

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**“SOPORTE ESPECIALIZADO PARA LA
DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE
COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE
MADRID”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258212621688754304214**



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO	4
CLÁUSULA 3.- ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	4
CLÁUSULA 4.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	6
CLÁUSULA 5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
5.1 Lugar de la prestación del servicio.....	7
5.2 Modelo de Relación	7
CLÁUSULA 6.- RESPONSABLE DEL SERVICIO	7
CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
7.1 Disponibilidad de medios	8
7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador.....	8
7.3 Comunicaciones.	8
CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	8
CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	9
CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.....	9
CLÁUSULA 11.- CALIDAD DEL SERVICIO.....	9
CLÁUSULA 12.- CONDICIONES ESPECIALES DE COMPATIBILIDAD	9
CLÁUSULA 13.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS	9
CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN	10
CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	10
ANEXO I: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	11
Protección de datos personales y Privacidad.....	11
Normativa.....	11
Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento.....	11
Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio.....	14
Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	14
Tratamiento de datos personales.....	15
Deber de Información.....	15
Seguridad en la utilización de medios electrónicos.....	16
Normativa.....	16
Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.....	16
Medidas de Seguridad	17
Documentación de seguridad.....	17
Confidencialidad y deber de secreto	17



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258212621688754304214**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE ESPECIALIZADO PARA LA DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

CLÁUSULA 1.- 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*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Por su parte, **la Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras**, dentro de su alcance, tiene la responsabilidad de definir la estrategia de comunicaciones que posibilite en los próximos años la evolución tecnológica y la innovación necesaria para poder seguir garantizando el rendimiento, la fiabilidad, la escalabilidad, la eficiencia y la contingencia de las infraestructuras tecnológicas necesarias para su transformación digital. El sector de las Telecomunicaciones, en España, ha experimentado un importante cambio estructural durante la última década. Esta transformación ha sido posible gracias a los avances tecnológicos y a los cambios regulatorios. Es de vital importancia para esta Agencia entender en detalle las características estructurales del sector para así poder garantizar la prestación de los mejores servicios, al mejor coste posible, y posibilitando la libre concurrencia del mercado.

El desarrollo de estas funciones de un modo eficiente requiere de una estrategia global que sea capaz de analizar:

- La evolución de los precios y estructura del mercado de las telecomunicaciones.
- Variaciones tecnológicas en las prestaciones actuales del sector de telecomunicaciones.
- La experiencia de otras licitaciones en el ámbito público que hayan resultado exitosas tanto en su vertiente económica, como en innovación y en libre concurrencia del mercado.
- Mejora en el modelo de gobernanza de las Comunicaciones: automatización y nuevos modelos de auto prestación.
- Modelo de servicio: modelo tradicional versus perfilado de usuarios.

Además de todos lo anterior, el marco regulatorio actual del mercado de las telecomunicaciones necesita de un análisis periódico, y por tanto de un conocimiento profundo y concreto que permita conocer el nivel de competencia de los mercados de comunicaciones con el objeto de poder valorar y generar una estrategia de contratación en

la Agencia que cumpla con la normativa y regulación sectorial y que a su vez permita la libre concurrencia de todos los operadores.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de soporte que analice la estrategia global de la Comunidad de Madrid en el ámbito de los servicios de comunicaciones, cuyas características se especifican en este pliego. Este servicio debe proporcionar las mejores vías de optimización para las condiciones técnicas, económicas y de la actual situación regulatoria.

CLÁUSULA 3.- ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

El objetivo principal de los trabajos es la asistencia y soporte especializado a la Agencia en la definición de la estrategia global de contratación y planificación de la licitación de servicios de comunicaciones de la Comunidad de Madrid, aportando conocimiento de mercado y de referencias con similar complejidad.

La necesidad de la solicitud definida en el objetivo de este pliego se basa en disponer de los servicios de asesoramiento en el proceso de definición de la estrategia y soporte en la contratación de los servicios objetos de este pliego.

Este servicio deberá desarrollar todas aquellas actividades necesarias con el objetivo de que la Agencia disponga como mínimo de:

- Análisis punto de partida, teniendo en cuenta los contratos actuales que la Agencia gestiona en el marco de los servicios de comunicaciones, así como el modelo de gestión actual de estos contratos y los modelos de servicios que en ellos se incluyen.
- Análisis de la situación económica y benchmarking, valorando en el mercado servicios similares, determinando los costes así como evolución y tendencias, tanto de la Agencia como del mercado en general.
- Análisis de referencias de otras licitaciones de ámbito público que permitan comparar y contrastar estrategias, la evolución de las mismas en el tiempo teniendo en cuenta su propio ámbito y alcance en comparación con el entorno en el que la Agencia se mueve.
- Tendencias de evolución de redes y servicios (estado del arte general no particularizado a Madrid Digital) que permita tener en consideración alternativas al modelo de servicio, tecnologías empleadas para la prestación y servicios nuevos que la Agencia se pueda plantear ofrecer a sus usuarios, así como estrategias tecnológicas para dar respuesta a los nuevos retos en materia de seguridad de las redes y servicios de comunicaciones dentro del contexto de la criticidad que van adoptando dichas redes y servicios para la práctica totalidad de los servicios finalistas en la Comunidad de Madrid.
- Soporte bajo demanda para completar en cada caso los estudios correspondientes según las pautas y consideraciones que la Agencia pueda tener en cuenta en cada momento y asesoramiento en la valoración de cada uno de los resultados para la posible toma de decisiones.
- A partir del modelo de servicios, establecer las recomendaciones y el modelo de estructuración de pliegos/lotés para la contratación de los servicios.
- Adicionalmente el adjudicatario podrá prestar soporte en todo el ciclo de desarrollo del proyecto de planificación, definición y elaboración de la licitación, soporte en los aspectos de normativas del sector, precios de licitación, criterios de evaluación.



Como punto de partida, el adjudicatario deberá tener en cuenta al iniciar sus trabajos, al menos los contratos de servicios de comunicaciones que actualmente la Agencia tiene en vigor para cubrir la práctica totalidad de dichos servicios, a saber,

- 1) Contrato de servicios denominado “SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: SERVICIOS DE OPERADOR DE DATOS – ECON/000373/2016
- 2) Contrato de servicios denominado “SERVICIO DE OPERACIÓN, GESTIÓN, EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE COMUNICACIONES MULTISERVICIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (SOGEM) – ECON/000190/2016
- 3) Contrato de servicios denominado “INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL – ECON/000296/2015

RELACION DE LAS FASES Y ENTREGABLES:

Fase I

Este conjunto de actividades vendrán a catalogarse como **ESTUDIO PREVIO.**

La resultante de esta fase del servicio deberá de tener un entregable donde queden debidamente analizados y explicitados los siguientes puntos:

Dentro de las tareas básicas del servicio como mínimo se deberá de ofrecer:

- Definición de los objetivos del proyecto, el marco temporal y tecnológico y los resultados y entregables esperados.
- Análisis Interno: situación actual de los servicios de comunicaciones (telefonía fija y móvil, comunicación de datos y video, etc) y análisis de los catálogos de servicios, volumetrías. Análisis de perfiles actuales de usuarios móviles y fijos, modalidad de dispositivos y servicios asociados.
- Análisis Externo: análisis exhaustivo de la situación actual de servicios y tecnologías de mercado que den respuesta al análisis interno realizado. Análisis del actual marco regulador y de competencia en el sector de las telecomunicaciones y aplicabilidad a los casos de la Agencia. Análisis y posicionamiento de los distintos Operadores de Servicios de Telecomunicaciones en la región, y posibilidad de diversificación de contratos por proveedores. Análisis de experiencias similares y comparables que permitan enmarcar y optimizar el futuro entorno de los servicios de comunicaciones en la Comunidad de Madrid.
- Valoración económica: revisión de la situación económica actual del servicio según el análisis interno realizado.

Fase II

Este conjunto de actividades vendrán a catalogarse como **EJECUCIÓN POSTERIOR.**

La resultante de esta fase del servicio deberá de tener un entregable donde queden debidamente analizados y explicitados la definición y la planificación estratégica para el estudio de licitación objeto del servicio.

- Definición estratégica: catálogo de servicios de comunicaciones (telefonía fija y móvil, comunicaciones de datos y video, etc). Perfilado de usuarios. Definición de posibles modelos operativos, tecnológicos, de propiedad, de gobierno y de seguimiento. Duración de los contratos.

- Definición de requisitos de seguridad de los servicios.
- Planificación estratégica de contratación: planteamiento del proceso de licitación, recomendaciones y valoración económica de alternativas y de escenarios que maximicen la libre concurrencia y la innovación.
- Redacción de Documentación: soporte a la concreción de la documentación administrativa necesaria para la licitación de los servicios resultantes del análisis.

La Agencia decidirá en último término el número de expedientes (y correspondientes lotes en su caso) que se tramitarían para la posible contratación con independencia de los resultados de los estudios y entregables realizados y de las propuestas de modelos de servicios planteados.

CLÁUSULA 4.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

4.1 Composición del Equipo de Trabajo

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación del contrato.

El licitador que presente la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Curriculum Vitae** de los miembros del equipo, que deberá presentar debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

El equipo adscrito a la ejecución del contrato estará conformado de la siguiente manera:

EQUIPO Y VOLUMEN DE HORAS MÍNIMO DEL SERVICIO DEMANDADO				
Perfiles	Formación Mínima	Experiencia Mínima	HORAS Fase I	HORAS Fase II
Coordinador/ Consultor	Debe estar en posesión del título de licenciado, ingeniero o grado equivalente	10 años en trabajos relacionados con servicios de consultoría en el ámbito de servicios de comunicaciones, como coordinador de alto nivel técnico	100	100
Consultor	Debe estar en posesión del título de licenciado, ingeniero o grado equivalente	10 años en trabajos relacionados con servicios de consultoría en el ámbito de servicios de comunicaciones, como consultor especialista en datos	156	150
Consultor	Debe estar en posesión del título de licenciado, ingeniero o grado equivalente	10 años en trabajos relacionados con servicios de consultoría en el ámbito de servicios de comunicaciones, como consultor especialista en voz y video	156	150
Total			412	400



El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este pliego se señalan y a las mejoras que, sobre dichos requisitos mínimos, haya ofertado el licitador que resultara adjudicatario.

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo a dichas obligaciones.

CLÁUSULA 5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 Lugar de la prestación del servicio

Inicialmente el lugar de la prestación de los servicios será las instalaciones del adjudicatario. Se establecerán, en todo caso, los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

5.2 Modelo de Relación

Para la gestión del contrato y su seguimiento, se establece un **Comité de Seguimiento del Servicio**. Es competencia de este comité el seguimiento de las actividades del servicio. También, será el foro donde se decidirá, estudiarán y evaluarán los cambios de la planificación y trabajos a realizar.

El Comité tendrá las siguientes funciones:

- La Agencia revisará los entregables en curso o finalizados. El adjudicatario realizará la valoración en horas de trabajo de los mismos y será la Agencia la que aprobará esta valoración. El adjudicatario elaborará el Informe de Seguimiento con los acuerdos adoptados.
- Establecer y supervisar el Procedimiento de aceptación de los entregables. Una vez realizados por parte del adjudicatario, será la Agencia quien compruebe la calidad de los documentos.
- Aprobación de la certificación de servicios, que servirá de base para la facturación.

El Comité se reunirá mensualmente, salvo indicación expresa por parte de la Agencia, y estará formado al menos por personal de la Agencia y el Responsable del Servicio del adjudicatario (Coordinador del Servicio).

La Agencia supervisará y asegurará la perfecta adecuación entre los objetivos expuestos en este Pliego y el progreso de los trabajos realizados por el adjudicatario, pudiendo exigir, si así lo estimara oportuno, la puesta en marcha de medidas correctoras y la modificación de los recursos y métodos empleados, para alcanzar los objetivos fijados en los plazos propuestos.

CLÁUSULA 6.- RESPONSABLE DEL SERVICIO

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

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

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

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

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

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el **Responsable del Contrato** designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Disponibilidad de medios

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

7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

7.3 Comunicaciones.

Las comunicaciones que deben hacerse entre la empresa adjudicataria y su responsable del servicio con Madrid Digital, se llevarán a cabo a través de correo electrónico y, en su caso, mensajería o correo ordinario.

CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

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

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

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

CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

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

CLÁUSULA 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

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

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

CLÁUSULA 11.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 12.- CONDICIONES ESPECIALES DE COMPATIBILIDAD

Se ha de tener en cuenta lo establecido en el Artículo 70 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

CLÁUSULA 13.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas

informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **5 MESES, comprendidos entre el 16 de junio del 2019 y el 15 de noviembre del 2019.**

Se establecen los siguientes hitos en el proyecto:

Fases	Descripción de la Fase	Fecha de cumplimiento
Fase I	ESTUDIO PREVIO	T1 = T0 (fecha de Inicio del contrato) + 3 meses
Fase II	EJECUCIÓN POSTERIOR	T2 = T1 (fecha de fin de la Fase I (ESTUDIO PREVIO) + 2 meses

CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

*Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
C/ Embajadores, 181
28045 – Madrid*

*Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras
Área de Comunicaciones.*

Email: Consultas_pliegos_comunicaciones@madrid.org

Tfno.: 91.580 50 00.- Horario de consulta: 10:00 a 14:00h, de lunes a viernes.

Los licitadores deberán 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.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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 alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) 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 retribuibles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

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

Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

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

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

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

Tratamiento de datos personales

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

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

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

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

Fdo.: Julia Molina Franquelo

