equipo lógico integrado en materia de informática y comunicaciones (*Artículo 10 Tres - h*).

En el ejercicio de estas funciones y enmarcado en el **Plan Estratégico de Innovación y Modernización de la Gestión Pública de la Comunidad de Madrid** (en adelante PEIM) y dentro del Proyecto de “MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS”, se encuentra la Medida E1.2.3.M3 de Formación en herramientas digitales a empleados públicos.

Alineados con esta medida y en desarrollo de sus competencias, la Agencia ha definido el **Plan Estratégico Madrid Digital 2020** (en adelante PEMD), el cual incluye un Programa encaminado a dotar a todos los Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid (en adelante CM), de un Entorno Virtual de Aprendizaje siendo este un ecosistema de aprendizaje que incluye, entre otros, la **evolución y despliegue de la Plataforma Tecnológica, los entornos colaborativos, los estándares técnicos y pedagógicos de los recursos digitales de aprendizaje y la administración y gestión de un campus virtual**.

La Agencia contrató e implantó en 2014 el servicio soportado en la plataforma de software Cornerstone OnDemand (en adelante CSOD) en modo SaaS (Software as a Service) ubicada en las infraestructuras del proveedor, con acceso a través de Internet mediante navegador web, y comúnmente conocido como forMadrid. Se trata de un ecosistema centrado en el alumno y no en las entidades gestoras con competencias en formación.

El ecosistema basado en CSOD proporciona servicios formativos a los empleados públicos y usuarios de otras entidades relacionadas con servicios y sistemas de información de la CM, y da cobertura a los distintos Planes de Formación gestionados por las distintas entidades responsables de ella, así como la prestación del servicio y, en su caso, adaptación o parametrización.

Para garantizar el funcionamiento y la operatividad de todos los servicios y desarrollos citados, así como la disponibilidad del software indicado, resulta necesaria la contratación de la cesión de derecho de uso de licencias del software LMS Cornerstone OnDemand Learning Suite y APIs de integración, así como el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolución tecnológica asociada, que permita contar con las nuevas funcionalidades que se desarrollen y evolucionen durante el periodo de ejecución del contrato.



CLÁUSULA 2ª - OBJETO

El objeto es la cesión del derecho de uso de las licencias del software Learning Management System (LMS) de la plataforma tecnológica CornerStone OnDemand “Learning Suite” para la formación y el aprendizaje colaborativo, con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente para dar continuidad y evolucionar el “Ecosistema Digital de Aprendizaje de la Comunidad de Madrid” y para llevar a cabo cuantas acciones de formación de la CM sean necesarias. Se incluirá, además, la cesión del derecho de uso de licencias de integración (APIs), de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

CLÁUSULA 3ª - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

CornerStone OnDemand Learning Suite es un **Sistema de Gestión de Aprendizaje** diseñado para administrar, distribuir y evaluar actividades de formación programadas dentro de un proceso de enseñanza con los siguientes módulos:

- **Módulo *Learning Management System (LMS)***, desde un sistema centralizado, puede proporcionar aprendizaje dirigido por un instructor, aprendizaje virtual, exámenes, certificaciones y contenido sobre cumplimiento normativo para formar a los empleados y fomentar su desarrollo.
- **Módulo *Connect***, a través de las comunidades de conocimiento facilita el trabajo en equipo en tiempo real y apoya la formación social y el aprendizaje informal, fomentando el intercambio de conocimientos para unir a los empleados y simplificar los procesos.
- **Módulo *Extended Enterprise***, amplía y complementa las capacidades de los módulos anteriores buscadores avanzados de información, la evaluación de la oferta formativa, habilitando de canales para socios externos y la participación de todas las entidades.
- **Módulo *Insights***, proporciona análisis predictivos basados en el aprendizaje automático (machine learning).
- **Licencias de integración**, que permitan, mediante desarrollos adicionales, ampliar las capacidades del producto y adaptarlo a las necesidades del negocio.
 - Licencia de uso de xAPI de CSOD.
 - Licencia de uso de API Rest de CSOD.
 - Licencia de uso de API Reporting de CSOD.

CLÁUSULA 4ª - OTROS REQUERIMIENTOS

El alcance del contrato será la cesión del derecho de uso de licencias de la plataforma tecnológica “Learning Suite” para la formación y el aprendizaje colaborativo en modo SaaS (Software as a Service) en las infraestructuras del proveedor (CSOD), con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente, considerándose que en cualquier momento los usuarios que puedan operar en el ecosistema no superen el valor de 200.000. Se incluirán, además, licencias de integración (APIs), de acuerdo a los siguientes requisitos:

- La cesión del derecho de uso de las licencias que constituye el objeto del presente contrato y el correspondiente pago de la misma, no constituye la compra de los programas, ni de los títulos, ni derechos de autor correspondientes.
- Prestación en modo SaaS en las infraestructuras proporcionadas por CSOD, con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente, aplicaciones móviles o equivalentes en función de la evolución tecnológica que se produzca, con disponibilidad en al menos 3 entornos (stage, pilot y producción).
- El adjudicatario asegurará la disponibilidad (24*7) de los productos contratados durante el periodo de ejecución del presente contrato en el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos suponga un cambio de denominación, y siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales, según la consideración de la Agencia.
- Soporte 24*7 y mantenimiento de los productos y dispositivos hasta la fecha de finalización del contrato. En concreto, se requerirá un servicio diferenciado en varios niveles, que se exponen a continuación:
 - Mantenimiento Preventivo: Se llevará a cabo mediante acciones proactivas que ayuden a prevenir la aparición de situaciones críticas, con el consiguiente incremento en la calidad y explotación del sistema.
 - Mantenimiento Correctivo: El mantenimiento correctivo incluye la subsanación de errores o fallos de los productos objeto del contrato. Consiste en la asistencia por personal técnico cualificado de la empresa adjudicataria, para atender las incidencias, por correo electrónico y/o teléfono, para su diagnóstico y la planificación de la acción.
- En todo caso, los soportes mínimos exigibles para dar cobertura a los requerimientos anteriormente descritos serán los siguientes:
 - Portal web de soporte.
 - Teléfono de contacto.
 - Dirección de correo electrónico de contacto.
 - Acceso a la base de conocimientos.

- Documentación actualizada, “release notes”, herramientas, alertas de seguridad.

CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de los medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios necesarios, personales y materiales, de cara al soporte técnico que pudiera necesitar, para llevar a cabo con éxito el objeto del contrato.

El contratista facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras, que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software objeto del contrato.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal que realice los trabajos durante el cumplimiento del contrato y periodo de garantía serán por cuenta del contratista.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, para el contratista, la decisión de ejecución de los mismos 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 contratista.

5.2. Responsabilidad del suministro

El adjudicatario designará a un **Responsable del suministro** ante la Agencia.

Este responsable será el interlocutor único y 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 Particulares, en el apartado correspondiente a la Dirección del Suministro.

El adjudicatario, a través del Responsable del Suministro, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

CLÁUSULA 6ª - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES

El Acuerdo de Nivel de Servicio es entendido como el nivel mínimo de prestación del Servicio exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores que se describen en este anexo estableciéndose los valores mínimos requeridos. En este apartado se establecen parámetros medibles que permiten el seguimiento continuo de la calidad del Servicio.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS mediante los correspondientes informes de seguimiento. Se revisará de forma mensual o bimestral, según proceda, el grado cumplimiento del ANS.

El no cumplimiento de los valores comprometidos por causas imputables al adjudicatario en el ANS supondrán la aplicación de penalidades, que se describen y de conformidad según el procedimiento establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Identificador	Título
Indicadores de la plataforma.	
IP-1	Corrección de defectos.

Indicadores de la Plataforma.

IP-1. Corrección de defectos

A efectos de las licencias y APIs de integración se define el concepto de “Defecto”, que es un defecto técnico de la aplicación de Cornerstone y/o de aquellas porciones de integraciones de software que estén bajo el control del adjudicatario. Los Defectos se dividen en dos categorías generales: graves (Gravedad 1 y Gravedad 2) y leves (Gravedad 3). El adjudicatario, con arreglo a las definiciones y los parámetros siguientes, establecerá la “Gravedad” de todo Defecto tras investigar la solución del problema conjuntamente con la Agencia:

Defectos graves

- a. Gravedad 1 (G1): Un *Defecto* que provoca al menos una de las situaciones siguientes:
 - i. la dirección URL de Cornerstone no funciona o
 - ii. los usuarios autorizados por la Agencia no pueden iniciar sesión en la aplicación de Cornerstone después de varios intentos. La “Gravedad 1” no incluye el tiempo de inactividad para realizar tareas de mantenimiento.
- b. Gravedad 2 (G2): Un *Defecto* que provoca cualquiera de las situaciones siguientes:
 - i. no se puede acceder a un módulo completo de la aplicación (por ejemplo, Learning Cloud, Extended Enterprise Cloud, etc.);
 - ii. no se imparte ningún curso, ni se puede asignar, ni lanzar;
 - iii. no se procesa ninguna transacción en ninguna cola;
 - iv. ningún informe de la aplicación produce ningún dato o los datos no se han actualizado en menos de veinticuatro (24) horas;
 - v. no se inicia ninguna tarea.
 - vi. lentitud en el servicio debida a las infraestructuras de Cornerstone que no permita navegar entre pantallas
 - vii. no se pueden crear registros de nuevos usuarios

	G1	G2
Notificación Inicial	Una (1) hora a través de un Informe de Incidente	
Actualizaciones de estado	Cada dos (2) horas hasta la resolución o según se indique en el Informe de Incidente	
Resolución	Máximo de doce (12) horas	Máximo de veinticuatro (24) horas

Importe de penalidad:

En caso de que el adjudicatario no haya cumplido con sus obligaciones de “Resolución” según se indican anteriormente, por cada día natural (o fracción de este) que el adjudicatario haya incumplido en tal sentido, la Agencia tendrá derecho, como recurso único y exclusivo a tal efecto, a una penalidad que ascenderá a 1/365 de la cuota anual del Software (964,38 € sin incluir IVA), de conformidad con lo establecido en el Contrato. Se aplicará a dicho importe el porcentaje de bajada efectuado por el licitador adjudicatario.



Defectos leves

- c. Gravedad 3 (G3): Un *Defecto* en una o más funciones de la aplicación. En el caso de los *Defectos* de “Gravedad 3”, la Agencia establecerá la prioridad para resolver el *Defecto* (es decir, Prioridad 1 (P1), Prioridad 2 (P2)).
- i. Prioridad 1 = Una característica destacada que se utiliza habitualmente e importante para el negocio, y que, al no funcionar, impide que varios usuarios avancen en tareas importantes. No hay una solución alternativa.
 - ii. Prioridad 2 = Una característica que no funciona, pero no impide a varios usuarios avanzar en las tareas importantes. Existe una solución alternativa.

	G3/P1	G3/P2
Apertura del caso	Al enviar la notificación	
Diagnóstico/validación	Máximo de cuatro (4) días hábiles	Máximo de seis (6) días hábiles
Actualizaciones de estado	Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de la web de soporte	
Resolución	Máximo de treinta (30) días naturales	Máximo de sesenta (60) días naturales
Escalado	Se podrá escalar un defecto G3/P1 al Responsable Internacional de Asistencia Técnica de Productos presentando una declaración escrita del impacto relacionado con el <i>Defecto</i> . El adjudicatario podrá convenir en acelerar el plazo de resolución del <i>Defecto</i> tras una evaluación del riesgo y el impacto.	N/A

Importe de penalidad:

En caso de que el adjudicatario no haya cumplido con sus obligaciones de “Resolución” para G3/P1 y G3/P2 que se establecen anteriormente, la Agencia notificará dicho incumplimiento de inmediato al Licitador por escrito. Si, transcurridos cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de dicha notificación de incumplimiento, el adjudicatario aún no ha resuelto el problema, la Agencia tendrá derecho, como recurso único y exclusivo a tal efecto, a una penalidad que se aplicará en la siguiente factura, equivalente a 1/365 de la cuota anual del Software (964,38 € sin incluir IVA), de conformidad con lo establecido en el Contrato. Se aplicará a dicho importe el porcentaje de bajada efectuado por el licitador adjudicatario.

CLÁUSULA 7ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el *Responsable del Suministro* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.



CLÁUSULA 8ª - TRANSICIÓN DE SALIDA: TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO

A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá realizar todas las labores necesarias para garantizar la transferencia tecnológica, de datos y del conocimiento. Para ello, deberá presentar al Responsable del contrato por parte de la Agencia, un Plan de Transferencia, que recogerá contenidos técnicos y funcionales, así como el volcado de todos los datos contenidos en la plataforma CSOD en formato normalizado que pueda ser tratado en los sistemas de bases de datos que la Agencia determine.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego a la Agencia o a quien la Agencia designe.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas y transferencia de conocimiento que sean necesarias con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio.
- Asegurar la transferencia y la migración de toda la información contenida en la plataforma (volcado de datos) en formato normalizado que pueda ser tratado en los sistemas de bases de datos que la Agencia determine.
- El adjudicatario facilitará la documentación totalmente actualizada relacionada con el servicio suministrado de la plataforma.

Este plan deberá ser aprobado por la Agencia. Con posterioridad, se incorporarán las actividades relevantes que se produzcan hasta la finalización del contrato. En caso de que el contrato fuera prorrogado, el plan deberá de ser actualizado en todos sus extremos.

La relación de entregables asociados a esta fase será, al menos, la siguiente:

- Plan de transferencia tecnológica y de conocimiento, que garantice la continuidad del servicio asociado a la plataforma, y que permita la transferencia y la migración de toda la información contenida en la misma, así como la continuidad del servicio.
- Ejecución de la transferencia de conocimiento.

Por ello, deberá:

- Notificar a la Agencia de los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del servicio, tanto sea la de la Agencia como la de un tercero designado por la Agencia.
- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.

Tres meses antes de la finalización del contrato se pondrá en marcha el plan aprobado de transferencia tecnológica y del conocimiento.

CLÁUSULA 9ª – PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **NUEVE MESES** cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de la recepción o conformidad.

El contratista facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Agencia, todas las correcciones que sean necesarias para el adecuado funcionamiento del producto y su integración con el sistema de gestión académica de los centros. Para ello, proporcionará un servicio de atención de incidencias (por correo electrónico y/o teléfono).

Además, el contratista se compromete a prestar asistencia in-situ para la reparación de fallos o funcionamiento defectuoso del producto objeto del contrato, cuando no haya sido posible resolver el problema por medios remotos. A tal fin, se facilitará el acceso al lugar de reparación, al personal que deba realizar los trabajos, y que deberá encontrarse debidamente acreditado.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta ejecución del contrato y de los defectos que en hubiera en el producto, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia lo hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales, e incluso en la recepción total, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los productos suministrados.

CLAUSULA 10ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos elaborados por el contratista 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 ello 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.



CLAUSULA 11ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

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

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

CLÁUSULA 12ª - 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.

CLÁUSULA 13ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **TREINTA Y SEIS MESES**, comprendidos entre el 1 de julio de 2019 hasta el 30 de junio de 2022.

Tres meses antes de la finalización del contrato, la Agencia podrá establecer un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, comprometiéndose el adjudicatario a colaborar con la Agencia en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del volcado de datos completo asociados a toda la actividad que la Agencia haya llevado a cabo en sus infraestructuras a lo largo de la ejecución del presente contrato, en un formato normalizado que pueda ser tratado en los sistemas de bases de datos que la Agencia determine.

CLAUSULA 14ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

Dirección de Aprendizaje Digital y Gestión del Campus Virtual
Email: madriddigital_formation_consultas@madrid.org

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

ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Protección de datos personales y Privacidad

Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

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

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

Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado “Tratamiento de datos personales”.

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

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

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

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



- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternativamente, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales



generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

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

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

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

Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

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

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

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

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

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro



dato, que no sean los especificados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

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

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

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

Tratamiento de datos personales

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

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

soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

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

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Consulta, Modificación, Supresión, Conservación, Destrucción, Difusión intranet/internet, Transmisión por redes públicas/privadas.

Deber de Información

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

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

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

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

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

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



Seguridad en la utilización de medios electrónicos

Normativa

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

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

Medidas de Seguridad

Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado “Política de Seguridad”, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado “Documento de Seguridad” coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las



responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

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

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

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

La Dirección de Aprendizaje Digital y Gestión del Campus Virtual

Fdo.: Inmaculada Sánchez Ramos

