

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE FORMALIZA EL ENCARGO A MEDIO PROPIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID A SIGMA GESTIÓN UNIVERSITARIA A.I.E. (M.P.) PARA EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES PARA LA GESTIÓN ACADÉMICA- AÑO 2019

En Madrid, a 1 de enero de 2019

D. Rafael Garesse Alarcón, Rector Magnífico de la Universidad Autónoma de Madrid (en adelante, la Universidad), en nombre y representación de la misma, y en ejercicio de las competencias que le atribuyen los artículos 20 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y 40 del Decreto 214/2003, de 16 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad, con domicilio, a los efectos del presente encargo, en la Ciudad Universitaria de Cantoblanco, calle Einstein núm 1, 28049 Madrid, y con NIF Q2818013A.

EXPONE:

Primero.- Que la presente Resolución se somete a lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP).

Segundo.- Que, conforme al artículo 3 de la LCSP, la Universidad recibe la consideración de poder adjudicador, quedando, por tanto, incluida en el ámbito de aplicación subjetivo de dicha norma.

Tercero.- Que SIGMA es una Agrupación de Interés Económico sin ánimo de lucro, regulada al amparo de la Ley 12/1991 de 29 de abril, de Agrupaciones de Interés Económico, cuyo capital social se encuentra íntegramente participado por once Universidades, entre ellas la Universidad, cuyo objeto es, de acuerdo con dicha Ley y según sus Estatutos, facilitar el desarrollo y mejorar el resultado de la actividad de sus socios en el ámbito del desarrollo, implantación y explotación informáticos de los circuitos administrativos e informativos relacionados con la gestión de las universidades, y de su explotación comercial, incluido el sistema SIGMA.

Cuarto.- Que los artículos 2 y 32 de la LCSP excluyen del ámbito objetivo de aplicación de dicha norma los negocios jurídicos en cuya virtud un poder adjudicador encargue a una entidad que, conforme a lo señalado en el artículo 32 de la LCSP, tenga atribuida la condición de medio propio personificado y servicio técnico del mismo, la realización de una determinada prestación, considerando expresamente el referido artículo como medio propio personificado y servicio técnico de aquellos poderes adjudicadores para los que realicen la parte esencial de su actividad a aquéllos entes, organismos y entidades del sector público a los que aquéllos puedan conferirles encargos que sean de ejecución obligatoria para ellos.

Quinto.- Que, conforme a lo establecido en el referido artículo 32 de la LCSP, SIGMA constituye medio propio personificado y servicio técnico de la Universidad y de los poderes adjudicadores dependientes de ella, según consta expresamente en el artículo 2 de los Estatutos de la Agrupación, por lo que quedarán excluidas del ámbito de aplicación de dicha Ley los encargos que SIGMA reciba de la Universidad y que sean de ejecución obligatoria. A estos efectos, las relaciones de SIGMA con los poderes adjudicadores de los que es medio propio personificado y servicio técnico tienen naturaleza instrumental y no contractual, articulándose a través de encargos de los previstos en el mismo artículo 32 de la LCSP.

Sexto.- Que la Universidad considera idóneo que las actuaciones de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones para la gestión académica se ejecuten a través de SIGMA, al encajar dentro de su objeto social y disponer esta Agrupación de los medios precisos para su desarrollo.

Séptimo.- Que se ha verificado por parte de la Universidad que SIGMA cuenta con los medios personales y materiales para la realización del presente encargo.

En virtud de lo expuesto, **RESUELVE:**

Primero

Formalizar y regular el encargo de la Universidad a su medio propio SIGMA para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones para la gestión académica. El encargo a medio propio no supone, en caso alguno, la cesión por la Universidad a SIGMA de la titularidad de ninguna prerrogativa o competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

De acuerdo con los artículos 2 y 32 de la LCSP, el presente encargo se encuentra excluido del ámbito de aplicación de la normativa aplicable a los contratos del sector público.

Segundo

En virtud de la presente Resolución, SIGMA queda obligada a ejecutar las actuaciones descritas en el **Anexo I**, de acuerdo con las instrucciones fijadas por la Universidad.

Durante el periodo de vigencia de este encargo, la Universidad podrá ordenar a SIGMA la realización de otras actuaciones distintas de las anteriores, las cuales se incorporarán como Anexo a la presente Resolución, en la que se detallarán dichas actuaciones y la compensación tarifaria aplicable a las mismas.

Tercero

El personal de SIGMA que realice las actividades derivadas del presente encargo no tendrá ningún tipo de vinculación, de carácter laboral o administrativa, con la Universidad.

SIGMA podrá contratar con terceros la ejecución de las actuaciones definidas en el **Anexo I**, en cuyo caso se ajustará a lo dispuesto en la LCSP, en particular a lo establecido en su artículo 32, y a lo previsto en el presente encargo.

Cuarto

SIGMA facilitará todos los medios materiales necesarios para el desarrollo de las actuaciones antes relacionadas, incluyendo medios técnicos, informáticos, telefonía móvil y desplazamientos necesarios para la realización de los trabajos encargados, rigiéndose por los criterios de economía, eficacia, eficiencia y calidad.

Quinto

Las actuaciones a llevar a cabo por SIGMA se financiarán con cargo a la partida presupuestaria 422F100 del vigente presupuesto de gastos de la Universidad. La compensación tarifaria de la que resulta acreedora SIGMA ha sido aprobada por la Universidad y se abonará de acuerdo con el plan siguiente:

Mto. GESTIÓN ACADÉMICA 2019 (SIGMA Academic)			314.254,37 €
1ª factura	02-01-19		157.127,19 €
2ª factura	01-07-19		157.127,18 €
Bolsa de horas ACADEMIC 2019 (1000 horas)			45.660,00 €
1ª factura	01-02-19		11.415,00 €
2ª factura	01-05-19		11.415,00 €
3ª factura	01-08-19		11.415,00 €
4ª factura	01-11-19		11.415,00 €
Reserva Proyectos SIGMA Academic 2019			100.000,00 €
1ª factura	01-02-19		25.000,00 €
2ª factura	01-05-19		25.000,00 €
3ª factura	01-08-19		25.000,00 €
4ª factura	01-11-19		25.000,00 €
Soporte Consultoría Técnico en SIGMA Academic 2019			61.766,35 €
Facturación mensual	31-01-19		5.147,20 €
<i>11 facturas con Base Imponible 5.147,20€ y 1 factura con Base Imponible 5.147,15€</i>			
Soporte Generación Estadísticas SIIU 2019/20			13.464,00 €
1ª factura	01-07-19		6.732,00 €
2ª factura	31-12-19		6.732,00 €

De acuerdo con la Disposición final décima de la LCSP, la compensación tarifaria de la que resulta acreedora SIGMA no está sujeta a IVA.

Sexto

La ejecución del encargo se realizará bajo la dirección del responsable designado por la Universidad, que dispondrá el orden de los trabajos y las variaciones que en su caso procedan.

Será responsabilidad del Gerente de la Universidad dictar los actos o resoluciones que den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto del encargo.

Por su parte, SIGMA se hará cargo del desarrollo técnico de los trabajos contenidos en este encargo bajo la supervisión del Gerente de Cuentas asignado a la Universidad que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente la Universidad y a quien corresponderá la dirección del proyecto, así como de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de SIGMA.

Séptimo

SIGMA remitirá a la Universidad, al final de cada trimestre, una memoria que permita el seguimiento de la gestión efectuada.

Igualmente, se someterá a las actuaciones de comprobación que, en relación con la misma, se practiquen por la Universidad, facilitando toda la información que le sea requerida.

Octavo

SIGMA queda obligada a cumplir con las exigencias previstas en el Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (en adelante, RGPD) y normativa relacionada, así como de aquellas normas y en aquellas que las sustituyan o puedan dictarse en su desarrollo en relación a los datos de carácter personal de que disponga.

Se adjunta como **Anexo II** el Protocolo sobre Protección de Datos de Carácter Personal aplicable al presente encargo.

En dicho **Anexo II** se contienen, asimismo, las medidas de seguridad que SIGMA deberá aplicar de acuerdo con los principios y requisitos contenidos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, en su caso y de acuerdo con las instrucciones fijadas por la Universidad y recogidas en los Anexos del presente encargo.

Noveno

9.1 Derechos de Propiedad Intelectual

A excepción de lo establecido de forma expresa en esta Resolución, ésta no garantiza a la Universidad o SIGMA ningún derecho, título o interés sobre los respectivos Derechos de Propiedad Intelectual o de sus otorgantes de licencia.

La Universidad es la titular de todos los Derechos de Propiedad Intelectual correspondientes a los contenidos de la Universidad y SIGMA es la titular de todos los Derechos de Propiedad Intelectual correspondientes a la Plataforma SIGMA.

En particular, la Universidad acepta que la Plataforma SIGMA, incluyendo el Software SIGMA y cualesquiera otro software, hardware y documentación asociada, ha sido creada por SIGMA, quien conservará todos los derechos de propiedad intelectual, industrial o cualesquiera otros sobre la misma, que no podrá ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte de la Universidad.

La estructura, características, códigos, métodos de trabajo, sistemas de información, herramientas de desarrollo, know-how, metodologías, procesos, tecnologías o algoritmos de la Plataforma SIGMA son propiedad de SIGMA, o de sus proveedores, habiendo sido, en este último caso, objeto de licencia o cesión por parte de los mismos, y están protegidos por las normas españolas o internacionales de propiedad intelectual e industrial, y no pueden ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte de la Universidad.

En consecuencia, no está permitido cualquier uso por la Universidad de la Plataforma SIGMA o de los materiales asociados a la misma que se realice sin la autorización de SIGMA, incluida su explotación, reproducción, difusión, transformación, distribución, transmisión por cualquier medio, posterior publicación, exhibición, comunicación pública o representación total o parcial, las cuales, de producirse, constituirán infracciones de los derechos de propiedad intelectual o industrial de SIGMA, sancionadas por la legislación vigente.



Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'RG'.

9.2 Signos Distintivos

La Universidad no podrá exponer ni utilizar signos distintivos de SIGMA ni ésta podrá exponer o utilizar signos distintivos de la Universidad, salvo en los supuestos expresamente permitidos en este encargo, sin el previo consentimiento por escrito de la entidad titular del signo distintivo en cuestión. SIGMA únicamente podrá exhibir aquellos signos distintivos de la Universidad que la Universidad le hubiera autorizado (dicha autorización se entiende otorgada al encargar la Universidad a SIGMA el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones para la gestión académica).

Tanto la Universidad como SIGMA podrán revocar su consentimiento a la utilización de sus signos distintivos en virtud del presente encargo, mediante notificación escrita al respecto, en cualquier momento con la debida antelación.

9.3 Publicidad

La Universidad acepta que SIGMA pueda incluir el nombre de la Universidad en una lista de usuarios de los servicios de SIGMA, online o en materiales de promoción. Además, la Universidad también acepta que SIGMA puede hacer referencia verbal a la Universidad como un usuario de los servicios de SIGMA.

Décimo

El **Anexo III** al presente encargo contiene el **Protocolo sobre Nivel de Servicio (Service Level Agreement, en adelante, "SLA")**, que será de aplicación a las actuaciones que SIGMA realice para la Universidad.

No computará a efectos de SLA aquellos casos en los que la corrección de cualquier error indicado en el SLA sea debida a uno cualquiera de los siguientes supuestos:

1. La causa del fallo sea exclusivamente debida a un producto de hardware no suministrado ni gestionado por SIGMA sobre los que hayan de funcionar la Plataforma o sistemas informáticos desarrollados por SIGMA.
2. La causa del fallo sea exclusivamente debida a uno o más elementos (como módulos de software, estructuras de datos u otros) no desarrollados, suministrados ni gestionados por SIGMA, ya sea por funcionamiento incorrecto de uno o más de los citados elementos, cambios de versión de los mismos u otras causas.
3. La causa del fallo sea exclusivamente debida a un módulo de software de base, siempre que el mismo no haya sido desarrollado, suministrado ni gestionado por SIGMA.

Decimoprimer

Sin perjuicio de la información que, con carácter general, se deba publicar en cumplimiento de la legislación sobre transparencia, acceso a la información y buen gobierno, **"Información Confidencial"** significa toda la información técnica, jurídica, económica, organizativa o de cualquier otro tipo correspondiente a la Universidad o SIGMA, vinculada a o generada como consecuencia de la ejecución del presente encargo y que por su naturaleza pudiera ser considerada confidencial, con independencia del soporte en que constara o de los medios empleados para su revelación, así como cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen o extracto que ya sea SIGMA o la Universidad o ambas, conjuntamente, hubieran elaborado a partir de la información/documentación inicialmente divulgada por cualquiera de ellas. En particular, los medios personales, materiales y económicos específicamente empleados en la ejecución del presente encargo, los datos de carácter

personal y los derechos de propiedad intelectual definidos anteriormente, tendrán la consideración de Información Confidencial de la Universidad. No recibirá esta consideración la información que, conforme a la legislación aplicable a la contratación del sector público, deba hacerse pública en el perfil del contratante.

La Universidad y SIGMA quedan obligadas, respecto a la Información Confidencial, a (i) mantenerla secreta, incluyendo este deber, cualquier divulgación de la información, no sólo a terceros sino también a cualquier persona no autorizada en virtud del presente encargo; (ii) adoptar todas las medidas necesarias tendentes a evitar que dicha información pueda ser conocida por terceros no autorizados por el titular de la misma. En este sentido, la Universidad protegerá la Información Confidencial de SIGMA y ésta protegerá la Información Confidencial de la Universidad, utilizando los mismos medios de protección que utilizan para proteger su propia Información Confidencial y nunca medios inferiores a los razonablemente exigibles en atención a la naturaleza de la información y al estado de la técnica; (iii) No utilizar la Información Confidencial, directa o indirectamente, para ningún fin ajeno al cumplimiento del presente encargo; (iv) Restringir el acceso a la Información Confidencial sólo a aquellos empleados, propios o subcontratados, que deban conocerla con motivo de la ejecución del encargo; (v) No reproducir o copiar la Información Confidencial a menos que sea imprescindible para dar cumplimiento a lo establecido en el presente encargo o se obtenga el consentimiento previo y escrito de la entidad a la que pertenezca.

En el supuesto de que una autoridad judicial o administrativa requiriera dar Información Confidencial, la entidad que reciba el requerimiento lo pondrá previamente en conocimiento de la entidad a la cual haga referencia dicha Información Confidencial y restringirá la divulgación de la misma tanto como el requerimiento le permita.

Decimosegundo

El encargo deberá realizarse por SIGMA, pudiendo contratar con terceros la ejecución de prestaciones parciales, siempre que éstas no excedan de un 50% de la cuantía del encargo.

Dichos contratos quedarán sometidos a la LCSP, en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza de SIGMA y el tipo y valor estimado de los mismos, aplicando en todo caso las normas contenidas en dicha Ley.

Decimotercero

SIGMA responderá de los daños causados por culpa o negligencia derivados de su actuación, no excediendo, en ningún caso, la indemnización que corresponda del importe correspondiente a la compensación tarifaria efectivamente abonada por la Universidad a SIGMA en el momento en que se produjo la causa que motivó la indemnización.

Ni la Universidad ni SIGMA serán responsables, en ningún caso, de daños indirectos, imprevistos, especiales o accidentales, inclusive pérdida de beneficios, ingresos, datos o uso sufridos por ellas o por un tercero, incluso si la Universidad o SIGMA o cualquier otra persona han sido advertidas de la posibilidad de tales daños. En consecuencia, será obligación de la Universidad y no de SIGMA, la realización de copias de respaldo con la periodicidad suficiente, así como la instalación de medidas de seguridad y la obtención de licencias e implantación de programas de antivirus, firewall, o cualquier otro que pudiera ser necesario para mantener la integridad, confidencialidad y seguridad de los datos y sistemas de la Universidad.

SIGMA no será responsable frente a la Universidad, entre otros supuestos, de los siguientes (i) en caso de que la Plataforma SIGMA no se utilice de acuerdo a la documentación proporcionada a la Universidad por SIGMA; (ii) en caso de que el fallo sea provocado por manipulaciones de la Plataforma SIGMA no autorizadas previamente por SIGMA o por software de terceros.

Decimocuarto

La presente Resolución será publicada en los Perfiles del Contratante de la Universidad y de SIGMA.

Decimoquinto

El presente encargo desplegará su eficacia desde el día de su notificación a SIGMA y tendrá vigencia de un año.

Su vigencia inicial se podrá prorrogar, antes de la finalización de dicho plazo, mediante Resolución expresa de este mismo Rector, siempre que continúen dándose las razones que justifican la necesidad de formalización del encargo. En todo caso, las prórrogas quedarán supeditadas a la existencia de consignación presupuestaria suficiente y adecuada en los presupuestos generales de la Universidad de las correspondientes anualidades. Cualquier prórroga debe ser previamente fiscalizada y autorizada por el Rector.

Del mismo modo, con anterioridad a la fecha de terminación del plazo inicialmente fijado o de cualquiera de sus prórrogas, este Rector podrá acordar modificaciones sobre el contenido del presente encargo, que se incorporarán como Anexo y pasarán a formar parte del mismo.

Decimosexto

La Universidad podrá resolver anticipadamente el encargo, mediando preaviso a SIGMA con una antelación mínima de un mes, en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de la presente Resolución.
- Incumplimiento de las condiciones aprobadas por la Universidad.

En cualquiera de estos supuestos se procederá a realizar la oportuna liquidación del encargo, reconociéndose a SIGMA el derecho a la compensación tarifaria por las actuaciones efectivamente ejecutadas.

Decimoséptimo

El presente encargo tiene naturaleza administrativa, rigiéndose su interpretación y desarrollo por el ordenamiento jurídico-administrativo, y siendo de aplicación los principios de la LCSP para resolver las dudas que pudieran suscitarse en su cumplimiento.




Rafael Garesse Alarcón
EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD

ANEXO I

ACTUACIONES INCLUIDAS EN EL ENCARGO

- 1) **Mantenimiento SIGMA ACADEMIC:**
 - a. Se incluyen las actividades de:
 - i. Mantenimiento genérico cubriendo el correctivo, preventivo, legal y adaptativo de la aplicación SIGMA ACADEMIC.
 - ii. Nuevos desarrollos de la aplicación SIGMA ACADEMIC aprobados por el Comité Consultivo de SIGMA A.I.E. y proyectos de actualización tecnológica y seguridad.
 - iii. Elaboración y actualización de documentación de los productos.
 - iv. Resolución de consultas técnicas o funcionales.
 - b. El importe del servicio SIGMA ACADEMIC se reparte entre las universidades socias de SIGMA según acuerdo de consejo de administración.
- 2) **Bolsa de horas SIGMA ACADEMIC:**
 - a. Petición de evolutivos de las aplicaciones que aparecen con el uso por parte de la universidad o por requerimientos internos o externos de la universidad para la adaptación de los procedimientos a nivel funcional o tecnológico. Normalmente de coste reducido y que no requieren de una gestión de proyectos.
 - b. Dada la experiencia de años anteriores, se acuerda una reserva de 1000 horas para SIGMA ACADEMIC.
- 3) **Desarrollo de proyectos SIGMA ACADEMIC.**

Proyectos de desarrollos de software y servicios de consultoría funcional o técnica, en el ámbito de:

 - a. La adaptación de la universidad al Espacio Europeo de Educación Superior, con la implantación, adaptación y/o desarrollo de módulos para la actualización de los procedimientos de gestión académica de la universidad.
 - b. El soporte al plan estratégico de tecnologías de información para avanzar en la integración de los datos, así como en la implantación de nuevas tecnologías para el servicio a la comunidad universitaria que favorezcan reducir los costes de propiedad de los sistemas informáticos.
 - c. El soporte y asesoramiento para la universidad en el uso de la plataforma SIGMA ACADEMIC.
- 4) **Soporte Consultoría técnico SIGMA ACADEMIC.**

Es el servicio de soporte para reforzar a la unidad de Informática de Gestión de la Universidad:

 - a. Las actividades de instalación y configuración de las plataformas técnicas de SIGMA.
 - b. La gestión de proyectos y servicios para la implantación y desarrollo de nuevos módulos.
 - c. El soporte a los usuarios de las diferentes unidades organizativas de la universidad con el uso e implantación de las aplicaciones.
- 5) **Soporte generación estadísticas SIIU.**

Servicio de soporte para facilitar el proceso de obtención y validación de la información que se extrae de SIGMA ACADEMIC para enviar los ficheros al SIIU.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE MADRID,


Fdo.: Rafael Garesse Alarcón

EL DIRECTOR GERENTE DE SIGMA
GESTIÓN UNIVERSITARIA, A.I.E.,


Fdo.: Ramón Grau Sala

ANEXO II ACUERDOS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el ámbito del Acuerdo por el que se formaliza el encargo a medio propio de la Universidad a SIGMA para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones para la gestión académica (en adelante, el "Encargo"), se establece un marco de trabajo cuyos objetivos principales son:

1. Protección de Datos

SIGMA (en adelante, "SIGMA", Encargado" o "Encargado del Tratamiento") reconoce expresamente que los datos a los que tiene acceso forman parte de ficheros titularidad de la Universidad ("Universidad", "Responsable" o "Responsables del Tratamiento"), por lo que no podrá aplicarlos ni utilizarlos con fines distintos a los previstos en el Encargo suscrito.

SIGMA y todo su personal queda sometido a la normativa de protección de datos vigente, en especial al REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO (RGPD), de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas y normativa relacionada, y, de forma específica, a las condiciones siguientes:

- a. Utilizar los datos personales objeto del tratamiento (nombre, apellidos, dirección, datos académicos y demás datos necesarios para la gestión de las matrículas de los alumnos de la Universidad), o los que se recojan para ser incluidos, solo para la finalidad objeto de este Encargo. Bajo ningún concepto serán utilizados para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo a las instrucciones del Responsable del Tratamiento. No obstante, si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos, deberá de informar inmediatamente al Responsable.
- c. Si fuera requerido, en virtud del artículo 30.5 del RGPD, se deberá llevar a cabo un registro de las actividades realizadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que deberá contener:
 1. El nombre y datos de contacto del Encargado, del Responsable y del delegado de protección de datos, si lo hubiese.
 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del Responsable.
 3. Las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación del país u organización, y, si fuera requerido, la documentación de garantías correspondiente.
 4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - (i) La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - (ii) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - (iii) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - (iv) 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, ni siquiera para su conservación, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El Encargado puede comunicar los datos a otros Encargados del tratamiento del mismo Responsable, de acuerdo a las instrucciones del Responsable. En este caso, el Responsable debe identificar, previamente y por escrito, la entidad a la cual se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad que se deben aplicar para proceder a la comunicación.

Si el Encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- e. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto principal de este contrato y que comporten el tratamiento de datos personales, excepto si se trata de servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del Encargado, en cuyo caso SIGMA goza de la autorización por parte del Responsable del tratamiento.

El subcontratista, que también tendrá la condición de Encargado del Tratamiento, estará obligado igualmente al cumplimiento de las obligaciones establecidas en este documento por el Encargado del Tratamiento, y de las instrucciones que dicte el Responsable. Corresponde al Encargado inicial regular la nueva relación y verificar que el nuevo Encargado cumpla con las mismas obligaciones y requisitos formales. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de incumplimiento por parte del sub-encargado, el Encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la Universidad.

- f. Mantener el deber de secreto respecto de los datos de carácter personal a que se haya tenido acceso en virtud del presente Encargo, incluso después de finalizar el mismo.
- g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las cuales se les debe informar convenientemente. El Responsable se reserva el derecho de poder solicitar la documentación acreditativa del cumplimiento de la presente obligación.
- h. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas a tratar los datos.
- i. Asistir al Responsable del Tratamiento para que este pueda dar cumplimiento a la obligación de responder las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados.

Quando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Encargado del Tratamiento, este **debe comunicarlo al Delegado de Protección de Datos del Responsable**. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

- j. Si la recogida de datos fuera llevada a cabo por el Encargado del Tratamiento, este deberá facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a llevar a cabo. La redacción y el formato lo facilitará el Responsable previo al inicio de la recogida de datos.
- k. Informar al Responsable del Tratamiento siempre que sea necesario, sin dilación indebida y en cualquier caso en un tiempo inferior a 72h, de las violaciones de la seguridad de los datos

personales a su cargo de las cuales tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para documentar y comunicar la incidencia. El Responsable podrá requerir información adicional que pudiera ser necesaria para la elaboración del informe.

- l. Poner a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, así como permitir y contribuir a la realización de auditorías por parte del Responsable o de un auditor designado por este.
- m. Dar soporte al Responsable del Tratamiento a la hora de hacer las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando fuera necesario.
- n. Aplicar todas las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que incluya, entre otros:
 - 1. La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - 2. La capacidad de garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia permanentes de los sistemas y de los servicios de tratamiento.
 - 3. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de manera rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - 4. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- o. Designar un delegado de protección de datos de acuerdo al artículo 37 del RGPD (protecciondatos@sigmaaie.org)
- p. Informar previamente ante un cambio de proveedor de servicios o cuando se traslade o contrate a un tercero que pueda acceder a los datos o realice funciones de Encargado del Tratamiento.

A su vez, corresponde al Responsable del Tratamiento:

- a) Facilitar al Encargado los datos a los cuales se refiere la cláusula 1a) de este documento.
- b) Cuando sea preciso, hacer una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el Encargado.
- c) Realizar las consultas previas que correspondan.
- d) Notificar al Encargado las medidas previstas en la Política de Seguridad de la Información de la Universidad y la Normativa de Uso de los Sistemas de Información de la Universidad.
- e) Velar, antes y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del Encargado.
- f) Supervisar el tratamiento, incluida la ejecución de inspecciones y auditorías, si así lo determina.
- g) Facilitar al Encargado aquellas medidas concretas, técnicas y organizativas, que deben ser cumplidas de acuerdo con una evaluación de riesgos o determinadas por un código de conducta adecuado al tratamiento.

2. Seguridad de la información

En adición a lo indicado en el punto 1 anterior respecto a las medidas de seguridad a aplicar conforme a lo establecido en el RGPD, SIGMA se compromete a aplicar las medidas de seguridad de acuerdo con los principios y requisitos contenidos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre.

En caso de que la Universidad encargue durante el ejercicio algún servicio en modalidad SaaS:

- La Universidad se compromete a notificar a SIGMA las medidas previstas en la Política de Seguridad de la Información de la Universidad y la Normativa de Uso de los Sistemas de Información de la Universidad.
- Asimismo, SIGMA se compromete a aplicar las medidas de seguridad previstas en los Procedimientos e Instrucciones Técnicas elaborados por la Universidad y que le sean comunicadas por el responsable del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad.
- El incumplimiento de los compromisos anteriores será responsabilidad exclusiva de SIGMA, que responderá frente a terceros y frente a la propia Universidad de los daños y perjuicios causados.
- Los servidores se encuentran ubicados en en Colt-Connectis. Se trata de un cloud comunitario que proporciona el servicio de housing. Todos los recursos de infraestructura pertenecen a SIGMA, y por lo tanto a sus Universidades asociadas. La base de datos es individual para cada universidad, aunque pueden compartir el mismo servidor o cluster de servidores. Los accesos al Datacenter físico están restringidos y éste cumple las normativas ISO20000, ISO 27000, ISO 14001 e ISO 9001.
- La Universidad debe ser informada previamente ante un cambio de proveedor de servicios o cuando se traslade o contrate a un tercero que pueda acceder a los datos o realice funciones de encargado del tratamiento.
- SIGMA se compromete a suscribir acuerdos de confidencialidad internos y con terceras empresas, de forma que en el contrato los subcontratistas le ofrezcan garantías jurídicas para el tratamiento de los datos equivalentes a las que él mismo asume. En el caso de que en un futuro se hiciera una alianza con otro proveedor de SaaS se garantizará tanto la responsabilidad como la privacidad, por medio de las correspondientes cláusulas contractuales.

La Universidad podrá verificar los acuerdos de confidencialidad internos y con terceras empresas.

Se realizarán por parte de SIGMA análisis de vulnerabilidades periódicos, **referidos tanto a los procesos internos como las medidas técnicas y organizativas**, y la Universidad podrá disponer de los resultados de estos análisis, de forma confidencial.

La aplicación SIGMA debe ser convenientemente auditada especialmente en lo relativo a los accesos a los datos. La Universidad tendrá acceso a los resultados de las auditorías externas que SIGMA realice conforme al RGPD

SIGMA pondrá a disposición de la Universidad esta información en caso de haberse producido un incidente de seguridad o en el caso de realización de una auditoría interna o externa.

Para garantizar la seguridad y privacidad de los datos todas las conexiones serán cifradas, de forma que el servicio se ofrecerá únicamente a través de protocolos seguros y mecanismos adecuados de identificación y autenticación para el acceso de los usuarios al servicio. Para acreditar la autenticidad del servidor se usará un certificado de seguridad de una entidad certificadora válida y reconocida en Internet.

En caso de que la Universidad encargue durante el ejercicio algún servicio en modalidad SaaS, SIGMA deberá implantar una política de copias de seguridad que incluya la base de datos y los ficheros generados por los usuarios. La Universidad podrá solicitar trimestralmente a SIGMA el envío de una copia de la base de datos y de los ficheros a través de un canal previamente acordado.

Con el objetivo de garantizar un adecuado traslado del servicio cuando finalice el Encargo, SIGMA queda obligada a proporcionar a la Universidad los siguientes servicios:

- Transferencia de información y puesta a disposición de la Universidad de las bases de datos gestionadas y de toda la información y documentación asociada, requerida para la migración del servicio.
- Trabajos necesarios para la continuidad del proyecto fuera del ámbito de SIGMA, así como una transición que permita seguir ofreciendo el servicio sin interrupción.
- Adicionalmente, SIGMA proporcionará soporte telefónico o vía correo electrónico para la resolución de las consultas durante todo el proceso de migración.

La Universidad deberá contratar estos servicios a SIGMA, acordando entre las partes el calendario de ejecución para la transferencia del servicio.

La Universidad será la encargada, en cualquier caso, de suministrar el equipamiento hardware y software de base necesario para la migración del servicio, y de gestionar la infraestructura de comunicaciones necesaria para mantener las integraciones con los elementos habilitantes utilizados o permitir la transferencia de datos e información entre entornos.

Los detalles técnicos concretos se recogerán en un documento de especificaciones técnicas que se revisará anualmente por los responsables del desarrollo del Encargo.

Facultades de supervisión del Responsable del tratamiento

(1) El Responsable tiene derecho, tras su consulta con el Encargado del tratamiento, a efectuar las inspecciones o a hacerlas efectuar por un auditor designado para cada caso individual. Igualmente, tiene derecho a llegar a la convicción del cumplimiento del presente acuerdo por parte del Encargado mediante controles aleatorios.

(2) El Encargado del tratamiento garantizará que el Responsable del mismo pueda comprobar el cumplimiento de las obligaciones del primero, de conformidad con el artículo 28 del RGPD. Asimismo, el Encargado se compromete a facilitar al Responsable la información necesaria a petición y, en particular, a demostrar la ejecución de las medidas técnicas y organizativas.

(3) Pruebas de tales medidas, que afectan no solo al acuerdo específico, pueden ser proporcionadas mediante:

- El cumplimiento de los Códigos de conducta aprobados, según el artículo 40 del RGPD;
- La certificación, según el procedimiento de certificado aprobado, de conformidad con el artículo 42 del RGPD;

- Los certificados del auditor, los informes o los extractos de los informes facilitados por órganos independientes (p.ej.: Auditor, Responsable de la protección de datos, Departamento de seguridad de TI, Auditor de protección de datos, Auditor de calidad)
 - Una certificación adecuada por parte de las auditorías de protección de datos o de seguridad de TI; por ejemplo, de acuerdo con la ISO/IEC 27001.
- (4) El Responsable y el Encargado del tratamiento colaborarán con la autoridad de control (AEPD) para el desempeño de sus tareas.
- (5) El Encargado informará inmediatamente al Responsable del tratamiento de cualesquiera inspecciones y medidas llevadas a cabo por la autoridad de control (AEPD), siempre que se refieran al presente acuerdo. Lo anterior también se aplicará en tanto que el Encargado del tratamiento sea objeto de investigación o parte de una investigación por una autoridad competente, respecto de cualquier delito civil o penal o de cualquier norma o regulación administrativa sobre el tratamiento de datos de carácter personal relacionado con el tratamiento definido por el presente.
- (6) Siempre que el Responsable del tratamiento esté sujeto a inspección por parte de la autoridad de control (AEPD), por causa de infracción administrativa, delito menor o procedimiento penal, demanda de responsabilidad por parte de un interesado afectado o de un tercero o sujeto a cualesquiera otras reclamaciones respecto del tratamiento de datos por parte del Encargado del tratamiento, éste último hará lo posible para dar apoyo al Responsable del tratamiento.

El presente acuerdo tendrá la misma duración que el Encargo.

**EL/LA RECTOR/A DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE MADRID,**




Fdo.: Rafael Garesse Alarcón

**EL DIRECTOR GERENTE DE SIGMA
GESTIÓN UNIVERSITARIA, A.I.E.,**




Fdo.: Ramón Grau Sala

ANEXO III

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En los acuerdos de nivel de servicio, diferenciamos dos aspectos a tener en cuenta:

1. Disponibilidad de la plataforma de soporte y comunicación de incidencias:

- SIGMA se compromete a garantizar un nivel de disponibilidad anual del 98%, sobre una base de 24x7x365.
- Gestión de desacuerdos:
 - Los incumplimientos del acuerdo serán comunicados al cliente, en tiempo y forma.
 - Las posibles afectaciones derivadas de los incumplimientos del acuerdo serán negociados con el cliente, a tenor del nivel de gravedad de la molestia o perjuicio ocasionado al cliente.

SIGMA dispone de un Plan de Continuidad del servicio que le permite garantizar o recuperar los niveles de calidad garantizados en un plazo de tiempo no superior a **8 horas naturales**.

El servicio puede verse afectado por amenazas de difícil determinación y contingencia (terremoto, incendio, atentado, etc.). SIGMA dispone de un Plan de Disponibilidad que le permitiría, en caso de concurrir alguna de ellas, restaurar el servicio de forma operativa:

- Parcialmente, en **24 horas naturales**
- Totalmente, en **72 horas naturales**.

2. Disponibilidad del servicio funcional del software:

La definición de este acuerdo se centrará en garantizar la calidad del servicio a través del control y cumplimiento de las prestaciones medibles, de las siguientes operaciones:

- Atención del servicio.
 - Recepción, registro, análisis, categorización y asignación / escalado de referencias.
- Desarrollo y resolución de incidencias
- Desarrollo y resolución de consultas
- Valoración y desarrollo de evolutivos
 - Planificados: demanda generalizada de los clientes (Actualización)
 - On demand: petición específica de un cliente
- Disponibilidad del Portal: Garantizar
 - El registro y gestión de referencias, tanto del cliente como de SIGMA
 - La publicación y descarga de soluciones para incidencias
 - ✓ Extremas
 - ✓ Prioritarias
 - ✓ Ordinarias
 - ✓ Leves
 - La publicación y descarga de soluciones para evolutivos
 - ✓ On demand
 - ✓ Actualización
- La comunicación de y con el cliente

Durante la fase de ejecución se definirán los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y los Indicadores de Nivel de Servicio (INS) asociados que se revisarán con periodicidad anual, acordando las posibles penalizaciones por incumplimiento de mutuo acuerdo entre las partes.

La Universidad, a través de los "Informes de Nivel del Servicio", generados o enviados por SIGMA, será informada de la evolución mensual y acumulada anual, de aquellos aspectos importantes sobre la prestación del servicio, en concreto:

- Registro de referencias.
- Resolución de la referencia.
- Porcentaje de Cumplimiento Niveles de Servicio.
- Análisis de los tiempos empleados en las Referencias incumplidas.
- Detalle de Correctivo por estado: Resuelta en Entrada, Desestimada y Documentada.
- Detalle de Correctivo por producto.
- Referencias Abiertas y Paradas.
- Distribución Prioridad Correctivo.
- Distribución Tamaño Evolutivo.
- Distribución Entregas.
- Detalle de Entregas por producto: revisiones y versiones.

La Universidad será informada detalladamente, en tiempo y forma, cuando la calidad del servicio pudiera verse comprometida.

El Gerente de la Cuenta Comercial del cliente, validará conjuntamente con el responsable del Servicio de Informática y Comunicaciones, con una periodicidad **no superior a 3 meses**, la calidad y soporte del servicio, tratándose, si procede, los siguientes puntos:

- Niveles de Rendimiento de Atención – Tiempo de Respuesta
- Niveles de Rendimiento del Servicio – Tiempo de Respuesta
- Calidad del Soporte
- Calidad del Servicio
- Aspectos administrativos
- Seguridad
- Propuestas de modificaciones
- Encuesta de satisfacción – Ámbito Comercial

SIGMA habilitará mecanismos para la gestión de quejas y reclamaciones:

- Reclamación y queja de la incidencia: se informará a través del portal, vía notificación.
- Reclamación y queja del servicio: se aplicará el procedimiento de notificación a la Dirección del Servicio y al Gerente de Cuentas del cliente. Esta reclamación puede derivar en una explicación por parte de SIGMA al cliente concreto del motivo y causas del posible incumplimiento.

Los detalles técnicos concretos se recogerán en un documento de especificaciones técnicas que se revisará anualmente por los responsables del desarrollo del Convenio.

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE MADRID,**



Fdo.: Rafael Garesse Alarcón

**EL DIRECTOR GERENTE DE SIGMA
GESTIÓN UNIVERSITARIA, A.I.E.,**




Fdo.: Ramón Grau Sala