



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP consultoría Expediente Electrónico

Fecha 13-01-2020



Índice

1	INTRODUCCIÓN	3
2	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	4
2.1	Recogida y análisis de necesidades	4
2.2	Identificación y valoración de productos	5
2.3	Diseño de la Solución	6
2.4	Planificación del proyecto.....	6
2.5	Elaboración de RFP para el proyecto piloto.....	7
3	CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
3.1	Propiedad intelectual.....	7
3.2	Experiencia	8
3.3	Incompatibilidades.....	8
3.4	Duración de los servicios.....	8
3.5	Confidencialidad y protección de datos personales	8
3.5.1	CONFIDENCIALIDAD	8
3.5.2	PROTECCIÓN DE DATOS.....	8
3.6	Organización y modelo de relación	14
3.6.1	PARTICIPANTES EN EL PROCESO.....	14
4	PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....	17
4.1	Contenido de la oferta	17
4.2	Dirección de presentación.....	17
4.3	Calendario de licitación	17



1 INTRODUCCIÓN

Como consecuencia de los servicios que el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (en adelante ICAM) presta a sus colegiados, a la ciudadanía o a otros organismos, sus departamentos tramitan diariamente un elevado número de expedientes.

Estos tienen diferentes características en cuanto a los procesos administrativos necesarios para su tramitación, el tipo de soporte utilizado (impreso, digital) o el manejo de la documentación asociada a ellos, o la forma de comunicar (solicitudes de información, estado del expediente, notificación de hechos relevantes) con los interesados.

El ICAM cuenta actualmente con diversos sistemas de información para cubrir las necesidades de la tramitación de expedientes.

Cada uno de estos sistemas se orienta al tratamiento de los expedientes de un área/tipología determinada. Se trata por lo general de desarrollos *ad hoc*, que se especializan en el tratamiento aislado de una casuística particular de expedientes.

Adicionalmente, dichos sistemas no se apoyan en herramientas estándar, de tipo BPM, ni utilizan un único sistema de gestión documental. Tampoco aportan una “sede electrónica” o unas herramientas corporativas para notificación/comunicación a terceros que sería deseable tener.

Por otra parte, existen en el ICAM procedimientos internos que tienen ciertas necesidades comunes con la tramitación de expedientes descrita más arriba. Principalmente en lo referente a soporte de los procesos administrativos y gestión documental.

Por todo lo expuesto, el ICAM se plantea como una de las líneas fundamentales de su plan de evolución tecnológica, dotarse de un sistema de Expediente Electrónico que le permita de forma homogénea dar cobertura a todas las necesidades relativas a la gestión de expedientes. En grandes líneas, dicho sistema tendrá cuatro componentes:

- herramienta BPM,
- gestor documental,
- gestor de notificaciones,
- sede electrónica.

El primer paso encaminado a conseguir este objetivo es llevar a cabo una consultoría para recoger todas las necesidades relativas a la gestión de expedientes en el ICAM, analizar las soluciones de mercado existentes, definir la arquitectura y herramientas que conformarán el sistema de Expediente Electrónico, y establecer un plan de entregas para su ejecución.

Adicionalmente a dicha consultoría, se solicitará al proveedor que la realice la elaboración de una solicitud de oferta (RFP por sus siglas en Inglés) para la ejecución de un proyecto piloto en el que validar la solución definida.

El presente documento describe los trabajos a realizar con estos fines y las condiciones que deberá reunir el proveedor de dicho servicio.



2 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Tal como se ha expuesto más arriba, el objetivo de la presente solicitud de oferta es contratar un servicio de consultoría para definir la solución a implantar en el ICAM para la gestión de expedientes.

En los siguientes apartados se detallan los trabajos a realizar como parte de dicho servicio, estructurándolos en cinco fases.

2.1 RECOGIDA Y ANÁLISIS DE NECESIDADES

El objetivo de esta fase es conseguir un entendimiento nítido y documentado de las necesidades que debe satisfacer el sistema de Expediente Electrónico.

Se deberán capturar, analizar, especificar (documentar) y validar las necesidades de las distintas áreas del ICAM que gestionan expedientes, tanto externos como internos. Por expediente externo se entenderá aquél en que los interesados son colegiados, ciudadanos u organismos externos al ICAM (Comunidad de Madrid, juzgados, ...); por interno, aquél en que los interesados son empleados del ICAM.

Dentro de los expedientes externos, deben tenerse en cuenta tanto los que tienen documentación digital como los que la tienen impresa o mezcla de ambas. Las áreas del ICAM que tramitan estos expedientes son:

- Servicios al Colegiado (centro de estudios, servicio de documentación, empleo, ...),
- Ordenación de la Práctica (deontología, honorarios, ...),
- Defensa al Colegiado y Normativa (defensa, mediación, actualización normativa, ...),
- Servicios a la Ciudadanía (turno de oficio, justicia gratuita, orientación jurídica, ...)

Los expedientes internos son, fundamentalmente, para gestión de aprobaciones de procesos de negocio de soporte y se localizan en el área de Medios y Finanzas (compras, servicios financieros, ...)

El resultado de estas actividades quedará reflejado en el siguiente entregable:

Catálogo de requisitos

Documento, formato hoja de cálculo, que deberá ser validado por las áreas implicadas en la gestión de expedientes.

Su contenido será una lista con, al menos, la siguiente información:

- *identificador y descripción del requisito (esta podrá apoyarse en gráficos o esquemas adicionales);*
- *prioridad;*
- *clasificación de cada uno de ellos (área, proceso, ...);*
- *categorización (funcionales, técnicos, ...).*



2.2 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE PRODUCTOS

Esta fase tiene como objetivo la identificación y conocimiento de las soluciones de mercado que mejor se adaptan a las necesidades del ICAM para el sistema de Expediente Electrónico.

Basándose en la información recogida en la fase anterior, se deberá determinar qué tipos de producto estándar, además de los BMP y gestores documentales, puede ser de interés utilizar en la solución de Expediente Electrónico del ICAM.

Por cada uno de esos tipos, se identificarán los productos de mercado más relevantes, incluyendo también aquellos productos a los que el ICAM pudiera tener acceso a través de Consejo General de la Abogacía Española (en adelante CGAE).

Esto dará lugar a una lista larga de productos por cada tipo, que el proveedor deberá reducir para obtener las correspondientes listas cortas.

Para cada producto de las listas cortas, se llevará a cabo un análisis de su cobertura sobre los requisitos del ICAM y de la necesidad de desarrollos adicionales para cubrirlos (análisis del GAP).

También para cada producto de las listas cortas, se procederá a una valoración final, atendiendo a criterios tales como: cobertura de necesidades del ICAM, complejidad y volumen de desarrollos complementarios, capacidad de integración, valoración de consultoras tipo Gartner/Forrester, casos de éxito en negocios similares, modelo y coste de licenciamiento, u otros criterios que el proveedor, de común acuerdo con el ICAM, juzgue oportuno aplicar.

Nota: a efectos de licenciamiento de productos, es fundamental considerar que el volumen de personas para las cuales se tramitan expedientes en el ICAM (colegiados y ciudadanía, mayoritariamente) asciende a varias decenas de miles por año.

El resultado de estas actividades quedará reflejado en los siguientes entregables:

Análisis del GAP

Documento, formato hoja de cálculo, que deberá ser aceptado por el área de T&S.

Se presentará un documento para cada tipo de producto (BPM, gestor documental, ...) y tendrá el siguiente contenido mínimo:

- *lista de requisitos del ICAM;*
- *nivel de cobertura del producto sobre cada uno de los requisitos del ICAM;*
- *gráfico tipo radial, comparando cobertura de los productos analizados;*
- *aclaraciones y comentarios para la correcta interpretación de los resultados obtenidos.*

Valoración de productos

Documento, formato textual, que deberá ser aceptado por el área de T&S.

Tendrá el siguiente contenido:

- *tipologías de productos estándar identificadas;*
- *listas largas, listas cortas y criterios de reducción aplicados;*
- *valoración de alternativas y criterios de valoración aplicados.*



2.3 DISEÑO DE LA SOLUCIÓN

El objetivo de esta fase es producir un diseño de alto nivel del sistema de Expediente Electrónico del ICAM. Podrá ser una solución única o no, dependiendo fundamentalmente de las necesidades internas y externas a cubrir.

Fundamentada en la información recabada en la fase anterior, el proveedor deberá hacer una recomendación sobre los productos a utilizar. Como ya se ha indicado podrían ser diferentes productos los que se utilicen para expedientes externos e internos.

Una vez determinados los productos e identificados los desarrollos complementarios que serán necesarios, se detallarán estos y se realizará un análisis de las integraciones necesarias, tanto entre productos como entre estos y los desarrollos complementarios.

Como parte del diseño, se definirá el alcance a incluir en un proyecto piloto para valorar la idoneidad de la solución propuesta. Se pondrá especial énfasis en que los casos de uso a implementar en este piloto sean de complejidad suficiente como para garantizar dicha idoneidad.

El resultado de estos trabajos quedará reflejado en los siguientes entregables:

Diseño de la solución

Documento, formato textual, que deberá ser aceptado por el área de T&S.

Tendrá el siguiente contenido mínimo:

- *recomendación argumentada de productos;*
- *componentes de la solución y arquitectura, argumentados, mostrando los desarrollos complementarios y productos a utilizar;*
- *descripción y alcance de los desarrollos e integraciones a acometer.*

Modelo de casos uso para el proyecto piloto

Documento, formato textual o presentación, que deberá ser aceptado por el área de T&S y las áreas implicadas en la gestión de expedientes.

Establecerá los casos de uso a implementar en dicho piloto, conteniendo como mínimo:

- *argumentación sobre la elección de esos casos de uso para el piloto;*
- *especificación de cada caso de uso.*

2.4 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

El objetivo de esta fase es obtener un plan de acción, a alto nivel, para la implantación del sistema de Expediente Electrónico del ICAM.

Con el conocimiento de la solución final a la que se quiere llegar, se definirán una serie de subproyectos y una planificación de entregas para ellos, que permitan paso a paso alcanzar gradualmente dicha solución. Deberá definirse el alcance de dichas entregas y estimarse esfuerzos aproximados y fechas para ellas.

Como partes importantes, dicho plan, debe contener:



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

- proyecto piloto;
- “quick wins”, que permitan el cumplimiento de compromisos inminentes del ICAM o la obtención temprana de beneficios relevantes.

El entregable, resultado de esta fase será:

“Roadmap” del sistema de Expediente Electrónico

Documento, en formato presentación, que deberá ser aceptado por T&S.

Su contenido mínimo será el siguiente:

- *argumentación sobre a elección de esos subproyectos;*
- *descripción y alcance de cada subproyecto;*
- *cronograma de ejecución.*

2.5 ELABORACIÓN DE RFP PARA EL PROYECTO PILOTO

El objetivo de esta fase es generar una solicitud de oferta para la ejecución del proyecto piloto del sistema de Expediente Electrónico del ICAM.

Se elaborará la RFP para sacar a concurso la ejecución, con coste para el ICAM, del proyecto piloto que se ha definido en fases anteriores.

Además de describir con suficiente detalle el alcance del piloto a realizar, se hará hincapié en la prueba de aceptación (UAT, por sus siglas en Inglés) y la probabilidad de tener que realizar modificaciones y ajustes durante la realización del piloto.

Como resultado, se obtendrá el siguiente entregable:

RFP para proyecto piloto de Expediente Electrónico

Documento, en formato textual, que deberá ser aceptado por T&S.

Su contenido será análogo al de la presente RFP, añadiéndose como anexo la definición de casos de uso obtenida previamente y eliminando los puntos que no sean de aplicación.

3 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo desarrollo y toda documentación generados por el proveedor para prestar el servicio, así como toda documentación que le sea facilitada por el ICAM será propiedad intelectual del ICAM.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

3.2 EXPERIENCIA

Tendrá especial relevancia cara a la adjudicación de la presente oferta, la experiencia que el proveedor pueda aportar en colegios profesionales, despachos de abogacía y proyectos similares al que se describe en la presente oferta.

3.3 INCOMPATIBILIDADES

El proveedor que resulte adjudicatario de la presente RFP, no podrá participar en concursos para la ejecución de proyectos que surjan de la consultoría objeto de esta RFP.

Expresamente, no podrá no podrá tomar parte total ni parcial en aquellos que sea necesario llevar a cabo para validar o implantar la solución que se defina.

Únicamente podrá ser seleccionado para la realización de actividades de PMO (Oficina del Proyecto) y/o Dirección Facultativa del proyecto.

3.4 DURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Dadas las tareas descritas en la presente solicitud de oferta, el nivel (no elevado) de detalle que se desea alcanzar en ellas y la experiencia que debe aportar el proveedor, se ha estimado en cinco semanas el plazo aproximado de tiempo para llevarlas a cabo.

3.5 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

3.5.1 Confidencialidad

El proveedor se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por el ICAM y que sean concernientes a la prestación del servicio aquí solicitado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know-how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados (los Servicios), debiendo el proveedor mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

3.5.2 Protección de datos

3.5.2.1 *NORMATIVA*

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, las medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad y la normativa complementaria.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

Para el caso de que la contratación implique el acceso del proveedor a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones del acuerdo de encargo del tratamiento deberán de constar por escrito.

3.5.2.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el proveedor deberá tratar los datos personales de los cuales el ICAM es el Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) en calidad de Encargado del Tratamiento (Encargado del Tratamiento) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre el ICAM recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el proveedor las de Encargado de Tratamiento. Si el proveedor destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En el caso de que fuera necesaria una cesión de datos se regulará expresamente en el contrato.

En las estipulaciones siguientes, que asume el proveedor, y en el acuerdo de encargo del tratamiento se describirán en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el proveedor. En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún, momento la modificación de lo estipulado en el acuerdo de encargo del tratamiento, el proveedor lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el ICAM estuviese de acuerdo con lo solicitado se suscribiría un encargo del tratamiento, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Cualquier comunicación del proveedor con el ICAM en esta materia se realizará a las siguientes direcciones derechosdatos@icam.es y dpo@icam.es.

3.5.2.3 ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el proveedor se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del ICAM por escrito en cada momento.

El proveedor informará inmediatamente al ICAM cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.



- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias, incluidas las del Esquema Nacional de Seguridad, o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.
- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del proveedor, siendo deber del proveedor instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del ICAM dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a al ICAM, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el proveedor como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en la seguridad.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente pliego, se compromete, según corresponda, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el proveedor por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados. y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.



- j) Según corresponda a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control del ICAM o bajo el control directo o indirecto del proveedor, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el ICAM, según se establezca en el acuerdo de encargo del tratamiento en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el acuerdo de encargo del tratamiento o se instruya así expresamente por el ICAM, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el proveedor se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el proveedor informará por escrito al ICAM de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al ICAM, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al ICAM, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable, conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al ICAM con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.



Asistirá al ICAM, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

- n) Colaborar con el ICAM en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes y a los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición del ICAM a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el ICAM.

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver arto 30.5 RGPD), llevar por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del ICAM (Responsable del Tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del ICAM a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del ICAM toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el acuerdo que se firme, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el ICAM y el proveedor a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el proveedor acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del ICAM, y por tanto no está autorizado en caso



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el acuerdo que se firme.

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del ICAM no contemplados en el acuerdo el proveedor deberá ponerlo en conocimiento del ICAM en concreto en las direcciones de correo electrónico derechosdatos@icam.es y dpo@icam.es.

3.5.2.4 SUBENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el proveedor pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el proveedor lo pondrá en conocimiento previo del ICAM, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el ICAM decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación. En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde al ICAM la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

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

El proveedor informará al ICAM de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al ICAM la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula.

La no respuesta del ICAM a dicha solicitud por el proveedor equivale a oponerse a dichos cambios.

3.5.2.5 INFORMACIÓN

Los datos de carácter personal de los interesados relacionados con esta licitación y el contrato serán tratados por el ICAM para ser incorporados a la actividad de tratamiento "Gestión contractual y de convenios", cuya finalidad es la gestión de la actividad contractual y convencional del ICAM y la gestión de la relación con proveedores de servicios o productos. Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a entidades bancarias y a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, conforme a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental de aplicación, en particular la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.

Más información en: <http://web.icam.es/bucket/RGPD/protecciondedatos.html#proveedores>.



Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante el ICAM en la dirección de correo electrónico derechosdatos@icam.es.

3.6 ORGANIZACIÓN Y MODELO DE RELACIÓN

El presente apartado describe el modelo de gobierno que el ICAM ha de utilizar en la gestión de la relación con sus proveedores.

A continuación, se definen los siguientes conceptos:

- **Participantes:** descripción de intervinientes en el proceso de relación entre el ICAM y sus proveedores
- **Responsabilidades** de los participantes en el proceso
- **Modelos de gobierno:** conjunto de mecanismos que se establecen entre el ICAM y sus proveedores para alinear el servicio prestado / producto suministrado con las necesidades de la compañía
- **Categorización de proveedores:** criterios de clasificación que tienen efecto sobre los modelos de gobierno a utilizar
- **Relación entre modelos de gobierno y categorización** de proveedores.

Los proveedores que tengan la consideración de críticos se registrarán por la presente guía.

Igualmente, los proveedores que no queden amparados bajo el Perímetro de Compras, según lo definido en el Procedimiento Compras, no registrarán su modelo de gobierno por lo establecido en la presente política de manera obligatoria, si bien el Departamento de Compras, compartirá con las unidades organizativas usuarias este modelo para su consideración.

3.6.1 Participantes en el Proceso

A continuación, se describen los participantes en el proceso, así como sus principales responsabilidades.

3.6.1.1 GESTOR DEL CONTRATO

A firma de cada nuevo contrato, el ICAM y el proveedor nombrarán un gestor del contrato por cada parte que regule la relación entre ambas entidades.

Dicho gestor tendrá como responsabilidad la supervisión global del contrato. Entre otros aspectos, deberá regular la gestión de la demanda, los niveles de servicio y el control del gasto de la relación entre ambas empresas.

En el punto “*Matriz de responsabilidades*” del presente documento se presenta una relación más exhaustiva de las responsabilidades del gestor del contrato.



3.6.1.2 OTROS

A discreción del proveedor, se involucrarán las personas que aquél considere necesarias.

Típicamente, incluyen áreas de apoyo como Servicios Jurídicos formalización del contrato y soporte legal) o Tecnología y Sistemas (puesta en marcha y explotación del servicio).

El proveedor deberá definir en su oferta las personas que asumirán las funciones de interlocutor de cuenta y de servicio.

3.6.1.3 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

	Gestor del contrato
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión global del contrato• Transmisión de información relevante a la otra parte• Toma de decisiones en aspectos financieros o de desempeño.• Traslado de decisiones relevantes a los órganos de decisión del ICAM (Comité de Dirección, Mesa de Contratación, Junta de Gobierno)• Traslado al Departamento de Compras de cualquier modificación que requiera la renegociación de las condiciones pactadas• Gobierno de reuniones de seguimiento del servicio/proyecto• Puesta en marcha de los acuerdos alcanzados con el proveedor

3.6.1.4 MODELOS DE GOBIERNO

Son el conjunto de mecanismos que se establecen entre el ICAM y sus proveedores para alinear el servicio prestado con las necesidades de la compañía; y regulan la puesta en marcha del servicio, el seguimiento y evaluación del desempeño, la gestión de incidencias, y cualquier otro aspecto relevante que pudiera afectar a los bienes y servicios suministrados.



Se establecen tres niveles de gobierno:

Frecuencia	Órgano	Objetivo	Composición	Observaciones
Anual	Comité de gobierno del contrato	<p>Supervisión global de contrato. En el comité se revisarán los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de la demanda Niveles de servicio Control del gasto Definición de estrategias, planes de eficiencia y mejoras de los aspectos relevantes del servicio prestado por parte de los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Director de Medios y Finanzas del ICAM Gestor del contrato del ICAM Director Unidad de Negocio del proveedor Gestor de la cuenta del ICAM del proveedor Gestor del Servicio/Proyecto del proveedor Responsable del Departamento de Compras del ICAM 	<ul style="list-style-type: none"> La duración del proyecto o servicio ajustará la periodicidad de los órganos de gobierno
Semestral	Comité de seguimiento del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Dirección, coordinación y seguimiento de la ejecución de servicios y proyectos en los plazos y calidad comprometidos. Seguimiento de los planes de eficiencia y de mejoras. Seguimiento del estado de calificación/homologación del proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor del contrato del ICAM Gestor de la cuenta ICAM del proveedor Gestor del servicio/proyecto del ICAM Gestor del servicio/proyecto del proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> A decisión de los responsables de cada uno de los órganos de gobierno, puede modificarse la frecuencia en función del momento de vida del contrato.
Mensual	Comité de operación del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del trabajo operativo del proyecto/servicio, coordinación de los equipos implicados y reporte de los riesgos y problemas que no puedan resolverse a este nivel de gobierno. Revisión del KPIs y SLAs 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor del servicio/proyecto del ICAM Gestor del servicio/proyecto del proveedor 	

Es obligatoria la redacción y distribución de actas de reunión en los casos de las reuniones del Comité de Gobierno del Servicio y el Comité de Seguimiento del Servicio, siendo responsabilidad del del proveedor dicha redacción y distribución.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

4 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

4.1 CONTENIDO DE LA OFERTA

La oferta deberá contener:

1. Presentación de la empresa ofertante
2. Organización y modelo de relación del equipo del proveedor con el equipo de ICAM
3. Planificación
4. Coste y condiciones de facturación y pago
5. Certificados: de calidad y cumplimiento de estándares de mercado, adecuación al ENS.
6. Referencias de trabajos similares.

4.2 DIRECCIÓN DE PRESENTACIÓN

Las ofertas se presentarán en formato electrónico, enviándolas a las dos direcciones de correo del ICAM indicadas más abajo y haciendo constar en el asunto: **“Oferta para el servicio de consultoría del expediente electrónico”**.

jgarcia@icam.es

Joaquín García

rmunoz@icam.es

Rafael Muñoz

La comunicación de dudas deberá hacerse mediante correo electrónico a la segunda de las anteriores direcciones de correo (Rafael Muñoz), indicando en el asunto: **“Resolución dudas para el servicio de consultoría del expediente electrónico”**

Tanto para la presentación de ofertas como para la comunicación de dudas, no se admitirá ninguna otra forma de presentación.

4.3 CALENDARIO DE LICITACIÓN

- Presentación de ofertas hasta el 31 de enero de 2020.
- Revisión y ajustes hasta el 14 de febrero de 2020.
- Fecha estimada de adjudicación 21 de febrero de 2020.