

Expediente: 2/2018

Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

SERVICIO DE SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA DE TRIBUTOS LOCALES Y AUTONÓMICOS (ARECA)

12/07/2018 10:54:42

Firmante: SARAIA BLANCO, CLEMENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 8db362b-aa03-a9bf-443132285836



ÍNDICE

1. Objeto	3
2. Presupuesto máximo del contrato.....	5
3. Condiciones del equipo de trabajo	5
3.1.Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto	5
3.2.Formación del equipo de trabajo.....	6
3.3.Otras condiciones	6
4. Descripción técnica del servicio	8
4.1.Entorno funcional. Especificación de requisitos	8
4.2.Entorno tecnológico	9
5. Metodología a utilizar en la ejecución.....	9
6. Transferencia tecnológica	10
7. Documentación de los trabajos	10
1. Seguridad y confidencialidad de la información	10
8.1.Sistemas de información y tratamiento.....	10
8.1.1. Objeto del encargo del tratamiento	11
8.1.2. Identificación de la información afectada	11
8.1.3. Duración.....	11
8.1.4. Subcontratación	11
8.2.Reglamento General de Protección de Datos	11
8.3.Esquema Nacional de Seguridad	13
8.4.Política de Seguridad.....	14
Anexo I. Descripción de perfiles profesionales.....	15
- Jefe de proyecto.....	15
- Analista	15
- Analista-programador	16
- Programador	16
Anexo III. Cuestionario de personal	17



1. Objeto

El sistema de información de Gestión Tributaria y Recaudatoria ARECA, implementado sobre plataforma Oracle/Forms, es una de las principales herramientas de negocio para la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM).

Las dos principales líneas de negocio de la ATRM soportadas en la aplicación ARECA son la gestión tributaria y recaudatoria de aquellos organismos que la delegan en la ATRM y la recaudación ejecutiva para los organismos delegantes y para la CARM.

La ATRM se encuentra en un momento de crecimiento tanto en volumen de gestión, como en nuevas líneas de negocio (incremento del número de organismos de convenio y gestión de nuevos impuestos), lo que le lleva inevitablemente a una necesidad de crecimiento tecnológico que simplifique, agilice y ahorre costes económicos y de personal, así como que implemente la gestión de nuevos impuestos conveniados.

En base a esto, la ATRM está trabajando en:

- La centralización y simplificación de sus aplicaciones informáticas, comenzando por la unificación de procesos que residen actualmente en distintas aplicaciones, para seguir en la línea de implantar una aplicación única que abarque el conjunto de sus líneas de negocio (aplicación de gestión unificada de tributos locales y autonómicos para la ATRM)
- La revisión de algunos módulos ya implantados en ARECA, con el objeto de reducir recursos de personal, reducir plazos de las tareas y, en los casos que se precise, mejorar la información rendida a los organismos de convenio
- El diseño de nuevos servicios de interconexión directa y automatizada con otros organismos como TEAR, BOE, AEAT, etc.

Todas estas mejoras a aplicar sobre ARECA servirán para crear una matriz robusta que pueda albergar la futura aplicación tributaria unificada o, en su caso, minimizar el impacto de la migración e integración en ésta.

Por otro lado, en los últimos ejercicios, la aplicación ARECA ha crecido tanto en funcionalidad como en número de usuarios, al incorporar el desarrollo de nuevos procedimientos recaudatorios, al asumir funciones ya centralizadas que dan servicio a otras aplicaciones de la ATRM y al integrar la firma y notificación electrónica en sus procesos.

De acuerdo con lo anterior el objeto del presente concurso es la contratación de un servicio puntual y específico que lleve a cabo las siguientes tareas:

1) **Mantenimiento operativo y de explotación**, que engloban:

- Soporte correctivo, legislativo y adaptativo de las aplicaciones y de los desarrollos de integración complementarios.
- Soporte a usuarios a través de un centro de servicios especializado.



- Explotación del sistema, obtención de datos e información elaborada desde la aplicación, encaminada a facilitar la gestión y toma de decisiones de los gestores y seguimiento de procesos automatizados

Acotamiento de las tareas y nivel de acuerdo de servicio para mantenimiento operativo y de explotación:

La UIEyT asignará a la empresa adjudicataria un lote de incidencias y/o solicitudes de forma semanal, diaria o mensual.

El lote de incidencias/solicitudes asignado por la UIEyT tendrá un límite mensual, que será como mínimo:

- La resolución de 85 tickets en el mes
- La ejecución de un coste total de 600 horas en el mes

La empresa adjudicataria se compromete a resolver en plazo el 85% de los tickets asignados.

El plazo de resolución de un ticket será el establecido de forma general por la DGIPT para todos los equipos de desarrollo de la CARM.

2) Mantenimiento evolutivo

Se trata de tareas de desarrollo que pueden tener como objeto la solución de "problemas" identificados por incidencias o solicitudes reiterativas, la optimización de procesos existentes, la adaptación funcional de un proceso o el desarrollo de un nuevo proceso, a petición de la ATRM, siempre que su coste no exceda de las horas indicadas.

Se incluyen también como desarrollo evolutivo aquellos que buscan la mejora de la eficiencia y eficacia de la ATRM en el desarrollo de su negocio mediante adaptaciones de los procesos actuales de ARECA o ampliaciones funcionales de la misma, así como los desarrollos de integración de ARECA con otras administraciones o colaboradores.

Se incluye también en esta categoría la adaptación de modelos y documentos solicitada por los responsables de la gestión.

La empresa adjudicataria se podrá encargar de la estimación de coste, análisis, diseño técnico, desarrollo e implantación de estas acciones de mejora.

La UIEyT podrá decidir solicitar a la empresa adjudicataria la totalidad de estas tareas o parte de ellas.

La documentación a entregar en cada una de estas fases será, al menos, la requerida por los responsables técnicos asignados de la UIEyT.

Cada una de estas fases del desarrollo será supervisada y validada por un responsable técnico de la UIEyT.

Acotamiento de las tareas y nivel de acuerdo de servicio para mantenimiento evolutivo



La UIEyT asignará a la empresa adjudicataria un máximo de 800 horas mensuales para el mantenimiento evolutivo, teniendo ésta el compromiso de entrega de estas tareas con una desviación inferior al 15%.

En cuanto a la determinación del coste en horas de las tareas, corresponderá a la empresa adjudicataria dicha estimación, siendo ésta validada por el un responsable técnico de la UIEyT.

La determinación del coste y su validación debe estar establecida con carácter previo a la autorización para iniciar la tarea de desarrollo.

En caso de una discrepancia en la validación del coste, que sobrepase el 30% del total, la UIEyT podrá solicitar la justificación horaria de las tareas realizadas a través de un informe detallado por: día, técnico, tarea y grado de avance.

2. Presupuesto máximo del contrato

El importe máximo del contrato asciende a la cantidad de 2.458.894,66 euros (IVA excluido), dos millones cuatrocientos cincuenta y ocho mil ochocientos noventa y cuatro euros con sesenta y seis céntimos de euro.

- Contrato original: 986.813,33 euros (IVA excluido), novecientos ochenta y seis mil ochocientos trece euros con treinta y tres céntimos.
- Posible prórroga del contrato (hasta 3 años): 1.373.400,00 euros (IVA excluido), un millón trescientos setenta y tres mil cuatrocientos euros.
- Posibles modificaciones al alza del precio del contrato: 98.681,33 euros (IVA excluido), noventa y ocho mil seiscientos ochenta y un euro con treinta y tres céntimos de euro.

El IVA del 21% sobre el importe máximo del contrato asciende a 516.367,88 euros, quinientos dieciséis mil trescientos sesenta y siete euros con ochenta y ocho céntimos de euro.

El presupuesto máximo con IVA incluido asciende a 2.975.262,54 euros, dos millones novecientos setenta y cinco mil doscientos sesenta y dos euros con cincuenta y cuatro céntimos de euro.

3. Condiciones del equipo de trabajo

3.1. Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Los trabajos serán realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario en sus propias dependencias, sin perjuicio de las actuaciones que necesariamente se hayan de realizar en las instalaciones de la ATRM, corriendo el coste de conexión con los entornos que proporcione la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones (DGIPT) a cuenta del adjudicatario. Dicha conexión remota deberá tener en cuenta, los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que el director del contrato dictamine durante la vigencia del mismo, que deberán ser asumidos por el adjudicatario y sus empresas contratadas. La DGIPT tiene, dentro de su catálogo de accesos remotos para personal externo, los siguientes 3 modelos:



- Acceso VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.
- VPN LAN2LAN, Túnel a través de Internet, con terminador de túneles CISCO ASA-5550.
- LAN2LAN a través de línea de datos dedicada, instalada y mantenida por el licitador. Esquema similar al anterior con una línea de datos entre la sede del licitador y el CPD corporativo de la CARM.

Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.

3.2. Formación del equipo de trabajo

La empresa será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

3.3. Otras condiciones

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La ATRM no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario.
 - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
 - 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.



3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la CARM
 - 3.1. La UIEyT nombrará un responsable técnico a efectos de designación de tareas a la empresa adjudicataria, seguimiento y validación de las mismas.
 - 3.2. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).
 - 3.3. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Hacienda asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
7. El servicio objeto de este contrato afecta a un servicio concreto con autonomía y sustantividad propia, sin que pueda ser considerado como tarea permanente o habitual.
8. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
9. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.
 - 9.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
10. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación será Clemente Sarabia Blanco, Secretario General Técnico de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia. El responsable de contrato y el responsable de la Unidad de Informática Económica y Tributaria serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.



4. Descripción técnica del servicio

4.1. Entorno funcional. Especificación de requisitos

La aplicación ARECA está implementada en tecnología Oracle Forms para el interfaz con el usuario, y Oracle SQL y PLSQL para los procesos de negocio base de datos.

En cuanto a su dimensionamiento funcional, implementa la gestión tributaria y la recaudación en voluntaria de todos aquellos organismos que delegan esta gestión en la ATRM, así como la recaudación en vía ejecutiva de éstos y de toda la CARM. Todo esto englobado en las siguientes áreas funcionales:

- La gestión tributaria de tributos locales para Ayuntamientos de convenio y su recaudación en vía Voluntaria.
- La gestión y recaudación en vía voluntaria de otros organismos de convenio, como puede ser el Organismo Pagador para el reintegro de subvenciones FEAGA y FEADER o el Consorcio de Extinción de Incendios en su cobro de servicios a Ayuntamientos de la Región.
- La recaudación en vía ejecutiva de tributos locales, tributos cedidos CARM, tributos propios CARM y otros tributos de organismos de convenio (Comunidades de Regantes, etc.)
- La generación de liquidaciones a organismos de convenio para rendir cuentas de la gestión y facturar el coste de servicio
- La generación de cuentas de pendientes como indicadores de la recaudación, del estado del pendiente y de las gestiones realizadas para información del Tribunal de Cuentas, Intervención General, etc.
- La atención al contribuyente en las oficinas delegadas de la ATRM.
- La integración del registro CARM en los sistemas de información de la ATRM.
- Los servicios ofrecidos al contribuyente a través de la Oficina Virtual de la ATRM, en el ámbito de los tributos locales: emisión de duplicados, emisión de certificados, consulta de deudas, solicitudes, etc.
- Los servicios ofrecidos a organismos de convenio a través de la Extranet de la ATRM: consulta de padrones publicados, consulta de liquidaciones practicadas, emisión de certificados, comunicación de cargos de deudas, etc.

Toda esta funcionalidad se encuentra distribuida, en la fecha de redacción del presente contrato, en los siguientes módulos de la aplicación:

ARECA - 01 - GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACION EN VOLUNTARIA	ARECA - Fondos FEAGA y FEADER -
	ARECA - Gestión catastral - ARECA - Impuesto de Actividades Económicas - ARECA - Impuesto de Bienes Inmuebles - ARECA - Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica - ARECA - Liquidaciones de Plusvalías - ARECA - Pequeños Padrones - ARECA - Plan Personalizado de Pagos - ARECA - Recaudación en Voluntaria - ARECA - Domiciliación bancaria de recibos



ARECA - 02 - RECAUDACION EN EJECUTIVA -	ARECA - Aplazamiento/Fraccionamiento -
	ARECA - Integración con otras aplicaciones ATRM (ANIBAL Y QUESTOR)
	ARECA - Bloqueo de Pagos a Tesorerías -
	ARECA - Cesión de deudas a la AEAT -
	ARECA - Derivación de Responsabilidad a Terceros -
	ARECA - Embargo de Créditos y Derechos -
	ARECA - Embargo de Cuentas Bancarias -
	ARECA - Embargo de Devoluciones Tributarias -
	ARECA - Embargo de Sueldos y Salarios -
	ARECA - Embargo de Vehículos
	ARECA - Gestión de Expedientes Ejecutivos
	ARECA - Procedimiento de Apremio -
ARECA - 03 - GESTIÓN ECONÓMICA -	ARECA - Aplicación de ingresos -
	ARECA - Devoluciones de Ingresos Indevidos -
	ARECA - Liquidaciones y Cuentas de Pendiente -
ARECA - 04 - TRANSVERSAL -	ARECA - Configuración y periféricos -
	ARECA - Contribuyentes y Domicilios -
	ARECA - Gestión de Notificaciones -
	ARECA - Gestión de perfiles -
	ARECA - Libro de Registro y Carta de Servicios -
	ARECA - Recursos y Reclamaciones -
	ARECA - SICER -
	ARECA - Sistema de impresión -
	ARECA - Validador de Ficheros Externos (VFE) -

4.2. Entorno tecnológico

Todos los trabajos técnicos, diseños y desarrollos se realizarán de acuerdo a los estándares de trabajo definidos por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones.

En cuanto a la tecnología necesaria para los desarrollos, serán principalmente las siguientes:

- Frontal para el usuario: Forms10g
- Procesos de negocio: PL/SQL para Oracle 12c
- Generación de documentos: Lenguaje XGF de XEROX y Ghostscript
- Desarrollos de servicios web como servidor y/o cliente: Java y Axis 1.4
- Otras tecnologías a las que pueda evolucionar la aplicación ARECA

5. Metodología a utilizar en la ejecución

Las tareas de mantenimiento operativo y de explotación se llevarán a cabo siguiendo la metodología establecida por la DGPIT, basada en ITIL y registrada en la herramienta corporativa GLPI.



Las tareas de desarrollo seguirán la metodología establecida por la DGPIT, METRICA 3. Igualmente, para el registro y seguimiento de tareas de utilizará la herramienta corporativa GLPI.

6. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones a tales efectos, la información, manuales empleados en la formación y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La titularidad plena de todos los trabajos realizados (documentación, código fuente desarrollado, etc.) pasará a la CARM.

7. Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, por cada tarea acometida, a actualizar la documentación ya existente generar toda la documentación requerida por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones (DGIPT). En particular, se generarán como mínimo los siguientes documentos:

- Manual de usuario
- Manual de instalación/implantación.
- Documento de Análisis/Diseño.
- Documento de Desarrollo.
- Documento de Pruebas.
- Documento de Soporte y Mantenimiento (en particular, los protocolos de resolución de incidencias y cambios reglados).

La documentación quedará en propiedad exclusiva de la Administración Regional sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, que la facilitará en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

8. Seguridad y confidencialidad de la información

8.1 Sistemas de información y tratamiento

Los sistemas de información objeto del contrato se categorizan de nivel MEDIO. La categoría de las distintas dimensiones es la siguiente:

Sistema de Información	Dimensión Disponibilidad	Dimensión Integridad	Dimensión Confidencialidad	Dimensión Autenticidad	Dimensión Trazabilidad
GLPI	B	B	M	B	B
ARECA	B	M	M	M	M



8.1.1. Objeto del encargo del tratamiento

El adjudicatario del contrato ejercerá como encargado del tratamiento de datos (en adelante, ETD) de carácter personal referidos a los tratamientos de los sistemas de información anteriormente mencionados.

8.1.2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este pliego, la ATRM pondrá a disposición de licitador que lo solicite y del adjudicatario la lista de tipos de información de datos de carácter personal afectados por el contrato.

8.1.3. Duración

La duración del contrato será del 05/11/18, ó desde su formalización si es posterior, hasta el 31/12/2020. Este contrato puede ser prorrogado de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

8.1.4. Subcontratación

No se permite subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este encargo que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la ATRM, con una antelación de 30 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si la ATRM no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el subencargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la ATRM. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etcétera) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la ATRM en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

8.2. Reglamento General de Protección de Datos

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la ATRM.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al DPD.



c) Llevar, por escrito, un registro¹ de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

a) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la ATRM, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros subencargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de la ATRM. En este caso la ATRM identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

e) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

g) Mantener a disposición de la ATRM la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

i) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al RT, DPD y la ATRM, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

¹ Las obligaciones indicadas en los apartados 1 y 2 no se aplicarán a ninguna empresa que emplee a menos de 250 personas, salvo que el tratamiento que realice pueda suponer un riesgo para los derechos y las libertades de los interesados, no sea ocasional, o incluya categorías especiales de datos personales indicadas en el artículo 9, apartado 1 del RGPD, o datos personales relativos a condenas e infracciones penales a que se refiere el artículo 10 de dicho Reglamento. (Art. 30.5 RGPD).



a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

c. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

j) Colaborar con la ATRM en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

k) Colaborar con la ATRM en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

l) Poner disposición de la ATRM toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por aquella.

m) Medidas de Seguridad:

a. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

n) Designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la ATRM.

ñ) Destino de los datos: Destruir los datos², una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la ATRM.

8.3. Esquema Nacional de Seguridad

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en este sentido, y para los servicios objeto del contrato, dispondrá de la Certificación de Conformidad con el ENS o se comprometerá a disponer de la Certificación de Conformidad con el ENS en el plazo de 12 meses a partir del inicio del contrato.

El nivel exigible por la Dirección Técnica en la implantación de las medidas de seguridad en los entregables correspondientes a los servicios contratados para cada uno de los sistemas de información vendrá determinado por la categorización del sistema de información objeto de este contrato y son los siguientes:

² Se entiende que se refiere a los datos que puedan haberse extraído y/o almacenado en dispositivos bajo la administración del ETD, no a los existentes en el SI GLPI Y ARECA.



Sistema de Información	Dimensión Disponibilidad	Dimensión Integridad	Dimensión Confidencialidad	Dimensión Autenticidad	Dimensión Trazabilidad
GLPI	B	B	M	B	B
ARECA	B	M	M	M	M

8.4. Política de Seguridad

El adjudicatario, al inicio del contrato y siempre que varíe el personal relacionado con el servicio contratado, recabará y entregará al Director Técnico una declaración responsable individual del personal a su servicio en relación con el objeto del contrato en la que:

- El firmante asume que, salvo que la información tenga carácter público, toda la información que conozca en relación con el contrato será considerada confidencial a los efectos contemplados en la Política de Seguridad de la CARM, cuerpo documental que se desarrolle en aplicación de su Artículo 20 y Manual de Uso de los Medios Electrónicos.

- Bajo la premisa anterior se obliga como persona usuaria a las condiciones fijadas por dicha normativa.

Mantener a disposición de la ATRM la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones establecidas para el cumplimiento normativo en materia de seguridad.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El incumplimiento de condiciones y compromisos puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, las correspondientes penalizaciones.

*En Murcia, documento firmado electrónicamente por **EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO**, de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, Clemente Sarabia Blanco.*

EL SECRETARIO DE LA COMISION TECNICA DE COORDINACION INFORMATICA, certifica que el presente documento ha sido informado favorablemente por la Comisión celebrada el día 15 de junio de 2018. En Murcia, documento firmado electrónicamente por José Arturo Botí Espinosa



Anexo I. Descripción de perfiles profesionales

En este anexo se describen los perfiles profesionales normalizadas dentro de las que se debe encuadrar el personal adscrito a la oferta. Se muestran ordenadas de mayor a menor nivel profesional.

- Jefe de proyecto

○ Titulación

- Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria combinada con 6 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido

○ Tareas/responsabilidades

- Coordinación y dirección del equipo de trabajo.
- Distribución de tareas dentro del equipo de trabajo
- Interlocutor con la Administración
- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.

○ Experiencia previa para la capacitación del puesto

- 2 años de experiencia como jefe de proyecto en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego o 3 años de experiencia como consultor o analista en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego.

- Analista

○ Titulación

- Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria combinada con 5 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

○ Tareas/responsabilidades

- Apoyo al jefe de proyecto en la distribución de tareas.
- Participa en la relación con el área usuaria y obtiene información para la realización de módulos del sistema.
- Análisis y diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
- Coordinación del equipo técnico de analistas-programadores y programadores.
- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.

○ Experiencia previa para la capacitación del puesto

- 2 años de experiencia como analista en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego o 3 años de experiencia como analista-programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego.



- Analista-programador

○ Titulación

- Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria o de una formación profesional de nivel 2 (FP II) de informática, en ambos casos combinada con 5 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

○ Tareas/responsabilidades

- Apoyo a los analistas en el análisis y diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
- Programación y documentación del código generado.
- Pruebas del software, en colaboración con los usuarios.
- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.

○ Experiencia previa para la capacitación del puesto

- Al menos 2 años de experiencia como analista-programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego o 3 años de experiencia como programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego.

- Programador

○ Titulación

- Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria o de una formación profesional de nivel 2 (FP II) de informática, en ambos casos combinada con 4 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

○ Tareas/responsabilidades

- Programación y documentación del código generado.
- Pruebas del software, en colaboración con los usuarios.
- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.

○ Experiencia previa para la capacitación del puesto

- Al menos 1 año de experiencia como programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego.



Anexo III. Cuestionario de personal

Datos comunes

Empresa licitante:	
--------------------	--

Perfil ofertado:	
------------------	--

Apellidos y nombre:	
---------------------	--

Empresa de pertenencia:	
-------------------------	--

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	Fecha expedición

Años: Duración oficial

12/07/2018 10:54:42

Firmante: SÁBADA BLANCO, CLEMENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 8dd362e-aa03-a99d-443132285836



Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)

Clave	Nombre Proyecto	Fecha Inicio	Fecha Final	Meses	% dedicación	Entidad usuaria	Perfil	Funcionalidad del proyecto	Descripción entorno tecnológico proyecto	C1	C2	C3	C4
P1													
P2													
..													
..													
Pn													

Deben rellenarse todos los campos de este formulario a excepción de los Cx que no sean procedentes.

A continuación se detallan algunos campos de este formulario.

Meses: Meses reales trabajados en ese periodo

% dedicación: Porcentaje de dedicación al proyecto

Perfil: Perfil que ha desempeñado en el proyecto. Ver cuadro de valores.

Funcionalidad del proyecto: breve descripción de la/s funcionalidad/des del proyecto

Descripción entorno tecnológico proyecto: Relación detallada de la configuración informática del proyecto que justifique la información reflejada en el cuadro de experiencia en el entorno tecnológico. Por ejemplo, indicar el sistema operativo utilizado, la base de datos, los lenguajes de programación, herramientas de programación, de documentación, de análisis, etc.

Los Ci corresponden con los siguientes elementos tecnológicos:

C1: Base de datos Oracle 12c (SQL, PL/SQL)

C2: Forms 10g de Oracle

C3: Java y Axis 1.4

C4: Lenguaje XGF de XEROX y Ghostscript

Los perfiles serán los descritos en el anexo "Descripción de perfiles profesionales", por ejemplo:

JP: Jefe Proyecto

AN: Analista

AP: Analista Programador

PR: Programador

En caso de requerir otras deben describirse detalladamente.





Región de Murcia
Consejería de Hacienda
y Administraciones Públicas

Dirección General de Informática,
Patrimonio y Telecomunicaciones

Centro Regional de Informática

Firmante: SARABIA BLANCO, CLEMENTE

12/07/2018 10:54:42

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 8db362a-aa03-a99f-443132285836

