



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA ESTRATÉGICA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE LOS DATOS RGPD / LOPDGDD/ LSSICE, AUDITORIA BIANUAL Y EXTERNALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS PARA EL CONSORCI ZF INTERNACIONAL, SAU.

(EXP- 03-2025)

Índice de contenido

1.	Objeto del contrato	2
2.	Alcance del contrato.....	2
2.1.	Servicio de Consultoría y Asesoría Estratégica	2
2.1.1.	Plataforma Gestión Documental	4
2.1.2.	Análisis de situación actual	5
2.1.3.	Modelo organizativo	6
2.1.4.	Asesoramiento en materia de Protección de Datos Personales	7
2.1.5.	Mantenimiento RGPD	7
2.1.6.	Asesoramiento en situaciones de crisis	8
2.1.7.	Gestión de brechas de seguridad.....	8
2.1.8.	Mapa de tratamientos de datos.....	9
2.1.9.	Redacción de comunicados.....	9
2.1.10.	Asesoramiento en política de seguridad de la información.....	10
2.1.11.	Auditoría bianual de Protección de Datos Personales	10
2.1.12.	Formación y concienciación	10
3.	Externalización de las funciones del Delegado de Protección de Datos (DPD).....	12
4.	Descripción técnica de las tareas genéricas de mantenimiento.	13
5.	Condiciones para los servicios.....	15
5.1.	Condiciones para los servicios	15
5.2.	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	16
6.	Asistencia jurídica certificaciones.....	17
7.	Duración del contrato.....	18
8.	Cláusula de confidencialidad.....	19
9.	Seguridad de la Información	19
10.	Oferta Técnica.....	19
10.1.	Aspectos Generales.....	19
10.2.	Contenido de la oferta técnica.....	21
10.3.	Limitaciones de extensión de la Oferta Técnica.	21

1. Objeto del contrato

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de consultoría estratégica para el aseguramiento de la gestión del tratamiento integral de datos de carácter personal:

- RGPD 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos)
- LOPDGDD 3/2018 (Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales)
- LSSICE 34/2002 (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico)

Garantizando todos los procedimientos necesarios para el correcto tratamiento de los datos personales en toda la actividad de Consorci ZF Internacional, SAU (en adelante CZFI) como por ejemplo, ferias y eventos actuales y futuros organizados por CZFI, con el objetivo último de garantizar que los procedimientos internos aseguren la gestión de los tratamientos (actuales y futuros), así como la correcta adecuación y ejecución de las acciones necesarias para garantizar los derechos sobre los datos gestionados.

Es también objeto:

- El servicio íntegro de las funciones de delegado de Protección de Datos.
- La realización de auditorías bianuales de cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales a CZFI, para evaluar el nivel de adaptación e implantación al RGPD, LOPDGDD y LSSICE y las medidas que continúen siendo de aplicación, así como demás normativa relacionada

2. Alcance del contrato

2.1. Servicio de Consultoría y Asesoría Estratégica

Conсорci ZF Internacional (CZFI) ha realizado la adecuación en materia de Protección de Datos de Carácter Personal. Se requiere disponer de un **mantenimiento anual** que dé continuidad a los trabajos realizados hasta la fecha y asegure la correcta gestión y adecuación a lo largo del tiempo. Es por ello por lo que resulta necesario disponer de un servicio de consultoría y asesoría estratégica que ofrezca el soporte experto necesario para asegurar los procedimientos internos de gestión.

El RGPD introduce como una de sus principales novedades el enfoque basado en el riesgo, como así se desprende de la lectura de determinados artículos de la norma, los marcos de referencia que se utilizarán durante la prestación del servicio son:

- Art 24 “Teniendo en cuenta la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de diversa probabilidad y gravedad para los derechos y libertades de las personas físicas...”
- Art 25 “Teniendo en cuenta el estado de la técnica, el coste de la aplicación y la naturaleza, ámbito, contexto y fines del tratamiento, así como los riesgos de diversa probabilidad y gravedad que entraña el tratamiento para los derechos y libertades de las personas físicas.”
- Art 33 “que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. “
- Art 34 “Cuando sea probable que la violación de la seguridad de los datos personales entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas”
- Art 35 “Cuando sea probable que un tipo de tratamiento, en particular si utiliza nuevas tecnologías, por su naturaleza, alcance, contexto o fines, entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas...”

En cualquier sistema basado en el riesgo, los riesgos a lo largo del tiempo pueden aumentar o disminuir, aparecer nuevos y desaparecer existentes. Por ello el análisis de riesgos debe incluir controles periódicos y auditorías que se ofrecen como servicios de mantenimiento.

Las características de este servicio comprenderán todas las actividades que el adjudicatario deberá llevar a cabo para asegurar el mantenimiento de los procesos, políticas y procedimientos referentes al tratamiento de Datos, así como preparar a CZFI para afrontar las auditorías necesarias y su ejecución, con plenas garantías de éxito.

El alcance del presente contrato abarcará todos los servicios, análisis, acciones, formación, asistencia, así como las actividades y tareas a llevar a cabo para asegurar los objetivos, los cuales -a modo enunciativo, pero no limitativo- son:

- Plataforma web para sustentar la documentación y los procedimientos
- Servicio de Delegado de Protección de Datos (externalización)
- Soporte para el cumplimiento del RGPD/ LOPDGDD/ LSSICE:
 - Análisis de Situación Actual
 - Asesoramiento legal y técnico en materia de Protección de Datos Personales
 - Asesoramiento en situaciones de crisis
 - Redacción de comunicados
 - Gestión de brechas de seguridad
 - Asesoramiento en la política de seguridad de la información
 - Auditoría bianual de Protección de Datos
 - Formación y concienciación en protección de datos

- La empresa adjudicataria ha de determinar cuáles son los datos personales que trata CZFI.
- La empresa adjudicataria ha de determinar la finalidad de estos.
- Análisis de los usuarios autorizados a distintos tratamientos.
- Análisis de la página Web corporativa de CZFI y/o URL y de todas las Webs y/o URL de titularidad de la sociedad, de las ferias y/o eventos actuales o futuros, organizados por CZFI
- Revisar y actualizar toda la documentación relacionada con “stakeholders” (Clientes, Trabajadores, Proveedores, etc.) de CZFI
- Realización de los avisos legales y las políticas de privacidad y cookies básicas por la web de CZFI y/o URL y de todas las Webs y/o URL de titularidad de la sociedad de las ferias y/o eventos actuales o futuros, organizados por CZFI.
- Redacción y envío por correo electrónico a los proveedores correspondientes de todos los acuerdos de encargados de tratamiento y confidencialidad actuales y futuros, así como de toda la documentación imprescindible para el efectivo cumplimiento de la normativa.
- Asistencia permanente 24/7.
- Representación y asistencia ante las autoridades de control.
- Mantenimiento RGPD
- La empresa adjudicataria ha de estar certificada en Esquema Nacional de Seguridad, siendo motivo de exclusión el no disponer de este certificado.
- La empresa adjudicataria no podrá subcontratar ninguno de los servicios motivo de este contrato.

2.1.1. Plataforma Gestión Documental

Implícito en el servicio proporcionado por el adjudicatario, se encuentra la puesta a disposición de CZFI de una plataforma o sistema de gestión documental que permita estructurar, gestionar, actualizar, controlar las versiones, ... de toda la documentación necesaria para sustentar la gestión RGPD. Dicho servicio cubrirá -a modo enunciativo, pero no limitativo- las siguientes funcionalidades y características:

- Herramienta de Gestión/Sistema/Plataforma web
- La plataforma o Sistema debe disponer de los accesos securizados
- CZFI dispondrá de un número de usuarios ilimitados
- Configuración y Parametrización de la estructura documental necesaria
- Gestión y cuantificación de Riesgos del alcance
- Correcto mantenimiento de aspectos de Seguridad (vulnerabilidades, versiones, ...)
- Gestión de la configuración y parametrización

- La disponibilidad del servicio (plataforma web) será 24/7.

Las características del servicio serán:

- Se dispondrá de un servicio de soporte de la plataforma, que será al menos:
 - Vía Telefónica y/o medio telemático: De lunes a jueves (laborables) de 8:00h a 17:00h y los viernes de 08:00 a 14:00.
- Este soporte será prestado por técnicos expertos en la plataforma.
- El soporte se ofrecerá sin limitación de contactos o tickets generados.
- El medio de acceso preferente será telefónico, web y correo electrónico.
- El método de respuesta preferente de este soporte será telefónico y correo electrónico.
- El servicio incluye la conexión securizada a servidores de CZFI para realizar tareas técnicas.

El adjudicatario deberá tener en cuenta la planificación establecida del programa de auditorías y deberá evitar la realización de tareas de mantenimiento durante las auditorías, evitando así el riesgo de indisponibilidad del servicio durante los períodos críticos de realización de auditorías.

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.2. Análisis de situación actual

La fase del ciclo de mejora continua se deberá iniciar con un diagnóstico de situación respecto al estado actual en todo lo que concierne a Protección de Datos. El adjudicatario deberá realizar el análisis de situación actual de CZFI.

Para ello, se deberán realizar todas las tareas de análisis y verificación que permita comprobar la situación actual existente y el nivel de adecuación, así como el reparto de los roles y responsabilidades, así como las nuevas necesidades requeridas por el marco regulatorio en materia de protección de datos (RGPD y LOPDGDD).

Se deberá realizar una revisión y propuesta de nombramiento de responsables y Comités, definiendo los roles requeridos. Asimismo, se comprobará el nivel de operatividad de los nombramientos existentes, así como la definición de funciones para dar cumplimiento a lo previsto en la normativa reguladora.

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.3. Modelo organizativo

El adjudicatario deberá definir el modelo organizativo, la planificación y la estructuración de todos los equipos de trabajo y comités necesarios para llevar a cabo, con éxito, la ejecución del servicio objeto del contrato.

El adjudicatario deberá gestionar, de forma coordinada y consensuada con CZFI, lo siguiente:

- Propuesta del equipo organizativo de protección de datos
- Revisión de la propuesta, fases e hitos a lograr
- Identificación de interlocutores
- Asignación de roles
- Identificación de las necesidades de información por parte del equipo de proyecto y de la documentación ya existente que deba ser considerada
- Definición del calendario de trabajo
- Planificación de las actividades de seguimiento del proyecto

El **equipo de trabajo** asignado para este servicio será el de dos (2) consultores especialistas en Protección de Datos de Carácter Personal, dos (2) consultores especialistas en Protección de Datos de Carácter Personal (suplentes) y un (1) ingeniero informático

Tendrán como mínimo las siguientes características:

- Consultor especialista RGPD.

Requisitos profesionales:

- Formación especializada en privacidad y protección de datos (recomendable en Esquema Nacional de Seguridad)
- Más de 7 años de experiencia acreditada participando en proyectos de protección de datos
- Consultor especialista RGPD (suplente)

Requisitos profesionales:

- Formación especializada en privacidad y protección de datos (recomendable en Esquema Nacional de Seguridad)
- Más de 3 años de experiencia acreditada participando en proyectos de protección de datos
- Consultor especialista DPD

Requisitos profesionales:

- Licenciado en derecho

- Certificado Delegado de Protección de Datos (DPD/DPO) por AEPD-ENAC, de acuerdo con el esquema de certificación de la AEPD
- Más de 7 años de experiencia acreditada participando en proyectos de protección de datos

- Consultor especialista DPD (suplente)

Requisitos profesionales:

- Licenciado en derecho
- Certificado Delegado de Protección de Datos (DPD/DPO) por AEPD-ENAC, de acuerdo con el esquema de certificación de la AEPD
- Más de 7 años de experiencia acreditada participando en proyectos de protección de datos

- Ingeniero informático

Requisitos profesionales:

- Licenciado en ingeniería informática
- Experiencia en auditorías en Esquema Nacional de Seguridad.
- Más de 2 años de experiencia acreditada participando en proyectos de protección de datos.

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.4. Asesoramiento en materia de Protección de Datos Personales

El adjudicatario deberá prestar el soporte y apoyo necesario en la implantación de los controles de seguridad orientados a garantizar el cumplimiento a la normativa de protección de datos de carácter personal.

Este asesoramiento podrá consistir en la evaluación de los controles y de las medidas de seguridad existentes o, en su caso, el análisis y propuesta de nuevos controles que ayuden a mejorar el nivel de protección de los datos personales en CZFI.

2.1.5. Mantenimiento RGPD

Servicio de atención de consultas relacionadas con el cumplimiento de la normativa de protección de datos, revisión, actualización y redacción, en caso de obligatoriedad o necesidad en especial en lo relacionado con:

- Registro de actividades de tratamiento (RAT)

- Bases de licitud de cada tratamiento y, en su caso, informe complementario.
- Cláusulas relativas al deber de información y obtención, en su caso, del consentimiento.
- Contratos de encargado de tratamiento o acuerdos de confidencialidad.
- Evaluaciones de Impacto de Protección de Datos (EIPD), realizadas a los efectos de verificar la implantación de los controles derivadas de la misma
- Asesoramiento en la atención de las solicitudes de ejercicios de derechos en protección de datos de carácter personal.
- Análisis y asesoramiento de supuestos en los que se dan Transferencias Internacionales de datos personales.
- Asistencia ante una posible inspección o requerimiento de información de las autoridades de control de protección de datos.

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

Las características del servicio serán:

- Se dispondrá de un servicio de consultoría que será al menos:
 - Vía Telefónica y/o medio telemático: De lunes a jueves (laborables) de 8:00h a 17:00h y los viernes de 08:00 a 14:00.

2.1.6. Asesoramiento en situaciones de crisis

El adjudicatario deberá ofrecer asesoramiento técnico y jurídico cuando CZFI declare una situación de crisis motivada por un incidente de seguridad con impacto en los datos de carácter personal.

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.7. Gestión de brechas de seguridad

En el caso de producirse una brecha de seguridad, el adjudicatario deberá ofrecer el asesoramiento para gestionar la situación según lo estipulado en la normativa de protección de datos. Los artículos 33 y 34 del RGPD establecen la obligación de comunicación de una violación de seguridad (en un plazo máximo de 72 horas desde que se ha tenido conocimiento de ella) así como la información a proporcionar (descripción de la naturaleza de la brecha, categorías y número aproximado de afectados, consecuencias y medidas adoptadas...)

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.8. Mapa de tratamientos de datos

El adjudicatario deberá realizar completamente el Análisis y Actualización del mapa de tratamientos gestionados. La información recogida de todas las áreas de negocio será consolidada en un único mapa / inventario que permite visualizar de una forma global los Tratamientos gestionados y es la base para establecer las prioridades de la estrategia de protección de datos.

El análisis deberá ser revisado periódicamente por el adjudicatario, contemplando, al menos, las siguientes actividades y entregables:

- Identificación de Tratamientos ya existentes
- Identificación de Alta / Baja de Tratamiento
- Identificación de Eventos que supongan una Amenaza para la protección de datos
- Identificación y Evaluación de los Riesgos identificados
- Consolidación de la información
- Informe ejecutivo

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.9. Redacción de comunicados

El adjudicatario deberá ofrecer soporte y asesoramiento en la redacción de los comunicados que el cliente solicite relacionados con la protección de los datos personales. Los comunicados se clasifican según el destinatario:

- Comunicados internos: comunicados de CZFI hacia las distintas áreas de la compañía o hacia los trabajadores en general.
- Comunicados externos: comunicados de CZFI hacia clientes, proveedores, colaboradores y otras entidades externas.
- Comunicados externos (medios de comunicación): Comunicados de CZFI dirigidos a los medios de comunicación, habitualmente en formato de “Nota de Prensa”.
- Comunicados a las autoridades: Comunicados de CZFI dirigidos a las autoridades de protección de datos (AEPD o APDCAT) o a la autoridad que resulte competente según el asunto a comunicar.

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.10. Asesoramiento en política de seguridad de la información.

El adjudicatario deberá ofrecer asesoramiento en la elaboración y mantenimiento del marco documental de la política de seguridad de la información. Se revisará la Política actual de la compañía y se propondrán los cambios que se consideren oportunos. Asimismo, se ofrecerá soporte en la documentación adicional a la política (guías, procedimientos, manuales...), entre los cuáles podemos encontrar -a modo enunciativo, pero no limitativo-:

- Manual del buen uso de los equipos informáticos en CZFI
- Manual de uso de dispositivos personales en el entorno laboral
- Procedimiento de gestión de contraseñas
- Procedimiento de comunicación de incidentes de seguridad

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.11. Auditoría bianual de Protección de Datos Personales

El adjudicatario deberá acometer, con carácter bianual, una Auditoría de Protección de Datos analizando el cumplimiento de las medidas de índole jurídico, técnico y organizativo implantadas en CZFI.

A partir de los resultados de la Auditoría, y tal como se indica en este pliego, se prestará asesoramiento y, en su caso, señalamiento de las medidas adecuadas para la corrección, principalmente, de los hechos que puedan ser constitutivos de infracción de la norma.

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

2.1.12. Formación y concienciación

El artículo 39.1.b) del RGPD UE incide en la formación, al recoger entre las funciones del delegado de Protección de Datos, que deberá realizarse "... formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento...".

El Adjudicatario deberá ofrecer a CZFI cursos de formación, concienciación o sensibilización, *online* y/o presencial, destinado a los empleados, cuyo programa será consensuado previamente.

El objetivo de esta acción es que el alumno (empleado) comprenda los conceptos básicos en materia de protección de datos de carácter personal, conozca desde un punto de vista práctico

las medidas de seguridad que han de conferirse, a nivel informático y en papel, así como de las consecuencias de un incumplimiento.

Como programa orientativo generalista se incluye:

- Contexto y ordenamiento jurídico
 - Externo:
 - Marco europeo y nacional
 - Principios fundamentales de la protección de datos: Licitud, lealtad y transparencia; Finalidad; Minimización; Exactitud; Consentimiento; Integridad y confidencialidad; Responsabilidad proactiva
 - Interno:
 - Normas y reglamentos
 - Protocolos
- Principales conceptos:
 - Datos personales. ¿Qué son?; Categorías especiales de datos; Derechos de los interesados, ejercicio de derechos (ejemplos); Protección a las personas; Protección de la información; Nuevas obligaciones: uso, modificación, conservación, protección, actualización
 - Tratamiento
 - Licitud del tratamiento
 - Roles: Responsable, Encargado, delegado de Protección de Datos.
 - Organización interna
 - Información
- LOPDGDD. Derechos Digitales en el ámbito laboral.
 - Medidas de Seguridad. Responsabilidad Proactiva.
 - Análisis y Gestión de Riesgos en protección de datos.
 - Tratamiento riesgos e incidencias (brecha seguridad)
 - Medidas de seguridad. Normas de uso TIC
 - Procedimientos
 - Preguntas, dudas y otros comentarios

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

3. Externalización de las funciones del Delegado de Protección de Datos (DPD)

El Delegado de Protección de Datos fue una de las principales novedades que introdujo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), por lo que es la figura que deberá velar y supervisar el cumplimiento normativo, así como cooperar con la autoridad de control y actuar como punto de contacto entre ésta y la entidad responsable del tratamiento de datos. La figura del Delegado de Protección de Datos en el RGPD está recogida y explicada en los artículos 37, 38 y 39. En concreto, el artículo 37 hace referencia al nombramiento del Delegado de Protección de Datos, el artículo 38 se refiere a la posición del DPO y su relación con el responsable y encargado del tratamiento, y el artículo 39 detalla las funciones del DPD. El adjudicatario se encargará de la notificación a la AEPD del nombramiento y datos de contacto del DPD.

Las funciones que deben ser llevadas a cabo por el Delegado de Protección de Datos (DPD), además de las expresadas en el párrafo precedente, a fin de dar cumplimiento a las exigencias establecidas en el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD) y en la LOPDGDD, son:

- Actuar como interlocutor ante la autoridad de control correspondiente
- Supervisar y aprobar los Registro de actividades de tratamiento, así como los cambios que se realicen en relación con los mismos.
- Supervisar y aprobar los análisis de riesgo de los tratamientos realizados
- Supervisar y aprobar la Implantación de las medidas de protección de datos desde el diseño y protección de datos por defecto
- Supervisar y aprobar el establecimiento de procedimientos de gestión de violaciones de seguridad de los datos personales y de notificación a las autoridades y a los afectados.
- Supervisar y aprobar la formación y sensibilización del personal de CZFI sobre protección de datos personales
- Supervisar y aprobar la realización de evaluaciones de Impacto sobre la protección de datos personales que se realicen.
- Supervisar y aprobar el diseño e implantación de políticas de protección de datos personales.
- Evaluación del consentimiento y licitud del tratamiento.

Actividades de seguimiento y control a través de la figura del DPD:

- Revisión y seguimiento periódico de los procesos de tratamiento de datos de carácter personal
- Actualización del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT)
- Auditoría sobre los controles de seguridad en las aplicaciones informática de los proveedores de servicios relevantes, que son encargados de tratamiento de datos de carácter personal

- Realización de sesiones de formación sobre materia de seguridad, privacidad y protección de datos de carácter personal
- Auditorias anuales sobre los mecanismos de control que han sido implantados por CZFI para el cumplimiento de la normativa vigente.
- Gestión integral de los derechos ARCO-POL
- Gestión integral de las brechas de seguridad de datos y comunicación con las autoridades pertinentes (si fuese el caso)

El adjudicatario en la memoria deberá especificar de forma detallada las características del servicio.

4. Descripción técnica de las tareas genéricas de mantenimiento.

Acciones de consultoría de mantenimiento

-A modo enunciativo pero no limitativo-

Los consultores designados por la empresa adjudicataria, examinarán los siguientes extremos:

- Ubicación de las instalaciones físicas, distribución y configuración física de los sistemas informáticos. Donde se encuentra ubicado el servidor, el sistema de copias de seguridad, la visibilidad de las pantallas de los usuarios por parte de terceros.
- Se revisará el sistema de videovigilancia sobre el que está configurado, las zonas de grabación, en especial si se capta vía pública o no.
- Aplicaciones que se utilizan para el tratamiento de datos personales, y con qué fines legítimos se tratan.
- Gestión y elaboración de informes de la relación de usuarios que acceden a distintos tratamientos.
- Gestión y elaboración de informes de la relación de terceros que acceden a los datos de carácter personal, en su calidad de encargados del tratamiento

Análisis de la página web corporativa, y/o URL titularidad de la sociedad y de todas las de su propiedad, con el fin de constatar la existencia o no de los siguientes puntos:

- Revisión de la tipología de cookies que el dominio utiliza.
- Revisión y confección de los avisos legales y de privacidad por capas.
- Revisión de los convenios de confidencialidad con los programadores web

Análisis de las redes sociales y/o Blogs de los que dispone la entidad:

- Revisar e inventariar todas las redes sociales que son responsabilidad de la sociedad

- Revisar los contenidos, en especial el uso de imágenes de personas físicas, pero también alterar tipos de contenidos sujetos a la LO 1/82.
- Revisión y/o confección de los convenios de encargado de tratamiento y confidencialidad con los “community manager” externos

Análisis básico de las APP, de las que pueda disponer la entidad en la actualidad o a futuro:

- Revisar el tratamiento de datos que realiza la APP, en especial si utiliza imágenes y geolocalización
- Finalidad a la que se destinan estos datos

Con la aplicación efectiva del RGPD 2016/679, los responsables del tratamiento no están obligados a comunicar ningún fichero a la Autoridad de Protección de datos competente, pero por el contrario, por el principio de auto responsabilidad o responsabilidad proactiva (“accountability”), el responsable deberá tener a disposición de esta autoridad, de forma y permanentemente actualizado, los siguientes documentos que la empresa adjudicataria deberá tener redactados y actualizados:

-A modo enunciativo pero no limitativo-

Registro de actividades: Será la herramienta fundamental para documentar qué datos se tratan, con qué finalidades y las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se aplican. El contenido de este documento lo actualiza la empresa adjudicataria, de acuerdo con la información facilitada por el Responsable (CZFI).

Manual interno de Seguridad. El contenido de este documento lo actualiza el Responsable del Tratamiento para lo que la empresa adjudicataria deberá proporcionarle toda la información necesaria para su correcta elaboración y actualización.

Revisión y adecuación de la Web: La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de correo electrónico (LSSICE), siempre ha ido asociada a la LOPD. En un principio el organismo de control fue la propia AEPD y actualmente el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital del Gobierno de España también vela por la regulación debido a la captación de datos personales ya que la mayor parte de webs tratan datos de los usuarios, mediante cookies y otras aplicaciones para generar perfiles de estos. La empresa adjudicataria revisará y redactará aquellos dominios que le ha comunicado CZFI, que cumpla con los avisos legales: el aviso general de privacidad, la política de cookies, derechos de imagen y captación directa de datos de los usuarios.

Redacción de cláusulas y avisos: uno de los pilares fundamentales de la normativa en protección de datos, es la de la obtención del consentimiento por el tratamiento de parte del titular de los datos. Con el nuevo RGPD, esta obligación se refuerza sensiblemente, ya que por la obtención del consentimiento, debemos informar de forma clara y sencilla al titular de los datos. Por este motivo la empresa adjudicataria revisará y redactará todas las cláusulas existentes, haciéndolas nuevas si fuera necesario.

Redacción de los convenios de encargado de tratamiento y confidencialidad con terceros.: se redactarán y gestionarán íntegramente, los acuerdos con todas aquellas empresas externas que al prestar sus servicios acceden a datos de responsabilidad, y por tanto ostentan la condición de encargado de tratamiento. Estos acuerdos se realizan siguiendo las directrices de las autoridades de protección de datos.

Certificación: emitida por la empresa adjudicataria en la que consta el grado de cumplimiento.

Asesoramiento y asistencia jurídica: en vía administrativa en materia de protección de datos.

5. Condiciones para los servicios

5.1. Condiciones para los servicios

Dentro del alcance de este contrato está incluida la contratación de los servicios a prestar por el adjudicatario, de acuerdo con lo establecido en el capítulo 2.1.

La empresa adjudicataria deberá aportar un equipo especializado, ofreciendo el asesoramiento y apoyo de consultores especialistas, para asegurar satisfacer los servicios requeridos objeto de este contrato – debiendo acreditar lo siguiente:

- Consultor RGPD-DPD
 - Formación adicional especializada en privacidad y protección de datos; Y EN EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD
 - Más de 7 años de experiencia acreditada participando en proyectos de protección de datos
 - Licenciado en derecho
 - Certificado Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) DE ACUERDO CON EL ESQUEMA DE CERTIFICACION DE LA AEPD.

El adjudicatario, con carácter previo a la formalización del contrato, deberá aportar certificado acreditativo de disponer por parte del consultor DPD, de:

- Certificado Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) por AEPD-ENAC

Previo a la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá acreditar que el equipo a asignar dispone de la certificación requerida. CZFI podrá solicitar cualquier información adicional necesaria para corroborar este extremo.

El servicio será ofrecido por parte del adjudicatario en modo online y/o presencial, según el criterio de CZFI.

El adjudicatario deberá tener suscrita una póliza de seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 1.500.000€ en caso de concurrir en supuestos de negligencia o dolo en la ejecución de sus servicios.

5.2. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Se establecen los siguientes conceptos para la correcta gestión de la plataforma de gestión documental que debe gestionar el 100% de la documentación de RGPD:

Tiempo de respuesta de incidencias

Por tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que una incidencia, petición o consulta es notificada hasta que el adjudicatario realiza un primer contacto con el usuario, para consultar alguna duda o para informarle de que su petición está siendo gestionada.

Tiempo de resolución de incidencias

Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido desde que una incidencia, petición o consulta es notificado hasta que se da por solucionada

Se establece los siguientes tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias:

NIVEL DE INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
N-1: Incidencia crítica	1 hora	1 día
N-2: Incidencia grave	2 horas	3 días
N-3: Incidencias menores	4 horas	4 semanas o hasta la siguiente actualización del software (lo que ocurra antes)

En cuanto al detalle de la tipificación de las incidencias, será como muestra la siguiente tabla:

TIPO DE INCIDENCIA	DESCRIPCIÓN	CRITERIOS
Nivel 1: Incidencia crítica	La Plataforma no se encuentra disponible	<ul style="list-style-type: none"> • Afectan al entorno en producción. • Impiden la prestación del Servicio contratado. • No existen alternativas viables a la prestación del servicio.
Nivel 2: Incidencia grave	Una función o parte de la Plataforma que no resulta fundamental para la prestación del Servicio no se encuentra disponible	<ul style="list-style-type: none"> • Afectan al entorno en producción. • Reducen significativamente las funcionalidades de que disfruta el Cliente. • No existen alternativas viables para el desarrollo de las funcionalidades afectadas.
Nivel 3: Incidencias menores	La Plataforma y sus distintas funcionalidades se encuentra disponibles, pero el Servicio se desarrolla conforme a los estándares acordados	<ul style="list-style-type: none"> • No presentan un importante impacto en la funcionalidad de la Plataforma. • Existen alternativas viables.

6. Asistencia jurídica | certificaciones

La empresa adjudicataria, dispondrá de un servicio de asesoría y actualización normativa 24/7; **sin límite anual de horas.**

Este servicio consistirá en dar soporte jurídico a consultas planteadas por parte de CZFI, informar puntualmente de los cambios legislativos, reglamentarios y/o resoluciones emitidas por las autoridades competentes en la materia, que puedan afectar el correcto cumplimiento de la normativa vigente, a estar asistidos por licenciado/graduado en Derecho ante cualquier acción inspectora de la Autoridad competente al CZFI, en vía administrativa

Los tiempos de resolución de consultas serán los siguientes:

Resolución de consultas simples: las consultas simples y habituales se contestarán antes de las 24 horas laborales en que sean formuladas, preferiblemente por correo electrónico, sin límite de consultas a realizar por parte de CZFI.

Resolución de consultas complejas: si éstas no requieren de la emisión de informe específico y/o consulta vinculante o no a la autoridad, se resolverán antes de las 72 laborales en su formulación.

Emisión de informes vinculantes: la realización de informes vinculantes sobre temas relativos a la materia del objeto del presente contrato, se entregarán al cliente antes de los 15 días hábiles, a contar desde el día siguiente a su formulación.

Consultas a la Autoridad: se redactará y asesorarán en su formulación con los plazos expresados en los puntos precedentes.

Respuesta en función de la gravedad de la situación:

Si la causa que provoca la consulta no implica la paralización de ningún servicio, la empresa adjudicataria responderá en un máximo de 24 horas.

Si la causa que provoca la consulta implica el agotamiento de un plazo, se resolverá dentro de la misma jornada laboral.

Si la causa implica la paralización de un servicio o ya se ha sobrepasado un plazo, la empresa adjudicataria, se pondrá en contacto con el Responsable como máximo en una hora a contar desde la solicitud por parte de la persona autorizada

Todas las consultas, CZFI las formulará preferiblemente mediante correo electrónico, para que quede constancia y control de las mismas así como las respuestas por parte de la empresa adjudicataria.

7. Duración del contrato

Se prevé que la duración del contrato es de 3 años con posibilidad de 2 prórrogas adicionales de un 1 año cada prórroga.

8. Cláusula de confidencialidad

Toda información o documentación a la que acceda el personal de la empresa adjudicataria tendrá la consideración de estrictamente confidencial y no será difundida fuera del marco de la relación establecida en este pliego.

9. Seguridad de la Información

El adjudicatario esté certificado al menos en el nivel medio del esquema nacional de seguridad. (requisito excluyente)

10. Oferta Técnica

10.1. Aspectos Generales

A la hora de preparar la Oferta técnica, las empresas licitadoras deberán tener en cuenta lo siguiente:

- La estructura y contenido de la Oferta técnica en general y de la Memoria Técnica en particular debe ajustarse estrictamente a lo establecido en sus respectivos apartados. Toda información que no se encuentre dentro de dicha estructura no se tendrá en cuenta, salvo que los pliegos establezcan lo contrario.
- La Oferta técnica incluirá, en su caso, Anexos con información relacionada con el contenido de la Memoria Técnica. La inclusión de Anexos será opcional para las empresas licitadoras excepto en los casos en los que los pliegos establezcan la obligatoriedad de incluir alguno. La información de los Anexos no intervendrá en la valoración de los criterios de adjudicación y, por lo tanto, su contenido será complementario y/o servirá como elemento de verificación de lo incluido en la

Memoria Técnica. No obstante, la no inclusión de Anexos que los pliegos establezcan como obligatorios será motivo de exclusión de la oferta.

- La estructura y el contenido de la Memoria Técnica se corresponde uno a uno con los ‘aspectos a valorar’ de los criterios de adjudicación cuantificables mediante un juicio de valor. Con el fin de incluir en cada apartado la información adecuada, se recomienda la lectura de la metodología de valoración de este tipo de criterios incluida en los pliegos.
- La información que se incluya en toda la Oferta técnica no debe incluir ningún dato o valor referido a los criterios evaluables mediante fórmulas, ni información que permita deducirlos ya, de ser así, la propuesta en su conjunto se excluirá automáticamente del proceso de licitación.
- Sobre la Memoria Técnica:
 - Cuando, para un ‘Subapartado’ concreto de la Memoria Técnica (correspondiente a un ‘Aspecto a valorar’), los pliegos establezcan la necesidad de incluir una tabla-resumen, ésta deberá incluirse obligatoriamente y contendrá, al menos, los siguientes datos (columnas de la tabla): requerimiento mínimo, valor ofertado con sus características y ventajas para el CZFI en caso de que lo ofertado supere el requerimiento mínimo exigido. En caso de no incluirse dicha tabla, la puntuación que se asignará a dicho ‘Aspecto a valorar’ será de 0 puntos.
 - En el caso de establecerse limitaciones de extensión de la Memoria Técnica, el contenido de las páginas que excedan dicha extensión no se tendrá en cuenta a la hora de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor y, en consecuencia, los ‘Aspectos a valorar’ afectados se puntuarán con 0 puntos.
 - CZFI podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la Oferta técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información

complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.

10.2. Contenido de la oferta técnica

La oferta técnica estará formada por un único documento (fichero) y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:

1. Portada en la que se identifique claramente el título y el número de expediente al que corresponde la oferta
2. Índice de la oferta técnica
3. Acatamiento de los pliegos e identificación de la empresa licitadora en una página con la siguiente información:
 - a. Párrafo en el que la empresa licitadora exprese el acatamiento de la totalidad de lo establecido en los pliegos y en el que se declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.
 - b. Cuadro en el que se incluyan los datos de licitador y los de la persona de contacto
4. Memoria Técnica, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor.

10.3. Limitaciones de extensión de la Oferta Técnica.

Se establecen las siguientes limitaciones en la extensión máxima de la Oferta Técnica:

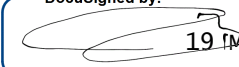
- Portada (punto 1 de la Oferta técnica): 1 páginas.
- Índice (punto 2 de la Oferta técnica): 1 páginas.
- Acatamiento de Pliegos (punto 3 de la Oferta técnica): 1 páginas.
- Resumen Ejecutivo (punto 4 de la Oferta técnica): 1 páginas.

- Memoria Técnica (punto 5 de la Oferta técnica): 10 páginas.

Todas las páginas de la extensión de la Oferta Técnica se ajustarán a las siguientes características:

- Tamaño hoja: A4.
- Tipo letra: Arial o tipo con tamaño de letra equivalente.
- Tamaño letra mínimo: 11 ppp. (puntos por pulgada).
- Márgenes mínimos: 2 cm a cada borde.
- Interlineado mínimo: sencillo.



DocuSigned by:

19 March 2025 | 15:48 CET
F82CEC6DB475463...