



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO ADMINISTRATIVO QUE TIENE POR OBJETO EL MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE VIVIENDA (SIV) DE LA CONSEJERÍA DE FOMENTO Y MEDIO AMBIENTE Y EXPEDIENTES ASOCIADOS AL MISMO.

1.- ANTECEDENTES

La Comunidad de Castilla y León tiene atribuida competencia exclusiva en materia de vivienda, conforme al artículo 70.1.6º del Estatuto de Autonomía de Castilla y León y en el ejercicio de dicha competencia se aprobó la Ley 9/2010, de 30 de agosto, del derecho a la vivienda de la Comunidad de Castilla y León, modificada recientemente por la Ley 10/2013, de 16 de diciembre, de medidas urgentes en materia de vivienda.

El artículo 2 de la citada Ley, establece los principios generales de la política de vivienda, entre los cuales se encuentra el del acceso de los ciudadanos a los servicios de información que presta la Comunidad de Castilla y León.

Dicho artículo no venía sino a plasmar la práctica que se venía produciendo desde hace años a través de las denominadas Oficinas de Vivienda, con el objeto de lograr una atención coordinada e integrada no solo de la información que demandan los ciudadanos en materia de vivienda sino también de algunas de las líneas de ayuda que en materia de vivienda se gestionan en nuestra Comunidad.

Las Oficinas de Vivienda seguían un modelo multicanal a través de tres instrumentos: la atención presencial en la red de oficinas físicas distribuidas por todo el territorio de Castilla y León, el canal telefónico especializado en materia de vivienda complementario del teléfono 012 de Información y Atención al Ciudadano y la página Web de la Oficina de Vivienda que permite acceder a la información sobre esta materia actualizada y aglutina diferentes servicios telemáticos.

Asimismo, la Oficina de Vivienda venía prestando otros servicios de valor añadido para dar homogeneidad al sistema como era el apoyo a la tramitación de expedientes asociados a los servicios propios de la oficina, el soporte, evolución y mantenimiento del Sistema Informático de Vivienda (SIV), la evolución y

mantenimiento del portal Web de Vivienda, el mantenimiento de la infraestructura hardware relativa a los gestores de turnos de las oficinas y centralita del servicio telefónico y la custodia del archivo de expedientes asociados a los servicios gestionados dentro del contrato, con independencia de la fecha de tramitación.

Sin embargo en el año 2012 fue necesario reorientar el servicio hasta entonces prestado debido a que la prolongada situación de crisis del mercado inmobiliario, especialmente el residencial, obligó a reorientar las políticas de vivienda y ajustar los servicios que en materia de información y gestión prestaba la Oficina de Vivienda a las nuevas necesidades, llevándose a cabo una modificación del servicio basándose en dos premisas.

En primer lugar, el acusado descenso en la demanda de información en materia de vivienda por parte de los ciudadanos por lo que era imprescindible maximizar los recursos de los que dispone la Administración en materia de información y fue así como la información en materia de vivienda pasó a ser prestada por las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano así como por el teléfono de información de la Junta de Castilla y León del 012, en base a lo previsto en el Plan de Racionalización del Gasto Corriente aprobado por la Junta de Castilla y León en su sesión del día 29 de diciembre de 2011 en el que se incluía la necesaria integración de los teléfonos de información en el servicio 012, y la unificación progresiva de las oficinas de atención a los ciudadanos.

En segundo lugar, el cumplimiento del objetivo de estabilidad plasmado en la disposición adicional décima de la Ley 1/2012, de 28 de febrero, de Medidas Tributarias, Administrativas y Financieras que estableció que en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a los efectos de lo dispuesto en la normativa aplicable en materia de contratos públicos, se considerará que se realiza por motivos de interés público cualquier modificación de los contratos administrativos que tenga como finalidad el logro del objetivo de estabilidad presupuestaria, reduciendo el importe de las obligaciones o ampliando el plazo de ejecución del contrato.

El alcance de la modificación conllevó la eliminación del servicio de información presencial que se venía prestando en las Oficinas de Vivienda ubicadas en Ávila, Burgos, Miranda de Ebro, Aranda de Duero, León, Ponferrada, Palencia,



Salamanca, Segovia, Soria, Valladolid y Zamora, la eliminación del servicio de información a través del canal telefónico que se venía prestando a través del 902.228.888, la eliminación del mantenimiento de la infraestructura de hardware relativa a los gestores de turnos de las oficinas de vivienda y centralita telefónica.

Durante todo este tiempo se han venido realizando diferentes tareas que es necesario mantener en el futuro por ser imprescindibles para el ejercicio de las competencias de la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo.

La principal de estas tareas es sin duda lo relativo a la plataforma tecnológica usada; nos estamos refiriendo al Sistema Informático de Vivienda (SIV), cuyo mantenimiento y evolución resulta imprescindible. Dado que la oficina de vivienda no solo prestaba un servicios de información de vivienda sino también de gestión de expedientes como son los del Registro Público de Demandantes de Vivienda de Protección Pública, las ayudas a jóvenes arrendatarios o la renta básica de emancipación de los jóvenes, es necesario seguir con la gestión de esos expedientes, no solo desde el punto de vista de su tramitación sino de la gestión del soporte documental que ello conlleva.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato administrativo para el mantenimiento, soporte y evolución del Sistema Informático de Vivienda de la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, con el alcance que se establece a continuación:

A) Mantenimiento, soporte y evolución del Sistema Informático de Vivienda (SIV).

La plataforma tecnológica sobre la cual se articula la gestión administrativa, se compone del Sistema Informático de Vivienda (en adelante, SIV) y su cuadro de mando asociado, que permite la monitorización integral de la calidad del servicio ofrecido.

El SIV, basado en Oracle Siebel, actualmente en explotación, requiere de un soporte personalizado a los usuarios así como un continuo mantenimiento evolutivo para una total flexibilidad y adaptación a los cambios que puedan surgir,

debiendo estar en permanente evolución para alcanzar la mejora y optimización de los procesos de gestión que controla, así como la integración con los sistemas actuales existentes en la Junta de Castilla y León.

El cuadro de mando también es susceptible de una evolución continua, incorporando nuevos indicadores según las nuevas necesidades de servicio, a indicación de la Junta de Castilla y León.

El soporte y mantenimiento de los elementos que constituyen el objeto del contrato, detallados a continuación, tiene la consideración de alcance mínimo. Son también exigibles, sin coste adicional para la Administración, cualesquiera otras actividades o subproductos que resulten precisos para la consecución del objeto del contrato.

La ejecución del contrato incluye la realización de los siguientes trabajos:

- Proporcionar una línea de soporte a usuarios del SIV en horario de oficina, según las directrices que marque la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, así como una dirección de correo electrónico para recibir consultas. Asimismo se informará al área de explotación y sistemas de los problemas, soluciones, cambios, actualizaciones y cualesquiera otras incidencias que afecten a dichos sistemas.
- Proporcionar un servicio de mantenimiento evolutivo continuo que garantice la permanente adaptación del sistema a las necesidades impuestas por la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo.
- Mantenimiento correctivo con el fin de subsanar cualquier incidencia que se pudiera detectar en el funcionamiento de los sistemas.
- Formación permanente en la utilización del SIV de todo el personal usuario del mismo, sin perjuicio de que la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo pueda requerir al adjudicatario la prestación de formación adicional, en la ubicación y con la duración y contenidos que estime conveniente en cada momento, necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.



La administración de las bases de datos, así como el hardware base, es competencia de la Dirección General Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización; asimismo, las altas, bajas y modificaciones de usuarios se realizarán a través del usuario responsable de la aplicación. Todas las necesidades en este sentido deberán ser comunicadas en tiempo y forma a los responsables del servicio de informática de la Consejería respetando en todo momento los procedimientos y protocolos establecidos por dicho servicio.

B) Gestión de expedientes tramitados incluyendo el archivo, custodia, transporte y digitalización de expedientes, con independencia de la fecha de tramitación.

En el marco de este contrato también se incluye la gestión de los expedientes tramitados en el SIV hasta su finalización, incluyendo su archivo, el cual debe ser accesible en todo momento, de manera que sea posible la consulta y actualización de los expedientes que se encuentren dentro del periodo de vigencia especificado por la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo y tener garantizada la seguridad y confidencialidad de la información almacenada en el archivo.

Asimismo, el objeto del contrato también comprende la digitalización de los expedientes gestionados.

3.- REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y NIVELES DE SERVICIO

Los trabajos objeto de este pliego de prescripciones técnicas, deberán ser ejecutados cumpliendo unos requerimientos tecnológicos específicos y manteniendo unos niveles de servicio mínimos para cada caso, que se detallan a continuación:

A) Respecto al mantenimiento, soporte y evolución del SIV.

El licitador deberá especificar en su oferta, de forma clara, el compromiso del nivel de calidad ofertado para este servicio (así como otros directamente relacionados con el mismo que decidiera ofertar como mejora) y que con carácter mínimo, deberán cubrir los siguientes parámetros:

Sistema Informático de Vivienda (SIV)	
Servicio	Nivel mínimo requerido
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de usuarios de la plataforma. • Subsanación de pérdidas de servicio debidas a incidencias propias del sistema; cuando las pérdidas de servicio se deban a causas externas al sistema, la empresa adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento del Servicio de Informática para su resolución. • Mantenimiento evolutivo que garantice la adecuación de las funcionalidades del sistema a las necesidades de cada momento. • Transmisiones de datos para gestión de los expedientes en materia de vivienda. • Actualización del cuadro de mando de la plataforma, incluyendo cuantos indicadores se acuerden necesarios para adaptarse a la evolución del servicio y optimizar el seguimiento de las actividades.
Soporte	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de soporte deberá contemplar los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> - Telefónico: Teléfono de contacto que deberá atender cualquier incidencia o consulta comunicada por los usuarios de la plataforma, ya sea relativa a fallos en el servicio o al funcionamiento del mismo. - Telemático: Dirección de correo electrónico de soporte. • El adjudicatario se compromete a subsanar las incidencias que surjan en los siguientes tiempos máximos de resolución dependiendo del nivel de criticidad: <ul style="list-style-type: none"> - Incidencias leves (no impiden el funcionamiento normal de SIV): Tiempo de resolución máximo: 24 horas. - Incidencias graves (afectan al funcionamiento normal de



	<p>SIV): Tiempo de resolución máximo: 12 horas.</p> <p>- Incidencias críticas (SIV fuera de servicio): Tiempo de resolución máximo: 1 hora.</p>
Evolución	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento evolutivo que garantice la adecuación de las funcionalidades del sistema a las necesidades de cada momento. • Actualización del cuadro de mando de la plataforma, incluyendo cuantos indicadores se acuerden necesarios para adaptarse a la evolución del servicio y optimizar el seguimiento de las actividades. • Desarrollo de nuevas funcionalidades relacionadas con el contenido existente.

B) Respecto a la gestión de expedientes tramitados incluyendo el archivo, custodia, transporte y digitalización de expedientes, con independencia de la fecha de tramitación.

El licitador se comprometerá a la gestión de los expedientes cuya tramitación se haga en SIV así como a custodiar el archivo de expedientes gestionados, cumpliendo con las medidas de seguridad homologadas en materia de protección contra incendio y robo y control de acceso; el archivo debe ser accesible en todo momento, de manera que sea posible la consulta y actualización de los expedientes que se encuentren dentro del periodo de vigencia especificado por la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo.

Gestión del archivo vivo de expedientes de los servicios gestionados dentro del proyecto y digitalización	
Servicio	Nivel mínimo requerido
Archivo de expedientes recientes	<ul style="list-style-type: none"> • El archivo tendrá una capacidad mínima para albergar al menos 60.000 expedientes. • Las solicitudes de documentación del archivo por parte de la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo

	deberán ser satisfechas dentro de un plazo de 24 horas desde dicha petición.
Archivo de expedientes antiguos	<ul style="list-style-type: none"> • El archivo tendrá una capacidad mínima para albergar al menos 200.000 expedientes. • Las solicitudes de documentación del archivo por parte de la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo deberán ser satisfechas dentro de un plazo de 72 horas desde dicha petición.
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los expedientes que obren en los archivos, y aún no se encuentren digitalizados, deberá ser objeto de digitalización.

4.- LUGAR DE PRESTACIÓN Y MEDIOS MATERIALES.

La prestación de los servicios recogidos en el presente pliego deberá desarrollarse en las instalaciones del licitador.

El licitador asumirá todos los gastos derivados de los puestos de trabajo requeridos, incluyendo los costes de hardware y software, material fungible y red de comunicaciones contra la Junta de Castilla y León.

Respecto a la custodia del archivo podrá ser realizados en las instalaciones del licitador o en otras ajenas al mismo, debiendo en todo caso cumplirse los niveles de servicio previstos en el presente pliego así como garantizar todas las necesarias de confidencialidad y seguridad de los expedientes; todos los costes derivados del archivo y custodia correrán a cargo del licitador.

5.- RECURSOS HUMANOS

5.1.- Personal.

El personal contratado por el licitador deberá responder a unas elevadas exigencias de especialización y cualificación definidas para cada uno de los servicios y deberá responder, al menos, a perfiles que se indican a continuación:



A) Jefe de proyecto

Previa aceptación por parte de la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo, el licitador deberá designar a una persona para el perfil de jefe de proyecto, con las siguientes características y atribuciones:

- Actuará como interlocutor único y directo con la Comunidad de Castilla y León.
- Asegurará la calidad del servicio prestado.
- Será responsable ante la Administración de todas las tareas del contrato.
- Deberá tener antigüedad mínima de 7 años en la plantilla de la empresa adjudicataria.
- Su dedicación al proyecto será al menos de media jornada.

El jefe de proyecto deberá ser titulado superior, preferentemente en titulaciones relacionadas con los sistemas de información y/o comunicación, y tener experiencia probada en el sector así como en la gestión compleja de recursos humanos y proyectos.

La Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo podrá solicitar el cambio del director/a del proyecto cuando concurren motivos justificados para ello, previa comunicación a la empresa adjudicataria.

B) Personal técnico:

B.1.- Personal técnico para el mantenimiento, soporte y evolución del SIV.

El equipo propuesto deberá estar compuesto por un consultor, un analista y un programador-analista, debiendo cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con un mínimo de tres años de experiencia en proyectos similares de mantenimiento y explotación de sistemas Oracle Siebel.
- Poseer certificación *Siebel 8 Consultant Certified Expert*.

B.2.- Personal para la gestión de expedientes tramitados incluyendo el archivo, custodia, transporte y digitalización de expedientes:

Una persona, la cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Capacidad de trabajo para garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados.
- Experiencia en tramitación de procedimientos administrativos en materia de vivienda.

5.2.- Condiciones laborales.

Las clasificaciones del personal estarán de acuerdo con las recogidas en los Convenios Colectivos vigentes, en función de los perfiles para los que resulte de aplicación.

En cuanto a las condiciones laborales, se ajustarán a lo establecido en dichos Convenios Colectivos y en toda la legislación laboral aplicable. En cualquier caso:

- Todo el personal dependerá exclusivamente del adjudicatario en su relación laboral, y deberá cumplir con las obligaciones vigentes tanto laborales como de Seguridad Social y Salud laboral.
- En ningún caso la Comunidad de Castilla y León asumirá responsabilidad alguna respecto al personal del adjudicatario.
- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria que todo el personal asignado a la ejecución de los servicios contratados cumpla todos los requisitos que fija la normativa laboral y los convenios aplicables.
- La empresa deberá garantizar que todo su personal observe el secreto profesional de todas las informaciones y hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones.
- La empresa adjudicataria deberá retirar del servicio a aquellas personas que no respondan a las condiciones que se establezcan en el presente pliego, que infrinjan lo dispuesto en la normativa por la que se rige el



contrato o que ejerzan sus funciones con negligencia grave o con falta evidente de pericia, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar.

- El personal que preste este servicio no podrá simultanear, dentro del mismo horario, su actividad con otras campañas de la empresa adjudicataria.

A estos efectos, los licitadores deberán incluir en su oferta una relación de los perfiles para los que se exigirá el desempeño de sus funciones en régimen de dedicación exclusiva, entre los que necesariamente se incluirá al Director del Proyecto.

5.3.- Formación.

La empresa adjudicataria, deberá diseñar un plan de formación continua, sufragada por el adjudicatario, para el personal que se incluya en la oferta.

El diseño del Plan de Formación deberá incluirse en la oferta y habrá de contener la siguiente información mínima:

- Objetivo general del Plan de Formación.
- Perfiles a los que va dirigido el Plan y los objetivos concretos que se establecen para cada uno de ellos.
- Metodología que se utilizará para las distintas acciones formativas y personal que impartirá estas acciones.
- Relación de las acciones concretas de formación, detallando tanto objetivos de la misma como partes y contenidos que la componen, documentación que se entregará a los asistentes, calendario previsto de impartición y duración de las acciones (que se clasificarán en acciones de formación inicial y acciones de formación continua).

6.- HORARIO DEL SERVICIO

Las prestaciones incluidas en el objeto del contrato detalladas en el número 2 del presente pliego, deberán llevarse a cabo, como mínimo, todos los días que tengan

la consideración de laborables en el municipio de Valladolid, de lunes a viernes entre las 08.00 a 18.00 horas, siendo obligatoria la prestación del servicio de 8.30 a 14.30, y hasta completar una jornada de 40 horas semanales.

La Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo se reserva la capacidad de variar el horario de prestación del servicio, por motivos justificados y con antelación suficiente, sin que en ningún momento se reduzca el horario antes señalado.

7.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo nombrará a una persona como responsable del contrato que estará encargada del seguimiento de los servicios prestados, y que, mediante las actuaciones y comprobaciones que estime oportunas, velará para que el servicio se preste de acuerdo con las normas establecidas sobre la materia y con el contrato suscrito y, en general, por la necesaria coordinación entre la Administración y la empresa adjudicataria. El/la responsable será el interlocutor del adjudicatario y llevará a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- Coordinación entre la Administración y la empresa adjudicataria.
- Velar porque el servicio se preste de acuerdo con el contrato y con las normas aplicables.
- Recepción y revisión de los informes periódicos sobre el servicio que elaborará el adjudicatario, de acuerdo con los requisitos establecidos en este pliego.
- Traslado al adjudicatario de las directrices concretas de prestación del servicio, dentro de los términos previstos en el presente pliego.
- Revisión de las acciones formativas realizadas por el adjudicatario y comprobación del grado de formación adquirido.

Además, la empresa adjudicataria estará obligada a tener informada a la Administración en todo momento sobre la prestación del servicio. A estos efectos,



el responsable nombrado por la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo, tendrá acceso a toda la documentación que se señala en este pliego.

Asimismo, la citada Dirección General podrá realizar o encargar a un tercero la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios, con arreglo a criterios estadísticos u otros establecidos por aquella, para lo cual el adjudicatario estará obligado a proporcionar la información necesaria para la realización de dichas encuestas.

8.- MODELO DE IMPLANTACIÓN

Los licitadores habrán de proponer un plan de implantación y puesta en marcha de los servicios incluidos en el objeto del contrato, debiendo contemplar el mismo, al menos, los siguientes aspectos:

- Plan de trabajo detallado para el desarrollo de los servicios contratados.
- Implantación de nuevos servicios ofertados por el licitador.

Una vez adjudicado el contrato, y con la suficiente antelación, la Administración se compromete a facilitar al adjudicatario acceso a los diferentes sistemas y plataformas informáticos que se vienen utilizando, así como a poner al mismo en contacto con el personal técnico y funcional de la Comunidad de Castilla y León, para que pueda obtener la información que precise para la puesta en marcha de sus trabajos, si fuera necesario.

9.- CALIDAD.

El licitador debe tener las siguientes las siguientes certificaciones de calidad:

- Certificación de la normativa UNE-EN ISO 9001:2008.
- Certificación IQNet.
- Certificación del modelo EFQM (European Foundation Quality Management).

9.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En la medida en que la prestación y el cumplimiento del presente contrato impliquen el acceso de adjudicatario a datos de carácter personal incorporados a los ficheros de los que sea titular la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones que se indican seguidamente:

El adjudicatario, sea persona física o jurídica, y el personal a su servicio que tenga acceso o realice cualquier tratamiento con los datos de carácter personal, tendrá la consideración de “encargado del tratamiento” y el acceso a la información de carácter personal necesario para la realización de los trabajos no supondrá “comunicación de datos”, a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cuando se cumpla lo previsto en el art. 12.2 y 12.3 de dicha Ley, y en todo caso, las previsiones del art. 12.2 deberán constar por escrito.

Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.

A los efectos de la prestación de servicios por parte del adjudicatario a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:

El adjudicatario deberá utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.



En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

El adjudicatario deberá mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.

El adjudicatario se abstendrá de comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que la Administración contratante requiera que le sean devueltos.

El adjudicatario deberá guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario deberá comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones establecidas en el contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, previstas en la Ley Orgánica 15/1999, 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a la Administración de la Comunidad de Castilla y León de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

De acuerdo con el apartado 2, del artículo 82 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, si el servicio fuera prestado por el encargado del tratamiento en sus propios locales, ajenos a los del responsable del fichero, deberá elaborar un documento de seguridad, en los términos exigidos por el artículo 88 del citado reglamento, o completar el que ya hubiera elaborado, en su caso, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento.

Asimismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

De acuerdo al RD 1720/2007, de 21 de diciembre, en su Disposición Adicional Única se establece que todos los productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos personales, deberán incluir en su descripción técnica el nivel de seguridad, básico, medio, alto que permitan alcanzar de acuerdo a lo establecido en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de LOPD (RD1720/2007, de 21 de diciembre).

10.- COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD

El adjudicatario, a requerimiento de la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo, deberá adaptarse a los cambios que se produzcan como consecuencia de aprobación, modificación o derogación de cualquier tipo de disposición normativa en materia de vivienda.



Los cambios serán comunicados al adjudicatario por la citada Dirección General, con un plazo mínimo de un mes si tales cambios no afectan a la infraestructura tecnológica de soporte y de dos meses en caso contrario.

Los cambios de índole tecnológica que afecten a la plataforma de prestación de servicios (suministrada por el adjudicatario) correrán a cargo del mismo.

11.- DOCUMENTACIÓN Y PUBLICIDAD

En los documentos que utilice el adjudicatario como consecuencia de la prestación del servicio será obligatorio hacer constar la vinculación con la "Junta de Castilla y León. Consejería de Fomento y Medio Ambiente, Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo".

La Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo, autorizará los modelos que deberán tener los documentos, tanto de uso interno como externo, y el tiempo obligatorio de conservación de los mismos. De igual forma se actuará respecto de las grabaciones que se realicen.

En el caso de que, por cualquier motivo, el adjudicatario cesara en su actividad, deberá remitir a la Dirección General de Vivienda, Arquitectura y Urbanismo, en el plazo de un mes, los documentos y grabaciones que, en su caso, deba conservar obligatoriamente, según la clasificación autorizada.

Valladolid, 20 de mayo de 2014
EL COORDINADOR DE SERVICIOS



Fdo. Hugo Manzano Mucientes