PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA QUE ATENDERÁ DEMANDAS PARTICULARES SOBRE EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES, ASÍ COMO LA EMISIÓN DE LLAMADAS POR NECESIDADES ASISTENCIALES, DE TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA, O DE ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DE LAS ENTIDADES, CENTROS Y SERVICIOS, Y OCASIONALMENTE ENCUESTAS TELEFÓNICAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEÓN.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

1.- **OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la realización de un servicio de información telefónica que atenderá demandas particulares sobre expedientes en tramitación de servicios sociales, así como la emisión de llamadas por necesidades asistenciales, de tramitación administrativa, o de actualización de los datos de las entidades, centros y servicios sociales con vistas a la Guía electrónica de Recursos Sociales, y ocasionalmente encuestas telefónicas sobre servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

2.- **CONTENIDO Y DURACIÓN DEL SERVICIO**

Proporcionar información verbal o impresa a los solicitantes sobre procedimientos y tramitación de solicitudes con ellos relacionadas. Cumplimentación de solicitudes o borradores de solicitud de dependencia, renta garantizada de ciudadanía, y tarjeta del Club de los 60, mediante aplicaciones telemáticas a solicitud telefónica de los ciudadanos. Emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa, así como para la actualización de los datos de las entidades, centros y servicios sociales con vistas a la Guía electrónica de Recursos Sociales, y los contenidos de naturaleza similar que precise la Gerencia de Servicios Sociales. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas de información sobre servicios sociales. Gestión de la base de datos del Club de los 60 e impresión de tarjetas. En ocasiones esta información deberá prestarse en otros idiomas diferentes al español (inglés). La duración del contrato será plurianual, sin perjuicio de las prórroga(s) que legalmente se establecen en el Informe-Propuesta.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

3.- HORARIO Y DIMENSIÓN DEL SERVICIO

El servicio será efectuado por:

Cuatro puestos de agente teleoperador especialista, que realizarán cada uno seis horas diarias de lunes a viernes en días laborables en el ámbito de Castilla y León.

Un refuerzo telefónico para las convocatorias de viajes del Club de los 60 así como para proporcionar la información verbal a los solicitantes sobre los recursos disponibles relacionados con la Renta Garantizada de Ciudadanía, realizado por agentes teleoperadores especialistas cuantificable en una bolsa de 140 horas anuales.

Un puesto de supervisor que realizará 4 horas y media diarias de lunes a viernes en días laborables en el ámbito de Castilla y León.

El resto del día el servicio se completará mediante receptores de recogida automática de las llamadas que se produzcan.

4.- OBLIGACIONES Y FUNCIONES A DESARROLLAR POR EL ADJUDICATARIO

- Diseño (en el caso de que se requiera por motivos técnicos), actualización y mantenimiento de la aplicación informática de la base de datos de consulta.

- Proceso de documentación y grabación de toda la información que compone la base de datos de consulta.

- Atención a consultas sobre expedientes de dependencia y renta garantizada de ciudadanía: conocer el estado de tramitación de los expedientes particulares. Número de expediente, subsanación de la solicitud o documentación pendiente de presentar, prestaciones que corresponden, concesión de la misma, comunicaciones de cambios de situación o de datos, cobro, aclaraciones sobre correspondencia recibida o pendiente de recibir…etc.

- Emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa, así como para la actualización de los datos de las entidades, centros y servicios sociales con vistas a la Guía electrónica de Recursos Sociales, y los contenidos de naturaleza similar que precise la Gerencia de Servicios Sociales. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas de información sobre servicios sociales. El consumo de emisión de llamadas por parte del adjudicatario se realizará por un importe mínimo de 4.000 euros.

- Atención a consultas sobre revisiones anuales de Pensiones No Contributivas y sobre correspondencia recibida al respecto.

- Atención a consultas sobre el estado del expediente de solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad solicitado.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

- Cumplimentación de solicitudes o borradores de solicitud de dependencia, renta garantizada de ciudadanía, mediante aplicaciones telemáticas facilitadas por la Gerencia de Servicios Sociales.

- Elaboración de documentación personalizada de información sobre servicios sociales para los ciudadanos que la precisen. La Gerencia de Servicios Sociales proporcionará los modelos y contenidos de los documentos a elaborar.

- Grabación de altas de nuevos miembros en la base de datos de socios del "Club de los 60" (Procedentes de solicitudes en papel o mediante llamada telefónica), gestión de devoluciones de tarjetas y grabación de datos de nuevos socios en tarjetas facilitadas por la Gerencia de Servicios Sociales

- Ocasionalmente se precisa que el adjudicatario del contrato desplace a las dependencias de la Gerencia de Servicios Sociales su personal con el objeto de proporcionar información presencial sobre dependencia en determinadas fases de la tramitación.

- Se dispondrá de herramientas de informes y monitorización online que permita un seguimiento y control de la actividad dando claves de acceso online a la Gerencia de servicios Sociales:

- a) Informe de actividad por intervalo de media hora, acumulado diario y acumulado mensual: Nº Llamadas Recibidas. Nº Llamadas Atendidas Nº Llamadas Abandonadas Nº Llamadas Atendidas antes de 20" en espera. % Llamadas Atendidas TMO (Tiempo medio de operación). TMA (Tiempo medio de abandono). VP (Velocidad de respuesta) TMR (Tiempo medio de estado de una llamada en retención) T_RING (Tiempo medio de llamada en Ring (sonando), y un estudio cualitativo donde se analicen las llamadas según tipología, departamento, día y lugar desde el que se llama. La Gerencia de Servicios Sociales establecerá la tipología del número de llamadas entrantes.

- b) Informe de llamadas salientes del tarificador homologado por la Compañía Telefónica Nacional de España, vigente en la duración del contrato objeto de este pliego.

- c) Informe de "El Club de los 60". Altas, bajas y llamadas atendidas y emitidas.
- d) Guía de Recursos electrónica. Actividades de actualización.
- e) La elaboración de documentación personalizada de información sobre la "Renta Garantizada de Ciudadanía" para los ciudadanos que la precisen.

- f) Informe de "Renta Garantizada de Ciudadanía". Llamadas atendidas y emitidas.

- g) El adjudicatario del contrato deberá elaborar un informe mensual y otro anual, sobre los diferentes parámetros de la plataforma telefónica, comparando anualidades, evoluciones, tendencias, etc., separando por un lado los datos de renta garantizada y de los de tarjeta de discapacidad. La empresa adjudicataria deberá entregar a la Gerencia de Servicios Sociales junto con la factura una copia de dichos informes en soporte informático en el plazo máximo de los diez días siguientes a cada uno de dichos períodos.
- h) La empresa adjudicataria estará a lo dispuesto en el art. 18 y concordantes del Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de "Contact Center", antes telemarketing. Resolución de 12 de julio de 2012. (BOE 27/12/2012)

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

5.- ASPECTOS Y REQUISITOS TÉCNICOS DE LA PRESTACIÓN

5.1. El equipo técnico destinado al servicio constará de:

- Infraestructura Tecnológica necesaria que garantice la funcionalidad y disponibilidad del servicio. Esta infraestructura de telecomunicaciones estará basada en tecnología Avaya o similar, que permita poder contactar con los clientes mediante telefonía, mail, sms, etc.

- Centralita con capacidad para soportar tecnología VoIP.

- Centralita con capacidad de distribución de llamadas multiskill integrada con el gestor de contactos.

- Gestor de Contactos Multicanal que permita afrontar e integrar en una sola aplicación de agente, los nuevos canales de atención e información que la Gerencia de Servicios Sociales ponga a disposición de sus usuarios, como por ejemplo mail y SMS. Esta solución tecnológica permitirá la creación y modificación de argumentarios (procedimientos de atención telefónica) de manera ágil y eficaz, ya que formará parte de la herramienta de gestión de las interacciones que utilicen los agentes.

El adjudicatario deberá aportar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio. Dicha infraestructura comprenderá:

- Instalaciones necesarias para el establecimiento de los puestos de teleoperación con las terminales telefónicas y demás elementos que permitan al usuario realizar todas las funciones necesarias para la prestación del servicio cualquier día del año.

- La empresa adjudicataria deberá disponer de un plan de contingencias, con el fin de garantizar el funcionamiento del servicio aún en caso de caída de líneas o emergencias. Para ello dispondrá de una plataforma alternativa perfectamente equipada técnicamente, así como con personal formado en los procedimientos del servicio, con el objetivo de mantener la operatividad del servicio ante incidencias de diversa índole. Ambas plataformas deberán estar ubicadas en Castilla y León.

- La empresa adjudicataria deberá de disponer de la tecnología suficiente que permita ofrecer la posibilidad de devolver llamada a los usuarios que no hayan podido comunicarse bien por saturación de llamadas, bien por fuera de horario.

5.2. Perfil del Personal.

Los teleoperadores especialistas estarán apoyados por un supervisor y por un director de proyecto designados por el adjudicatario.

a) Los teleoperadores especialistas responderán a un perfil de puesto según se detalla a continuación:

- Titulación mínima: bachiller superior o similar.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

- Categoría de teleoperador especialista según convenio de contact center (antes telemarketing).
- Experiencia mínima de tres años en recepción y emisión de llamadas telefónicas.
- Experiencia en el manejo de aplicaciones informáticas que servirán de base para la gestión del servicio.

b) El supervisor, además de ejercer las funciones de supervisión del servicio, estará encargado de la coordinación de todo el equipo siendo su perfil el siguiente:

- Conocer todas las aplicaciones informáticas que se manejan en el servicio.
- Experiencia acreditada de al menos cinco años en la supervisión de servicios telefónicos de atención al ciudadano y de tres años en proyectos de Servicios Sociales.
- Conocimientos de programas y servicios vinculados a la Gerencia de Servicios Sociales.
- Formación especializada en materia del servicio y entrenamiento en técnicas de atención telefónica.

c) El director de proyecto tendrá capacidad de decisión en todos los aspectos derivados del servicio contratado.

El contratista deberá comprometerse, en caso de ausencia por enfermedad, sanciones de la empresa o baja de personal, vacaciones, licencias o permisos de cualquier tipo y por cualquier motivo, a mantener siempre el número de trabajadores necesarios para el adecuado cumplimiento del contrato. Estos trabajadores tendrán que disponer del mismo perfil que los trabajadores titulares del servicio (experiencia, conocimientos y formación adecuada para la correcta atención del servicio). Además este personal deberá estar disponible para la cobertura del servicio de forma inmediata. En la oferta se deberá presentar también la relación nominativa y descriptiva del equipo retén.

5.3 El adjudicatario deberá reunir las condiciones anteriores desde el comienzo del plazo de ejecución, justificándolo detalladamente ante el Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos de la Gerencia de Servicios Sociales a dicho comienzo, salvo que ya lo hubiera justificado en el acto de licitación.

Las propuestas especificarán detalladamente todos los recursos técnicos y los componentes humanos que se ponen a disposición del presente Servicio en cada momento.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

El adjudicatario deberá aplicar en la ejecución del contrato un sistema de gestión que asegure la calidad del servicio prestado y garantice el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Realización de controles de calidad.

2. El adjudicatario se hará cargo del reciclaje y formación teórica del personal a su servicio de forma permanente y continuada, así como de la práctica necesaria y suficiente para capacitar en la adecuada prestación del servicio. Esta formación tendrá una duración mínima de 60 horas para personal de nueva incorporación, y 15 horas / año / persona de formación de reciclaje, para cada uno de los integrantes del equipo.

3. Elaboración de un manual de apoyo a la gestión de los servicios en materias de telemarketing y atención al ciudadano.

4. Medios apropiados y suficientes para garantizar un adecuado y satisfactorio proceso de selección de la nueva plantilla de operadores/as.

5. Suministro de información puntual y exhaustiva del uso de los servicios objeto de este contrato a la Gerencia de Servicios Sociales.

6. Asesoramiento tecnológico a la Gerencia de Servicios Sociales sobre los sistemas informáticos y de telecomunicaciones que pueden formar parte de sus plataformas.

7. Será necesario que el adjudicatario posea un sistema de grabación para realizar los controles de calidad, lo cual debe quedar suficientemente justificado en la oferta.

8. Todos los informes de Calidad deberán ser accesibles de forma on-line y continuada para la Gerencia de Servicios Sociales.

9. Informes de calidad individuales y de grupo con periodicidad mensual

6.- PROTECCIÓN DE DATOS

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) las condiciones y términos de dicho acceso a los datos personales de los Ficheros, titularidad de la GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES, deben estar reguladas por escrito.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

La GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES es el Responsable de los Ficheros denominados "USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA Y LEÓN" , Orden FAM/1525/2006 (BOCyL 021006) e "INFORMACIÓN Y CITA PREVIA PARA LOS SERVICIOS SOCIALES", Orden FAM/165/2007 (BOCyL 080207), ficheros del que provienen los datos de carácter personal objeto de las presentes prescripciones.

Para lograr la prestación de los servicios que constituyen el objeto de las presentes cláusulas, el adjudicatario necesita acceder y tratar datos personales de los Ficheros, del que la GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES es titular y responsable.

6.1.- DEFINICIONES

A los efectos del contrato se entenderá por:

a) Partes: Se refiere a LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES y al adjudicatario, firmantes del contrato.

b) Datos de carácter personal: Cualquier información concerniente a persona físicas identificadas o identificables.

c) Fichero "USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA Y LEÓN", Orden FAM/1525/2006 (BOCyL 021006) e "INFORMACIÓN Y CITA PREVIA PARA LOS SERVICIOS SOCIALES", Orden FAM/165/2007 (BOCyL 080207): Conjunto organizado de datos de carácter personal del que es responsable el adjudicatario.

d) Tratamiento de datos: Operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.

e) Responsable del Fichero o Tratamiento: LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES como persona jurídica que decide sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.

f) Encargado del Tratamiento: El adjudicatario como persona jurídica que, sólo o conjuntamente con otros, trata datos personales por cuenta del responsable del fichero.

g) Sistemas de Información: Conjunto de ficheros automatizados, programas, soportes y equipos empleados para el almacenamiento y tratamiento de datos de carácter personal.

h) Usuario: Sujeto o proceso autorizado para acceder a datos o recursos.

i) Recurso: Cualquier parte componente de un Sistema de Información.

j) Identificación: Procedimiento de reconocimiento de la identidad de un usuario.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

k) Autenticación: Procedimiento de comprobación de la identidad de un usuario.

l) Control de acceso: Mecanismo que en función de la identificación ya autenticada permite acceder a datos o recursos.

m) Contraseña: Información confidencial, frecuentemente constituida por una cadena de caracteres, que puede ser usada en la autenticación de un usuario.

n) Incidencia: Cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos.

o) Soporte: Objeto físico susceptible de ser tratado en un sistema informático y sobre el cual se pueden grabar o recuperar datos.

p) Responsable de Seguridad: persona o personas a las que el responsable del fichero ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las medidas de seguridad aplicables.

q) Copia del respaldo: Copia de los datos de un fichero automatizado en un soporte que posibilite su recuperación.

6.2.- OBJETO

6.2.1. En virtud del contrato el adjudicatario, como Encargado del tratamiento, se compromete a acceder a los datos de carácter personal del Fichero, titularidad de la GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES, en las condiciones y requisitos recogidos en el contrato, cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de los siguientes servicios:

- Información particular en materia de servicios sociales incluida la dependencia
- Cita previa para servicios sociales
- Inscripción en servicios y programas sociales
- Realización de encuestas en materia de servicios sociales

6.2.2 La GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES, como responsable del fichero, pondrá a disposición del adjudicatario los datos de carácter personal contenidos en el Fichero, que sean estrictamente necesarios para la prestación de los servicios que hayan sido objeto del contrato entre las dos partes.

6.2.3 En ningún caso podrá el adjudicatario subcontratar los servicios objeto del contrato o comunicar a terceros los datos a los que accede o trata por cuenta de LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

6.3.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ENCARGADA DEL TRATAMIENTO

6.3.1 El adjudicatario únicamente tratará los datos de carácter personal conforme a las instrucciones de LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES y para los fines expresamente indicados en el contrato.

6.3.2. El adjudicatario no aplicará o utilizará los datos de carácter personal con un fin distinto al previsto en el contrato.

6.3.3 El adjudicatario no comunicará ni permitirá el acceso a los datos de carácter personal, ni siquiera para su conservación, a terceros, con la excepción de aquellos empleados que para el cumplimiento de los servicios que constituyen el objeto del contrato necesiten acceder a los mismos.

6.3.4 El adjudicatario garantiza la adopción e implementación de las medidas de seguridad establecidas en la cláusula 6.4 del presente pliego.

6.3.5 Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

6.4.- MEDIDAS DE SEGURIDAD

6.4.1 El adjudicatario, como encargado del tratamiento, está obligado a adoptar e implementar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

6.4.2. El adjudicatario se compromete a garantizar, además de las medidas de seguridad de nivel básico, las medidas de seguridad calificadas como de nivel medio o alto (únicamente en caso de que los datos suministrados sean de nivel medio, es decir datos de servicios financieros, o alto, es decir, datos de salud y datos de afiliación sindical de trabajadores principalmente) para todos los datos de carácter personal a los que acceda para la prestación de los servicios al responsable del fichero.

6.4.3 De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 994/1999, de 11 de Junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, las medidas de seguridad de nivel medio, que incluyen las calificadas como de nivel básico son las que se establecen en los apartados siguientes.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

6.4.4. Documento de Seguridad

6.4.4.1 El adjudicatario, como encargado del tratamiento, elaborará e implantará la normativa de seguridad mediante un documento de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal del Fichero.

6.4.4.2 El adjudicatario deberá mantener en todo momento el documento actualizado, que deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el Sistema de Información o en la organización del mismo.

6.4.4.3. El contenido del documento deberá adecuarse por el adjudicatario, en todo momento, a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos de carácter personal.

6.4.5. Funciones y obligaciones del personal

6.4.5.1. Las funciones y obligaciones de cada una de las personas con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas en el Documento de Seguridad.

6.4.5.2 El adjudicatario, como encargado del tratamiento, adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

6.4.6. Registro de incidencias

6.4.6.1.El procedimiento de notificación y gestión de incidencias que deberá contener el Documento de Seguridad mencionado contendrá necesariamente un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica y los efectos que se han derivado de la misma.

6.4.6.2.El adjudicatario deberá consignar en el registro, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

6.4.7. Identificación y autenticación

6.4.7.1. El adjudicatario, como encargado del tratamiento, se responsabilizará de que exista una relación actualizada de usuarios que tengan acceso autorizado al sistema de información y de establecer procedimientos de identificación y autenticación para dicho acceso.

6.4.7.2. Cuando el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas, el adjudicatario deberá establecer un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad.

6.4.7.3. El adjudicatario procederá a la actualización de las contraseñas con la periodicidad que se determine en el Documento de Seguridad y mientras estén vigentes se almacenarán de forma ininteligible.

6.4.7.4. El adjudicatario establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al Sistema de Información y la verificación de que está autorizado.

6.4.7.5. El adjudicatario limitará la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al Sistema de Información.

6.4.8. Control de acceso

6.4.8.1. Los usuarios tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

6.4.8.2. El adjudicatario como encargado del tratamiento establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a información o recursos con derechos distintos de los autorizados.

6.4.8.3. La relación de usuarios a la que se refiere la cláusula 6.4.7.1 contendrá el acceso autorizado para cada uno de ellos.

6.4.8.4. Exclusivamente el personal autorizado para ello en el Documento de Seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los datos y recursos conforme a los criterios establecidos por el adjudicatario.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

6.4.8.5. Exclusivamente el personal autorizado en el Documento de Seguridad podrá tener acceso físico a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información con datos de carácter personal.

6.4.9. Gestión de soportes

6.4.9.1. El adjudicatario deberá establecer un sistema de registro de entrada de soportes informáticos que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de soportes, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.

6.4.9.2. La salida de soportes informáticos que contengan datos de carácter personal, fuera de los locales en los que esté ubicado el fichero, únicamente podrá ser autorizada por el adjudicatario, como encargado del tratamiento.

6.4.9.3. Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes informáticos que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de soportes, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.

6.4.9.4. Cuando los soportes vayan a salir fuera de los locales en que se encuentren ubicados los ficheros como consecuencia de operaciones de mantenimiento, se adoptarán las medidas necesarias para impedir cualquier recuperación indebida de la información almacenada en ellos.

6.4.9.5. Cuando un soporte vaya a ser desechado o reutilizado, el adjudicatario adoptará las medidas necesarias para impedir cualquier recuperación posterior de la información almacenada en él, previamente a que se proceda a su baja en el inventario.

6.4.10. Copias de respaldo y recuperación

6.4.10.1. El adjudicatario, como encargado del tratamiento, se encargará de verificar la definición y correcta aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.

6.4.10.2. Los procedimientos establecidos para la realización de copias de respaldo y para la recuperación de los datos deberán garantizar su reconstrucción en el estado en el que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

6.4.10.3. Deberán realizarse copias de respaldo, al menos semanalmente, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.

6.4.11. Responsable de Seguridad

El adjudicatario como encargado del tratamiento designará uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el Documento de Seguridad. En ningún caso esta designación supone una delegación de la responsabilidad que corresponde al encargado del tratamiento.

6.4.12. Auditoría

6.4.12.1. Los Sistemas de Información e instalaciones de tratamiento de datos se someterán a una auditoría interna o externa, que verifique el cumplimiento del Reglamento de Medidas de Seguridad, de los procedimientos e instrucciones vigentes en materia de seguridad de datos, al menos, cada dos años, mientras dure la prestación contractual en la que es necesaria el acceso a los datos por parte de el adjudicatario, como encargado del tratamiento.

6.4.12.2. El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles al Reglamento, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y recomendaciones propuestas.

6.4.12.3. Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al adjudicatario, como encargado del tratamiento, para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos.

6.4.13. Pruebas con datos reales

Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

6.5. El adjudicatario, como encargado del tratamiento, deberá cumplir, además de lo establecido en los párrafos anteriores, lo establecido a continuación:

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

6.5.1 Acceso a datos a través de redes de comunicaciones

Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.

6.5.2 Régimen de trabajo fuera de los locales de la ubicación del fichero

La ejecución de tratamiento de datos de carácter personal fuera de los locales de la ubicación del fichero deberá ser autorizada expresamente por la GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES y, en todo caso, deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

6.5.3 Ficheros temporales

6.5.3.1 Los ficheros temporales deberán cumplir el nivel de seguridad que les corresponda con arreglo a los criterios establecidos en el Reglamento de Medidas de Seguridad.

6.5.3.2 Todo fichero temporal será borrado una vez que haya dejado de ser necesario para los fines que motivaron su creación.

7.- RESPONSABILIDAD

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las cláusulas del contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

8.- SECRETO PROFESIONAL

El adjudicatario se compromete a observar el deber de secreto profesional respecto de los datos personales objeto de tratamiento, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre los mismos. Asimismo, se compromete a incluir en los contratos que celebre con su personal laboral, y que intervenga en el tratamiento de datos de carácter personal, una cláusula por la que se les informe y se les obligue al mantenimiento del secreto profesional respecto de los mismos y queden obligados al deber de guardarlos. Estas obligaciones subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con la GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES.

9.- RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original

9.1 Cada una de las Partes deberá responder de las sanciones administrativas, civiles y/o penales, así como de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de las obligaciones que la normativa en materia de protección de datos establece para cada una de las Partes.

9.2 Cada una de las Partes deberá indemnizar a la otra por todas y cada una de las pérdidas, reclamaciones, acciones, responsabilidades y/o procedimientos que contra la parte no infractora se dirijan como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones y disposiciones recogidas en la normativa de protección de datos, cuando dichos incumplimientos correspondan a la parte infractora.

10.- LEY APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES

10.1 Las presentes cláusulas se regirán, en especial, por lo establecido en la normativa sobre protección de datos, así como por el resto de la normativa española que resulte de aplicación.

10.2 Para la resolución de cualquier litigio, discrepancia o diferencia que pudiera surgir entre las Partes, en relación con la interpretación, contenido, ejecución o resolución del contrato, las Partes renuncian expresamente a cualquier fuero que pudiera corresponderles, sometiendo el conocimiento del mismo a los Juzgados y Tribunales de Valladolid.

Valladolid, 02 de Julio de 2015

EL JEFE DE SERVICIO DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DE PROCESOS

Fdo. José Miguel Sánchez Redondo

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Localizador: IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K

Fecha Firma: 03/07/2015 10:19:00 Fecha copia: 03/07/2015 11:23:53

Firmado en Valladolid por: El Jefe de Servicio de Sistemas de Información e Integración de Procesos JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ REDONDO

Acceda a la página web: https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=IMVT46B8PC0O7NQCQYK74K para visualizar el documento original