

## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA CONTRATACION De SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

### CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

#### I. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL CONTRATO

##### 1. OBJETO DEL CONTRATO

**TITULO: Servicio de Soporte y Mantenimiento de la plataforma de PBC de Sareb**

Servicio de mantenimiento y soporte a usuarios de la plataforma de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo PBC de Sareb (Ariadna). El período de contratación de estos servicios será por un año

La plataforma de PBC de Sareb está basada en productos del fabricante Nice – Actimize y en desarrollos a medida realizados a lo largo de la vida de Sareb. Entre sus principales funciones destacan las siguientes:

- Gestión del riesgo a través de puntuaciones y alertas que permiten evaluar las entidades con mayor posibilidad de lavado de dinero y financiación del terrorismo, recogiendo información del cliente (KYC/CIP) así como verificar la identidad del cliente y asignar riesgo correspondiente a cada uno.
- Evaluación de clientes y transacciones cotejando contra una variedad de listas: de sanción, de entidades de alto riesgo, internas, etc.
- Aplicación web de apoyo a los procesos internos de revisión e investigación de actividades sospechosas, permitiendo manejar las alertas de acuerdo a los procesos internos
- Generación de reportes e informes periódicos
- Integraciones con distintas entidades y aplicaciones
  - bbdd del Consejo General del Notariado para cotejar intervinientes
  - servicers para la automatización de OnBoarding de intervinientes y nuevas operaciones
  - BBDD de Informa de cara a obtener información sobre nuestros intervinientes
  - Listas externas: Factiva, Adverse News y listas internas.
  - Plataformas de sanción de Sareb para Reds y Reos (Colabora).
- Descarga de las listas Factiva y Adverse News para la aplicación interna de Sareb de WorkResources
- Aplicación web de gestión y búsquedas de intervinientes y operaciones que han sido dadas de alta en la herramienta de PBC, mostrando los datos en formato de diagrama, detallando la información de los intervinientes y la operación y sus relaciones.

Para que la plataforma pueda ser explotada y gestionada correctamente se precisa un servicio de mantenimiento y soporte cuyas principales tareas serán:

- Soporte al equipo de Cumplimiento de Sareb: consultas de usuario, elaboración de informes, reuniones de seguimiento, etc.
- Resolución de incidencias que la herramienta Ariadna pudiera tener
- Atención a los servicers: seguimiento, evaluación de envíos automático y reportes de los mismos, evaluación de expedientes dados de alta de forma manual y reportes de los mismos, soporte en el envío de expedientes desde su sistema al usuario, etc.
- Revisión de los procesos diarios de integración con terceros: Colabora, bbdd del Consejo General del Notariado para cotejar intervinientes, BBDD de Informa de cara a obtener información sobre nuestros intervinientes, Listas externas: Factiva, Adverse News y listas internas.
- Revisión de los procesos de integración online con las plataformas de sanción de Sareb para Reds y Reos.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo y perfectivo de la plataforma.
- Soportes auditoría y reportes bajo demanda que se precisen
- Actualización de toda la documentación funcional y técnica de la plataforma
- Alta/Baja/Modificación de usuarios

<b>REFERENCIA:</b> 2023-P335	
<b>Clasificación CPV:</b> 72222300-0, 72000000-5, 72267000-4	
<b>COMUNIDAD (ES) AUTÓNOMA (S):</b>	<b>PROVINCIA (S):</b>
<b>ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:</b> Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. (SAREB)	<b>SEDE Y DATOS DE CONTACTO:</b> Calle Costa Brava, 12 C.P.28034, Madrid Email: <a href="mailto:compras@SAREB.es">compras@SAREB.es</a>

## 2. NECESIDADES A SATISFACER Y CIRCUNSTANCIAS DEL CONTRATO

<p>Dado la tipología del servicio y su criticidad el servicio objeto de este ANEXO no puede ser discontinuado durante la vida de la compañía. Su continuidad garantizará la operatividad y el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica sobre la que se realiza la gestión del riesgo de las operaciones ante la normativa actual en el ámbito del Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de la que Sareb tiene obligado cumplimiento.</p> <p>La eliminación del servicio hará que la plataforma de prevención de blanqueo de capital de Sareb deje de prestar una correcta respuesta a las áreas de negocio y por tanto no se podrán sancionar las operaciones desde el punto de vista de Cumplimiento. De la misma forma no se podrá evaluar ni transacciones ni clientes que tengan algún tipo de relación con Sareb.</p> <p>Sareb no dispone de personal técnico para realizar este servicio por lo que se solicita que sea un proveedor externo el que realice estas tareas</p>
--

## 3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

<b>3.1. Presupuesto base de Licitación (presupuesto máximo de licitación)</b>	
<b>Base Imponible:</b>	128.200 €
<b>IVA (21%):</b>	26.922 €
<b>Presupuesto Base de Licitación</b>	155.122 €
<b>3.3. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:</b>	
<b>Presupuesto máximo de licitación</b>	128.200 €
<b>Importe máximo por modificaciones</b>	0 €
<b>Importe máximo por prórrogas</b>	0 €
<b>TOTAL</b>	128.200 €
<b>3.4 JUSTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO Y DEL VALOR ESTIMADO:</b>	
<p>El presupuesto se basa en el coste actual de este servicio en Sareb. Para el cálculo de esta partida se ha estimado un consumo de 1.800 horas a una media tarifa de 71,22 €/hora (128.196 €).</p>	

#### 4. DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL

Sin perjuicio de las obligaciones adicionales asumidas por el adjudicatario al formular su proposición, revestirán carácter contractual los siguientes documentos, con el orden de prelación aquí establecido:

- 1) El presente Pliego de Condiciones
- 2) El Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 3) La oferta formulada por el adjudicatario, en particular los compromisos de mejora u obligaciones adicionales.
- 4) El documento de formalización. Al suscribir este documento, el licitador firmará igualmente todos los demás a que se hace referencia en este apartado.

#### 5. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

El contrato derivado del presente Pliego se rige en cuanto a su preparación y adjudicación por lo previsto en el artículo 321 de 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 (LCSP), así como lo previsto en las Instrucciones Internas de Contratación de Sareb, publicadas en el perfil del contratante. Sus efectos y extinción se regularán en primer lugar por lo previsto en la documentación contractual y en lo no previsto, por las normas de derecho privado que resulten de aplicación.

#### 6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS LICITADORES

Por correo electrónico: [compras@SAREB.es](mailto:compras@SAREB.es)

Los interesados en el procedimiento de licitación podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y, en su caso, demás documentación complementaria con una antelación de tres días naturales a la finalización del plazo de presentación de las proposiciones, por los medios señalados en este apartado o en la Plataforma de Contratación del Sector Público. Con posterioridad a esta fecha no se facilitará información.

Dichas aclaraciones a lo establecido en los pliegos o resto de documentación tendrán carácter vinculante y se harán públicas en el perfil de contratante en términos que garanticen la igualdad y concurrencia en el procedimiento de licitación.

#### 7. DIRECCIÓN DEL PERFIL DE CONTRATANTE Y DE LA LICITACIÓN ELECTRÓNICA

El Perfil de Contratante es accesible desde la siguiente dirección de Internet:

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=3IXN2TWZdYsSugstABGr5A%3D%3D>

Dirección Portal del Licitador de SAREB:

<https://www.SAREB.es/perfil-contratante/>

## II. PREPARACIÓN DEL CONTRATO

### 1. LUGAR, TIEMPO Y FORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Deberá cumplirse con lo establecido en la Sección Primera del Capítulo I del presente Pliego.

### 2. DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 1. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOLVENCIA.

Los enumerados en la cláusula 8 de la Sección Segunda del Capítulo I del presente Pliego.

### 3. SOLVENCIA

**3.1. CLASIFICACIÓN:** No procede

**3.2. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL:**

**Solvencia económica y financiera.** El licitador deberá acreditar:

El licitador deberá contar con un volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres (3) últimos disponibles, en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas, de al menos una vez y media del presupuesto del servicio

Esta solvencia se deberá acreditar mediante la presentación de las cuentas anuales.

**Solvencia técnica o profesional.** El licitador deberá acreditar:

Relación de 5 servicios efectuados en los cinco últimos años, de igual naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato y usando las tecnologías del alcance solicitado, cuyo importe acumulado sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad del contrato. En particular, estos proyectos deberán haber utilizado los siguientes módulos de Actimize:

- AML-CDD, Nice Actimize Customer Due Diligence Solution
- AML-RCM, Nice Actimize Risk Case Manager / ActOne
- AML-DART, Nice Actimize Detection and Research Tool
- AML-WLF, Nice Actimize Watch Filtering Solution
- AML-AIS, Analytics Intelligence Server

Esta solvencia se deberá acreditar mediante certificado sellado por los clientes donde se detalle la relación del punto anteriormente citado, junto con la fecha de ejecución de los servicios y el importe facturado

### 3.3. CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA TÉCNICA PARTICULAR:

Además de la acreditación de solvencia técnica exigida en el apartado anterior, el proveedor deberá comprometerse a asignar al proyecto un gestor del servicio. Este gestor del servicio deberá tener una experiencia mínima de 8 años desempeñando funciones de gestión en servicios similares a los definidos en el pliego técnico.

Este compromiso se acreditará mediante la presentación de CV u otra documentación que acredite estas circunstancias. En cualquier caso, cada uno de los CVs presentados no deberán superar las 2 hojas.

### 3.4. Habilitación empresarial exigible para realizar la prestación

Ninguna en especial.

### 3.5. INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS

Si el licitador se basa en la solvencia y medios de otras entidades para acreditar su solvencia, se exigirá la responsabilidad solidaria de todas ellas, debiendo presentarse la documentación establecida en la Cláusula 20.3.3 del Pliego.

## 4. GASTOS POR DESISTIMIENTO

4.1. En caso de que se decida no adjudicar o celebrar el contrato o se acuerde el desistimiento, se compensará a cada licitador por los gastos en que hubiese incurrido, previa acreditación de los mismos, hasta el límite del tres por mil del presupuesto base de licitación del contrato

## 5. GARANTÍAS

5.1. PROVISIONAL:	<input type="checkbox"/> SI Indicar importe en euros, máximo 3% presupuesto base de licitación (IVA excluido). En caso afirmativo incluir justificación. <input checked="" type="checkbox"/> NO
5.2. DEFINITIVA:	<input type="checkbox"/> SI. 5% del importe de adjudicación (IVA excluido). <input checked="" type="checkbox"/> NO. En caso negativo incluir justificación.

5.3. COMPLEMENTARIA:	En caso de que para la licitación se solicite en el apartado precedente una garantía definitiva y la oferta adjudicataria hubiera estado inicialmente incurso en presunción de temeridad por su bajo importe, el porcentaje será del 5% del precio de adjudicación, sumando ambas un porcentaje del 10%.
En este apartado se regulará la forma de presentación de las garantías.	

#### 6. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN Y DIVISION EN LOTES

El expediente objeto de la presente contratación se tramita mediante el Procedimiento abierto, en garantía de los principios de publicidad y concurrencia.

División en lotes:  Sí/  No .

Justificación:

Los servicios no pueden desligarse ya que existen claras sinergias funcionales y técnicas en cuanto al soporte, mantenimiento y desarrollo en los sistemas. Esta dependencia podría causar, en caso de división, una redundancia de funciones (por ejemplo, equipo gestor) y por extensión de esfuerzos del servicio. También llevaría consigo un alto riesgo tecnológico pues varios proveedores deberían modificar y trabajar a la vez sobre el mismo software, cosa que no es recomendable por el riesgo que conlleva en cuanto a posibles incidencias, compatibilidades, etc.

#### 7. INCOMPATIBILIDADES A LA LICITACIÓN

1. Empresas que hubieran participado en la elaboración de especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato.

Con objeto de comprobar si esta participación pudiera tener el efecto de falsear la competencia, los licitadores deberán presentar en el sobre de la documentación administrativa una declaración responsable sobre si participaron o alguna de sus empresas vinculadas ha participado (entendiendo por vinculación aquellos supuestos previstos en el art. 42 del Código de Comercio) directa o indirectamente en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato. Cuando licite una UTE esta declaración deberá referirse a cada una de las empresas que la integren.

2. Empresas que liciten a contratos de vigilancia, supervisión, control y dirección o coordinación de la ejecución de contratos de obras e instalaciones u otro tipo de contrato de SAREB.

Los licitadores deberán presentar en el sobre o archivo electrónico de la documentación administrativa una declaración responsable de no haber sido adjudicatarios y no estar vinculados (entendiendo por vinculación aquellos supuestos previstos en el art. 42 del Código de Comercio) a la empresa adjudicataria del contrato vigilado o supervisado. Cuando licite una UTE esta declaración deberá referirse a cada una de las empresas que la integren.

Si esta situación de incompatibilidad sobreviniera una vez adjudicado este contrato, el contratista estará obligado a comunicarlo inmediatamente a SAREB. Asimismo, la declaración incluirá la renuncia a, durante la ejecución de este contrato, concertar con la empresa adjudicataria de tales obras e instalaciones u otro contrato cualesquiera contratos o subcontratos que tengan por objeto la colaboración en la ejecución de las mismas obras e instalaciones u otro contrato. El incumplimiento de esta obligación será causa de resolución de este contrato.

### III. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

#### 1. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS Y PONDERACIÓN CRITERIOS ADJUDICACIÓN

<b>Criterios de valoración</b>	<input type="checkbox"/> Un solo criterio de adjudicación: Precio más bajo.
--------------------------------	---

	<p>Justificación:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Varios criterios de adjudicación: Los criterios a utilizar, y que están directamente vinculados al objeto del contrato, son los descritos en el Apartado Siguiete del presente Cuadro.</p>
<b>Ponderación Criterios de adjudicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Criterios evaluables mediante un juicio de valor. Ponderación (PCJV): 25 puntos.</li> <li>○ Criterios cuantificables mediante fórmulas. Ponderación (PCCF): 75 puntos.</li> </ul>
<b>Umbral Mínimo Criterios Cualitativos (En caso de varios criterios)</b>	<p>Umbral mínimo de puntuación que debe obtenerse en los criterios cualitativos sujetos a juicio de valor:</p> <p><input type="checkbox"/> No se establece umbral mínimo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí se establece un umbral mínimo de puntuación: 12 puntos.</p>

## 2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y Puntuación.

Criterios cualitativos	Evaluable mediante fórmula	Puntuación
Modelo del servicio	No	25
<b>Criterios económicos</b>		
Precio	SI	75

## 3. DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS.

**3.1. Documentación a incluir:**

**a) Proposición económica.**

El archivo electrónico o sobre nº 2, deberá incluir:

El Anexo Nº 1 del Pliego: en el que el licitador indicará el importe ofertado.

Las proposiciones económicas de los licitadores se realizarán sobre el PRESUPUESTO Base de licitación cuyo importe asciende a la cantidad expresada en el apartado I.3.1 del Cuadro de Características. En dicha proposición deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor añadido.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá el licitador suscribir ninguna propuesta en agrupación temporal con otros, si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una Unión Temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él presentadas.

No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente la oferta.

### 3.2. Valoración de los criterios

#### a) Precio:

Se valorará el precio total ofertado (IVA no incluido), de acuerdo con el modelo incluido como Anexo 1 a este PCAP, concediéndose la máxima puntuación a la oferta que presente el precio más bajo.

La puntuación correspondiente a las restantes ofertas se obtendrá mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$Px = \left[ 1 - \frac{(Ofx - Ofb)}{PL} \right] \times Pc$$

Donde:

- Px = Puntuación oferta licitador "X"
- Ofx = Oferta licitador "X"
- Ofb = Oferta más baja
- PL = Presupuesto de licitación
- Pc = Puntos criterio

Valoración de 0 a 75 puntos

## 4. DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.

### 4.1. Documentación a incluir y valoración de los criterios

#### Modelo de servicio (25 puntos)

Documento de no más de 20 hojas con una descripción del modelo de gobierno propuesto donde se valorará:

- Modelo de gestión del servicio (10 puntos)
- Modelo de seguimiento propuesto (8 puntos)
- Descripción de la composición del equipo técnico adicional y su adecuación para la prestación del proyecto objeto de la licitación. Se detallará su número, estructura y organización donde se constate que dichos perfiles tienen conocimiento y experiencia para llevar a cabo los servicios detallados en el pliego técnico (7 puntos)

En el caso de que se superen el número de páginas establecidas sólo se valorarán las 20 primeras.

Valoración de 0 a 25 puntos

## IV. EFECTOS DEL CONTRATO

### 1. PLAZO DE EJECUCIÓN

a) **Plazo Total:** 12 meses

b) **Prórroga:**

No se prevé.

c) **El plazo del contrato se iniciará:**

Al día siguiente al de formalización del contrato.

### 2. REVISION DE PRECIOS

No procede

### 3. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

**1. Adscripción de medios específicos.**

Se exige  Sí/  No

En caso afirmativo se considera condición especial de ejecución.

**2. Cumplimiento de obligaciones de carácter social.**

Se exige  Sí/  No (Ver apartado siguiente).

En caso afirmativo se considera condición especial de ejecución.

**3. Cumplimiento de obligaciones de carácter medioambiental.**

Se exige  Sí/  No (Ver apartado siguiente).

En caso afirmativo se considera condición especial de ejecución.

**4. Seguro de accidentes.**

Se exige  Sí/  No

En caso afirmativo se considera condición especial de ejecución.

Asegurado:

Suma asegurada: xxxxx € por víctima

Es condición especial de ejecución  Sí/  No

**5. Seguro de responsabilidad civil.**

Se exige  Sí/  No

En caso afirmativo se considera condición especial de ejecución.

Suma asegurada: 192.000 €.

Es condición especial de ejecución  Sí/  No

**6. Otros seguros o condiciones de ejecución diferentes:**

Se exige  Sí/  No

En caso afirmativo:

Es condición especial de ejecución  Sí/  No

**7. El deber de confidencialidad sobre los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, o que el contratista conozca con ocasión de su ejecución es una condición especial de ejecución.**

**8. En el caso de tratarse de un contrato de servicios vinculado a un contrato de obras, independencia de la empresa adjudicataria del contrato de servicios respecto de la adjudicataria del contrato de obras.**

Se exige  Sí/  No

En caso afirmativo:

Es condición especial de ejecución  Sí/  No

**9. ¿Existe obligación de subrogación?**

Sí/  No

En caso afirmativo indicar la norma que lo establece.

**10. En caso de que la ejecución del presente contrato implique la cesión de datos por parte de SAREB al adjudicatario, se considerará como condición especial de ejecución a los efectos previstos en el presente Pliego de Condiciones Particulares, la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, teniendo esta obligación carácter de obligación contractual esencial.**



#### 4. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER SOCIAL Y/O MEDIOAMBIENTAL

En aplicación de lo establecido en el artículo 202 de la LCSP, el contratista estará obligado a cumplir, al menos una, de las condiciones especiales de ejecución de carácter social que se indican a continuación:

- a) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20%.
- b) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadoras que, sobre el total de nuevos empleos que se realicen, sea igual o superior a la media nacional en el sector correspondiente, siempre que la disponibilidad del mercado laboral en dicho sector lo permita.
- c) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de personas con discapacidad igual o superior al 1%, siempre que la disponibilidad del mercado laboral del sector lo permita.

A los efectos previstos en la anterior letra b), la mención a la media nacional del sector de actividad correspondiente, relativa al porcentaje de personal femenino, se entenderá referida a los datos de la encuesta de población activa a diciembre del año inmediatamente anterior a la adjudicación del contrato.

A los efectos previstos en las anteriores letras b) y c), para conocer la disponibilidad del mercado laboral del sector correspondiente se estará a lo que el SEPE certifique sobre la existencia de demandas de empleo femenino y de personas con discapacidad en el mismo, para cubrir los puestos de trabajo necesarios para la ejecución del contrato. Solicitado este certificado por la empresa adjudicataria y transcurrido un mes sin que por el SEPE se hubiere expedido, se entenderá, a estos efectos, que no existen demandantes de tales características para cubrir dichos puestos de trabajo.

El adjudicatario controlará la observancia de las condiciones de carácter social por parte de los subcontratistas, cuyos datos se computarán conjuntamente con los del adjudicatario, a los efectos del cumplimiento de estas obligaciones de carácter social.

Condiciones de ejecución de carácter **medioambiental**:

Disponer de un programa de buenas prácticas medioambientales dirigidas principalmente a conseguir la máxima eficacia energética dentro de sus instalaciones, a minimizar el impacto ambiental de su actividad y a un compromiso permanente con el medio ambiental y el reciclaje.

#### 5. PENALIDADES. LÍMITE A LA SUBCONTRATACIÓN

##### 1. SLAs

Se detallan los SLA's de obligado cumplimiento, así como las penalizaciones económicas asociadas a su incumplimiento. El cálculo de la medición de los SLAs será realizado por parte del proveedor, así como la realización de su envío a Sareb mensualmente, con el objetivo de realizar su análisis, validación y aplicación de penalizaciones sobre la facturación de cada hito (en función de los resultados). Esta medición se podrá apoyar en la herramienta de ticketing de Sareb.

Código	Variable	Incidencia Alta		Incidencia Moderada		Incidencia Baja	
		Objetivo	Penalización	Objetivo	Penalización	Objetivo	Penalización
SLA1	Tiempo de resolución	8 h naturales	1% sobre facturación mensual	24 h naturales	0,5% sobre facturación mensual	7 días laborales	0,5% sobre precio mensual
SLA2	Tiempo de resolución de correctivo planificados	2 días laborales	1% sobre facturación mensual	5 días laborales	0,5% sobre facturación mensual	7 días laborales	N/A

SLA1 Tiempo de resolución, para cada ticket recibido por el servicio por la herramienta de ticketing de Sareb se compara el número de horas que ha estado asignado al proveedor con el valor máximo acordado en el SLA. El SLA se incumple para cada ticket en que las horas son superiores al valor máximo acordado.

SLA2 Tiempo de resolución de correctivo planificados, para cada incidencia que requiera un desarrollo se llevará cabo un correctivo que se planificará en consenso con Sareb. Será la fecha que se acuerde de entrega la que sirva para medir este SLA: se comparará el número de días laborables que ha estado asignado al proveedor con los días planificados más el valor máximo de desviación que corresponde al ticket. Si supera dicho valor objetivo se aplicaría la correspondiente penalización.

Se detalla la clasificación de las incidencias:

Incidencia Crítica/Alta

Provoca interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo o funcionalidad principal del mismo en los entornos de producción.

El incidente impide la funcionalidad o la operativa del servicio y no existen medios alternativos para llevar a cabo la actividad.

Incidencias que afectan a servicios críticos y/o que impiden el funcionamiento normal de una aplicación para un entorno relevante de usuarios (más 50% usuarios de la operativa).

La no resolución supone un riesgo de seguridad o impacta en la continuidad de negocio de Sareb y/o terceros o incumplimiento por parte de Sareb con organismos reguladores.

La no resolución supone un impacto significativo en el negocio de Sareb y no existe un medio alternativo de llevarse a cabo

Incidencia Moderada

El incidente afecta la funcionalidad o la operativa del usuario, pero existen medios alternativos que permiten seguir operando. La incidencia afecta a un volumen significativo de usuarios de la operativa (no superior al 50%).

Incidencia Baja

Se ha identificado un error que no afecta la funcionalidad o la operativa del servicio.

La incidencia afecta a un número no significativo de usuarios de la operativa (< 10%).

Incidencias provocadas por desarrollos en periodo de garantía que no cumplan ninguno de los requisitos de las Incidencias de prioridad alta o moderada.

**2. Límites a la SUBCONTRATACIÓN:**

Parte de los trabajos, en atención a su especial naturaleza, deben ser ejecutados directamente por el propio licitador o por una de las empresas de la UTE:

Sí/ No

**6. MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

<b>Posibilidad de modificación del contrato:</b>		No
<b>Supuestos en que podrá modificarse el contrato:</b>	No procede	
<b>Porcentaje máximo de modificación:</b>	No procede	
<b>Procedimiento para modificar el contrato:</b>	No procede	

**7. CESIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato podrá ser objeto de cesión:

**SI.** Siempre que se cumplan los requisitos y dentro de los límites y en los términos establecidos en la cláusula 30

**NO.**

**8. PRESENTACIÓN DE FACTURAS, CERTIFICACIONES DE EJECUCIÓN E HITOS DE PAGO**

Pago mensual por todos los costes devengados en cada mes del servicio ajustando el posible devengo por aplicación de penalizaciones

## PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

### CAPÍTULO I. PREPARACIÓN DEL CONTRATO

#### SECCIÓN PRIMERA.- LUGAR, TIEMPO Y FORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

##### Cláusula 1. Presentación de las proposiciones y régimen de Uniones de Empresarios (UTES).

Esta licitación tiene carácter electrónico.

Los pliegos y demás documentación complementaria se pondrán a disposición de los licitadores a través del perfil del contratante alojado en la página web de la entidad garantizando así el acceso a los mismos por medios electrónicos.

El plazo de presentación de proposiciones será el que figure en el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público (en adelante *la Plataforma*), *no pudiendo ser en ningún caso inferior a 10 días naturales*. No se admitirán proposiciones que no estén presentadas en dicho plazo.

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de la citada plataforma, conforme a las instrucciones que regulan su funcionamiento. No serán tenidas en cuenta las ofertas que se hayan recibido por un cauce distinto al establecido en el presente pliego de condiciones.

Se recomienda a los licitadores la presentación de las ofertas con antelación suficiente, a los efectos de la correcta utilización de la Plataforma.

No se admitirá la presentación de más de una proposición por una sola empresa, ya licite esta individualmente o agrupada en UTE, ni la presentación de variantes.

La presentación de proposiciones presume por parte del licitador el conocimiento y la aceptación incondicionada de la totalidad de cláusulas de este Pliego.

##### Régimen de las Uniones de Empresarios

Para resolver cualquier cuestión respecto a las ofertas y contratos formalizados con Uniones Temporales de Empresarios (UTES), en todo lo no regulado en el presente pliego, se aplicará lo establecido en el artículo 69 de la LCSP.

##### Cláusula 2. Formalidades de los documentos.

Los documentos se presentarán en castellano o, en su caso, acompañadas de traducción jurada.

##### Cláusula 3. Archivos electrónicos o Sobres en los que se incluye la oferta.

Se presentarán dos o tres archivos electrónicos, en función de los criterios de adjudicación a tener en cuenta, de acuerdo con el Apartado III del Cuadro de Características, cada uno de ellos con el contenido establecido en dicho Apartado.

#### **Cláusula 4. Comunicaciones entre el Órgano de Contratación y los licitadores.**

Para los actos de comunicación con el órgano de contratación distintos de la presentación o anuncio del envío de las proposiciones, así como el resto de la documentación que se les indique que deba presentarse a través de la Plataforma, los licitadores deberán emplear el correo electrónico, a través de la dirección o direcciones indicadas en el apartado I.1.6 del Cuadro de características del presente pliego.

El órgano de contratación se comunicará con los licitadores a través del correo electrónico que éstos deberán designar en su proposición o, en su caso, a través de la publicación de las comunicaciones en el perfil del contratante de la Entidad en la Plataforma de Contratación del Sector Público. A todos los efectos, cuando la notificación se realice por correo electrónico, los plazos que se establecen en el presente Pliego se computarán a partir de la fecha de recepción del correspondiente correo por parte del licitador a la dirección indicada por este en su oferta. En caso de que se publique en el perfil del contratante, el plazo se contará desde su publicación en dicho medio.

La documentación presentada a través de correo electrónico deberá contener la firma electrónica del licitador persona física o, en caso de entidades, de su representante con poder suficiente en el momento de la firma. La presentación de un documento escaneado con firma manual no será válido, de acuerdo con lo establecido en los artículos 9 y 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

#### **Cláusula 5. Confidencialidad y Protección de Datos.**

##### **5.1. Confidencialidad**

##### **5.1.1 Compromiso de Confidencialidad de SAREB**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de acceso a la información pública y de las disposiciones legales relativas a la publicidad de la adjudicación y a la información que debe darse a los candidatos y a los licitadores, SAREB no podrá divulgar la información facilitada por los licitadores que estos hayan designado como confidencial en el momento de presentar su oferta, siempre que dicha designación como confidencial sea conforme a la ley y no sea excesiva o abusiva.

Asimismo, los licitadores que necesiten que SAREB les proporcione información confidencial para configurar su oferta, deberán observar los mismos requisitos de confidencialidad exigidos a los contratistas en la siguiente cláusula (5.1.2 Compromiso de Confidencialidad).

El carácter de confidencial afecta, entre otros, a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de las ofertas y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en ese procedimiento de licitación o en otros posteriores.

El deber de confidencialidad del órgano de contratación, así como de sus servicios dependientes no podrá extenderse a todo el contenido de la oferta del contratista ni a todo el contenido de

los informes y documentación que, en su caso, genere directa o indirectamente el órgano de contratación en el curso del procedimiento de licitación. El deber de confidencialidad únicamente podrá extenderse a documentos que tengan una difusión restringida, y en ningún caso a documentos que sean públicamente accesibles.

### 5.1.2 Compromiso de Confidencialidad del contratista

1º.- A los efectos del presente compromiso, se entenderá por Información Confidencial a toda aquella documentación, información o material que SAREB proporcione mediante cualquier soporte sea electrónico, magnético o de cualquier otro tipo a la empresa adjudicataria, con relación al objeto del contrato. A título de ejemplo y, sin que en ningún caso deba considerarse limitativo, la Información Confidencial abarca datos, informaciones, manifestaciones o conocimientos de contenido financiero, tributario, legal, técnico, operativo y de gestión, patentes, derechos de autor, secretos comerciales, *know-how*, planificaciones estratégicas de precios, fórmulas económicas, requisitos de contratación, listados de contratistas y clientes, modelos, bocetos, dibujos, procesos de organización, algoritmos, programas y documentos fuente de software, diseños de productos, etc., y que se den a conocer al contratista con motivo o a propósito de la ejecución del contrato.

Asimismo, se considerará Información Confidencial todos los análisis, informes, recopilaciones, previsiones, estudios, resúmenes, memorandos o cualesquiera otros documentos o materiales preparados por el contratista que contengan, reflejen o se hayan elaborado a partir de la información descrita en el apartado anterior.

No se entenderá comprendida en la definición de “Información Confidencial” toda información, o parte de ella, que,

- (i) se hallase en posesión del contratista (según se desprenda de sus archivos) previamente a su entrega por SAREB, y que no se encontrase sujeta a cualquier otra restricción, relativa a su divulgación,
- (ii) fuese o deviniese de conocimiento público, salvo como resultado de cualquier acto u omisión llevado a cabo por el contratista, o
- (iii) fuese legítimamente proporcionada al contratista por un tercero que no mantuviese obligaciones de confidencialidad sobre tal Información Confidencial.
- (iv) aquélla que el contratista estuviera obligado a revelar de conformidad con un requerimiento judicial o de cualquier organismo competente, que hubiera sido formalmente notificada al informante, y proporcionando toda asistencia razonable para oponerse a su divulgación.

SAREB no presta ninguna garantía, expresa o implícita, ni es responsable de la exactitud y/o el carácter completo de la Información Confidencial revelada al contratista, cuando dicha información no provenga directamente de la Entidad contratante, ni tendrá ninguna responsabilidad sobre el uso que se haga de la misma ni de las inconsistencias o errores que pudiera contener.

2º.- El contratista se compromete a cumplir y respetar en relación con la información confidencial la legislación aplicable relativa a la Propiedad Industrial, Propiedad Intelectual, a Secretos Empresariales y, en especial, en lo relativo a la protección de datos de carácter personal contenida en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (“RGPD”) y a la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD), en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (o normas que las desarrollen y/o sustituyan), y el resto de la normativa vigente aplicable.

3º.- El contratista asume las siguientes obligaciones respecto de la Información Confidencial:

(i) La Información Confidencial y sus copias serán tratados y mantenidos en la más estricta confidencialidad y no serán revelados a terceros por el contratista en modo alguno, de forma parcial o total, sin el previo consentimiento escrito de SAREB, y no serán utilizadas por el contratista para otros usos o fines no relacionados con la ejecución del contrato objeto del presente procedimiento de licitación, dentro de los límites establecidos en la presente cláusula.

(ii) El contratista tratará la Información Confidencial a la que tuviere acceso, al menos con la misma diligencia empleada para proteger su propia Información Confidencial, y en todo caso, nunca por debajo de un nivel razonable de cuidado.

(iii) El contratista facilitará los datos e información solo a aquellos empleados que tengan una necesidad razonable de conocerlos para dar debido cumplimiento al objeto del contrato. En este caso los empleados afectados serán informados de la naturaleza confidencial de los datos e información. Pudiendo SAREB requerir el listado de los empleados a los que es de aplicación el deber de confidencialidad. Cuando el contratista emplee personal externo para la ejecución del contrato, este deberá respetar las condiciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula. El contratista será responsable del cumplimiento, tanto por parte de sus empleados, como del personal externo que asigne a la ejecución del contrato, de los términos del presente compromiso de confidencialidad.

4º.- El compromiso reflejado en la presente cláusula no concede derecho ni licencia alguna al contratista en relación con todo o parte de la información confidencial, conservando en todo momento SAREB la plena titularidad de la información confidencial. Tampoco debe interpretarse este compromiso como una cesión expresa o tácita al contratista de ningún derecho sobre patentes, marcas registradas, conocimientos, o cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual en vigor o que pertenezca a SAREB.

5º.- Este compromiso entrará en vigor y tendrá plenos efectos a partir de la fecha de formalización del contrato hasta que dicha información llegue a ser de dominio público o que, por otras causas, pierda su consideración de confidencial, salvo indicación expresa debidamente justificada de SAREB. En el caso de licitadores que hayan recibido Información Confidencial para la configuración de su oferta, el compromiso de confidencialidad entrará en vigor y tendrá plenos efectos a partir de la fecha de recepción de la información, y expirará, para los licitadores que no obtengan la condición de contratista, junto con las obligaciones de confidencialidad contempladas en el mismo, cuando dicha información llegue a ser de dominio público o que, por otras causas, pierda su consideración de confidencial, salvo indicación expresa debidamente justificada de SAREB.

Al término de la ejecución del contrato, el contratista procederá a la devolución o destrucción a elección de SAREB de toda aquella Información Confidencial que le haya sido facilitada, y confirmará a SAREB por escrito que dicha Información Confidencial ha sido devuelta o destruida según su elección. Para aquellos licitadores que no resulten contratistas, la devolución o destrucción de la documentación deberá producirse en el momento de la publicación de la formalización del contrato en los medios que correspondan, salvo indicación expresa debidamente justificada de SAREB.

Además de la Información Confidencial, las partes se comprometen a conservar y custodiar toda la documentación relacionada con la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, así como aquella establecida por la normativa legal aplicable, ya sea laboral, fiscal, contable, prevención de blanqueo de capitales, protección de datos, etc., durante los plazos de conservación y prescripción que les sea de aplicación en función de dicha normativa. Esta documentación deberá estar a disposición de SAREB para verificar el cumplimiento.

El Contratista, mientras tenga en su poder originales de escrituras, pólizas, documentos, y cualquiera otra información relativa a los Activos procedentes de la reestructuración bancaria que son objeto de gestión por SAREB (en adelante *Activos*) los mantendrá bajo custodia segura; facilitará razonablemente el acceso a dichos documentos por parte de SAREB o a sus auditores u otros asesores debidamente autorizados por aquélla; y no abandonará la posesión, custodia o control de los mismos si no media el previo consentimiento por escrito de SAREB al efecto o con motivo de la devolución de la documentación original de los Activos correspondientes por no necesitarla más en relación con la prestación de los Servicios. En todo caso, SAREB podrá reclamar los documentos originales al Contratista en cualquier momento y deberá estar siempre informado de la localización exacta de custodia de toda la documentación referida en este párrafo.

## **5.2. Protección de Datos.**

### **5.2.1. Datos de los firmantes del Contrato y del personal**

En cumplimiento de la normativa vigente y aplicable de protección de datos de carácter personal, el/los firmante/s de Contrato resultante de la licitación por parte del adjudicatario y cualquiera persona que actúe por su cuenta, quedan informados de que sus datos serán tratados por SAREB como responsable de los mismos, cuya finalidad es el mantenimiento, cumplimiento, desarrollo, control y ejecución de lo dispuesto en el Contrato.



SAREB tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), ante el que podrá acudir el/los firmante/s del Contrato por parte del adjudicatario y cualquiera persona que actúe por su cuenta para plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal a la siguiente dirección electrónica: [protecciondatos@SAREB.es](mailto:protecciondatos@SAREB.es), con el asunto “Protección de datos”.

El/los firmante/s podrá/n ejercer, en cualquier momento, los derechos que le confiere la normativa de protección de datos dirigiéndose a nuestro DPO a través de los datos de contacto indicados anteriormente o a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

En los supuestos que sea necesario para la correcta ejecución del Contrato y del Servicio objeto del mismo, la comunicación de datos del personal del contratista a SAREB, el primero se encargará de informar al personal de este hecho en los términos y con las condiciones establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos o su normativa de desarrollo.

## **5.2.2. Encargo del Tratamiento**

El presente apartado tiene por objeto definir las condiciones conforme a las cuales el contratista (en adelante, el “ENCARGADO”) llevará a cabo el tratamiento de datos personales que resulten necesarios para la ejecución del contrato a SAREB (en adelante, el “RESPONSABLE”).

**5.2.2.1 Obligaciones del ENCARGADO:** El ENCARGADO DE TRATAMIENTO, llevará a cabo el tratamiento de datos personales derivado de la prestación del contrato, de conformidad con las siguientes obligaciones:

- Limitarse a realizar, exclusivamente, las actuaciones que resulten necesarias para la prestación contratada, sometiéndose a las instrucciones que le indique el RESPONSABLE, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional fuera del Espacio Económico Europeo, salvo en caso de cumplimiento de una obligación legal, en cuyo caso informará al RESPONSABLE de esa exigencia legal previa al tratamiento.

Si el ENCARGADO considera que alguna instrucción infringe la legislación vigente, informará inmediatamente al RESPONSABLE.

- Mantener un registro, por escrito, de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del RESPONSABLE que contenga, al menos: identificación de autorizados; categorías de tratamientos y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas.
- El ENCARGADO tratará los datos de acuerdo con las instrucciones del RESPONSABLE y no aplicará o utilizará los mismos para fines distintos a los que figuren en el Contrato suscrito y sus correspondientes Anexos, comprometiéndose a guardarlos bajo su control y custodia y a no comunicarlos ni cederlos a terceros, ni siquiera para su conservación. En el **ANEXO 5** del presente pliego se identifican los datos y sus tratamientos a realizar por el ENCARGADO.

- Dar apoyo al RESPONSABLE en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, así como en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- Poner a disposición del RESPONSABLE 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 él.
- Asistir al RESPONSABLE en la respuesta al ejercicio de los derechos de los interesados debiendo dar traslado de la solicitud de forma inmediata y, a no más tardar, dentro del plazo de tres días naturales a contar desde su recepción a la dirección [protecciondatos@SAREB.es](mailto:protecciondatos@SAREB.es).

**5.2.2.2 Seguridad de los datos personales:** El ENCARGADO implantará las medidas de seguridad y mecanismos establecidos en el RGPD para:

- 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.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

El ENCARGADO deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas establecidas en el Anexo 5 del presente pliego, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse.

Asimismo, el ENCARGADO de tratamiento deberá adoptar todas aquellas otras medidas técnicas, jurídicas y organizativas que le traslade el RESPONSABLE a tenor del análisis de riesgo que efectúe, que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado.

Siendo una obligación del RESPONSABLE elegir a los encargados del tratamiento que ofrezcan garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas a la norma, previo y durante la prestación, el RESPONSABLE podrá realizar las auditorías e inspecciones del ENCARGADO para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

El ENCARGADO deberá trasladar las obligaciones citadas en la presente estipulación al personal que se dedique al cumplimiento del Contrato.

**5.2.2.3 Notificación de violaciones de la seguridad de los datos:** El ENCARGADO deberá notificar al RESPONSABLE, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento,

incluyendo toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

El ENCARGADO facilitará, como mínimo, la descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, el punto de contacto en el que pueda obtenerse más información, análisis de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales y descripción de las medidas adoptadas o propuestas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

**5.2.2.4 Deber de confidencialidad:** El ENCARGADO queda obligado, respecto de los datos que tenga acceso y trate, a guardar secreto durante la vigencia del Contrato y después de finalizar sus relaciones con el RESPONSABLE durante los plazos máximos previstos en la legislación vigente. Asimismo, garantizará 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 lo que informará al RESPONSABLE poniendo, además, a su disposición la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación. Si se produjese una filtración de información, ya fuese intencionada o accidental, que rompa con el principio de confidencialidad y/o secreto profesional, el Contratista queda comprometido a comunicar a SAREB en el mismo momento que tenga conocimiento, y en su caso, a la mayor brevedad posible, del hecho acontecido.

**5.2.2.5 Deber de información:** Corresponde al RESPONSABLE facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos. Si bien, derivado del cumplimiento de la prestación objeto del Contrato, el ENCARGADO actuando en nombre del RESPONSABLE debe recopilar, actualizar u obtener datos directamente del interesado, lo hará cumplimiento todas las directrices marcadas en el RGPD y normativa que desarrolle o cumplimente el Reglamento de referencia, entre otras (i) el deber de información a los afectados indicando que los datos que se recopilen son responsabilidad de SAREB, actuando el Contratista como ENCARGADO del tratamiento y demás obligaciones establecidas en el artículo 13 del RGPD; (ii) así como los requisitos marcados relativos a la licitud del tratamientos establecidos en el artículo 16 del RGPD.

Para ello el RESPONSABLE podrá facilitar modelos de documentos dirigidos a obtener la información anteriormente referida. El ENCARGADO no podrá utilizar los datos obtenidos para ninguna otra finalidad que no sea la propia de dar cumplimiento al contrato y no podrá comunicar ni ceder datos a terceros.

**5.2.2.6 Obligación de destrucción de los datos finalizado el encargo:** Una vez cumplida la prestación objeto del Contrato, el ENCARGADO se compromete previo a haber devuelto a SAREB toda la información y datos obtenidos y/o generados durante la prestación del servicio, a destruir aquella información que contenga datos de carácter personal que haya sido transmitida por el RESPONSABLE al ENCARGADO o como se ha indicado anteriormente que haya obtenido o generado directamente el ENCARGADO en nombre del RESPONSABLE con motivo de la prestación del Servicio, así como todas las copias que se hayan generado. Una vez destruidos, emitirá un certificado de destrucción al RESPONSABLE donde se relacionará la información, soportes físicos y documentación destruidos.

Si, debido al cumplimiento de una obligación legal el ENCARGADO debiera conservar los datos tratados, deberá informar y justificar debidamente este hecho a SAREB. Igualmente, la conservación de los datos se limitará a los mínimos necesarios para el cumplimiento del deber legal.

Según se indica en la cláusula de precio y forma de pago, en caso de que el Encargado del Tratamiento no aporte el certificado solicitado por SAREB, el RESPONSABLE del Tratamiento se reserva el derecho de no emitir la última acta de aceptación con el último pago.

**5.2.2.7 Subcontratación:** El ENCARGADO no recurrirá a otro encargado sin la autorización previa por escrito del RESPONSABLE. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, y sin perjuicio de lo establecido en el apartado relativo a la subcontratación del presente pliego, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al RESPONSABLE, informando y describiendo los servicios que se vayan a recibir por parte de la empresa que se pretende subcontratar, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

Corresponde al ENCARGADO inicial regular la nueva relación de conformidad con el artículo 28 del RGPD, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) 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, establecidas por la normativa y en el presente Contrato. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el ENCARGADO seguirá siendo plenamente responsable ante el RESPONSABLE en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Así pues, en caso de acciones y/o reclamaciones dirigidas contra el RESPONSABLE que tengan su origen en un incumplimiento por parte del ENCARGADO o subencargados por éste, de la normativa de protección de datos o de las estipulaciones establecidas en el Contrato, deberá responder el ENCARGADO del tratamiento.

**5.2.2.8 Transferencias internacionales de datos:** El RESPONSABLE no autoriza ni permite transferencias internacionales de datos a un tercer estado, fuera del Espacio Económico Europeo, por sí mismo o a través de algún subencargado. Igualmente, si los datos a los que tenga acceso el ENCARGADO, fruto del servicio prestado al RESPONSABLE, salen del territorio nacional, deberá informar a SAREB del Estado miembro al que se destinan los datos.

Para los casos que por necesidades sobrevenidas sea preciso realizar una transferencia internacional de datos, se informará al RESPONSABLE de la misma, que lo analizará si procede o no y, en su caso, solicitará la información que precise para su análisis.

**5.2.2.9 Responsabilidades:** Si el ENCARGADO infringe lo establecido en el RGPD al determinar los fines y medios del tratamiento será considerado responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento, debiendo mantener indemne al RESPONSABLE de cualquier daño ocasionado como consecuencia del incumplimiento del presente acuerdo.

**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, a excepción del deber de conservación de la documentación, de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula y en la normativa vigente. 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.

#### **Cláusula 6. Seguridad en la Información**

El contratista deberá adoptar y cumplir las medidas y requisitos de seguridad que se detallan en el documento adjunto al presente pliego como **ANEXO 6 (Controles y Medidas Técnicas para la Seguridad de la información)** para la ejecución del contrato. A tal efecto, el Contratista deberá establecer las medidas técnicas y organizativas descritas en el referido anexo encaminadas a asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información tratada, obtenida y/o generada en el marco de la prestación y acreditar a Sareb la implantación de las mismas, así como a dar a conocer a sus empleados las Medidas de Seguridad y las consecuencias de su incumplimiento.

El cumplimiento de las Medidas de Seguridad por parte del Contratista (y sus empleados) tiene carácter esencial para Sareb bajo el presente Contrato, por lo que su incumplimiento se considera suficiente para instar la resolución inmediata del Contrato por parte de Sareb, sin perjuicio de la eventual reclamación por daños y perjuicios que pueda realizarse al Contratista.

### **SECCIÓN SEGUNDA. ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 1. DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE.**

#### **Cláusula 7. Descripción.**

El archivo electrónico nº 1 será el correspondiente a la documentación administrativa y de solvencia que deberá presentar todo licitador. Su contenido y cumplimentación se ajustará a lo establecido en la Cláusula siguiente.

#### **Cláusula 8. Contenido del Archivo electrónico Nº 1.**

En el sobre nº 1 se presentarán los siguientes documentos

##### **8.1. Declaración responsable mediante el formulario documento europeo único de contratación (en adelante, DEUC).**

Tanto el DEUC, como la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de 6 de abril de 2016 relativa al mismo, están disponibles en los siguientes enlaces:

Recomendación JCCA: <https://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>

DEUC: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=es>

Cuando dos o más empresas acudan a una licitación en compromiso de UTE, se aportará una declaración responsable por cada empresa participante, que se ajustará al formulario del documento europeo único de contratación (DEUC). La Declaración responsable complementaria a que se refiere el presente pliego será igualmente presentada y suscrita por cada uno de los representantes de las empresas que concurran en compromiso de UTE.

En los casos en los que el licitador recurra a la solvencia y medios de otras entidades, cada entidad deberá presentar, asimismo, una declaración responsable separada, con arreglo al formulario

normalizado del documento europeo único de contratación (DEUC), en la que figure la información correspondiente.

El DEUC deberá presentarse firmado por el licitador, que seguirá las siguientes indicaciones respecto a la forma de rellenar la Parte IV (Criterios de Selección):

En esta Parte IV, los licitadores **únicamente deberán cumplimentar la Sección  $\alpha$  (Indicación Global relativa a todos los criterios de selección)**, no siendo necesario rellenar sección alguna de esta parte (A, B, C y D). De esta forma, el licitador declara responsablemente que cumple los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional exigidos, en las condiciones establecidas en el apartado II.3.2 del cuadro de características de este Pliego y que se comprometa a adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y/o materiales, en los términos y condiciones que se especifican en el apartado II.3.3 del cuadro de características de este Pliego.

En el caso de las empresas integrantes de una UTE, éstas deberán contestar afirmativamente a la pregunta anterior cuando la UTE en su conjunto alcance las condiciones de solvencia exigidas en los Pliegos.

Dicha declaración se acreditará, en el momento en que proceda, según se determina en la cláusula 20.3, y por los medios que se especifiquen en los apartados II.3.2 y II.3.3 del cuadro de características.

## **8.2. Otra documentación.**

### **8.2.1. Declaración responsable complementaria al DEUC (Anexo nº 2).**

Esta declaración certificará los siguientes extremos:

- a. Que el licitador forma parte de un grupo empresarial, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio. Aportará la relación de empresas que forman parte del grupo al que pertenezca el licitador individual o cualquiera de las empresas que liciten con el compromiso de constituir una UTE, expresando la circunstancia que justifica la vinculación al grupo, o bien, no pertenecer a grupo empresarial alguno.

Estas declaraciones se tendrán en cuenta a los efectos establecidos en el presente pliego respecto al cálculo de las ofertas que presentan valores anormales o desproporcionados.

- b. No estar incurso en causa de incompatibilidad del artículo 70.2 de la LCSP.
- c. En el caso de empresas extranjeras, se exigirá, además, declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir del contrato, declaración con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.
- d. Sobre la viabilidad del pliego de prescripciones técnicas.
- e. Cuando este sea el caso, apartado II.3.4 del cuadro de características, que posee la habilitación empresarial exigible para realizar la prestación.

**8.2.2 Declaración de Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresas**, en su caso (apartado 3 del artículo 69 de la LCSP).

Se aportará la declaración responsable correspondiente al compromiso de constituir la unión temporal por parte de los empresarios que la integren, en el caso de resultar adjudicatarios. La citada declaración ha de contener la siguiente información: nombres y circunstancias de los que la constituyan y la participación de cada uno y deberá estar firmada por todos los integrantes de la unión temporal. (Modelo Anexo N°4)

**8.2.3. Resguardo de constitución de garantía provisional**, en los supuestos en los que en el procedimiento se exija la constitución de la misma, según establezca el apartado II.5 del cuadro de características.

Los licitadores deberán tener en cuenta que, en cualquier momento del procedimiento, el órgano de contratación les podrá solicitar que aporten la documentación acreditativa de los datos indicados en las declaraciones responsables. De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en plazo, se entenderá que el licitador ha retirado injustificadamente su oferta, procediéndose, en su caso, a exigirle el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiere constituido.

Antes de la adjudicación del contrato la entidad contratante exigirá al licitador al que haya decidido adjudicar el contrato que presente los documentos justificativos actualizados. Si la entidad contratante apreciara defectos subsanables en estos documentos, dará plazo de tres días naturales al empresario para que los corrija..

En ningún caso se incluirán en este archivo electrónico datos que permitan inferir la proposición económica del licitador o cualesquiera de los datos del contenido de su oferta evaluable mediante fórmula. Si esto se produjera el licitador quedará excluido del procedimiento.

Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar a las que se refieren los apartados anteriores, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato (artículo 140.4 LCSP).

## **SECCIÓN TERCERA. ARCHIVO ELECTRÓNICO N° 2.- DOCUMENTOS RELATIVOS A CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS.**

### **Cláusula 9. Descripción**

El archivo electrónico n° 2 será el correspondiente a la documentación relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas. Su contenido y cumplimentación se ajustará a lo establecido en la Cláusula siguiente.

### **Cláusula 10. Contenido del archivo electrónico N° 2.**

En este archivo electrónico se incluirá la documentación indicada en el Apartado III.3 del Cuadro de Características, que deberá estar firmada y con la correspondiente identificación. En la proposición económica deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor añadido. Los licitadores deberán tener en cuenta que los precios unitarios tienen igualmente carácter de precios máximos.

**SECCIÓN CUARTA. ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 3.- DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.**

**Cláusula 11.Descripción.**

El archivo electrónico nº 3 será el correspondiente a la documentación relativa a los criterios evaluables mediante un juicio de valor. Su contenido y cumplimentación se ajustará a lo establecido en la Cláusula siguiente.

**Cláusula 12. Contenido del archivo electrónico o Sobre Nº 3.**

En este archivo electrónico o sobre se incluirá la documentación indicada en el Apartado III.4 del Cuadro de Características.

En ningún caso, se incluirán, en este archivo electrónico o sobre, datos que permitan inferir datos relativos a la proposición económica del licitador, ni datos o documentos que deban incluirse en el archivo electrónico o sobre nº 2 (Criterios cuantificables mediante fórmulas). **Si eso se produjera, el licitador quedará excluido del procedimiento.**

**CAPÍTULO II. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

**SECCIÓN PRIMERA. JUSTIFICACIÓN Y PUBLICIDAD**

**Cláusula 13. Justificación del procedimiento de adjudicación y de los criterios de valoración.**

La contratación y ejecución de los trabajos objeto del presente contrato se adjudicarán mediante el procedimiento abierto, con los criterios y la justificación que se contienen en el Apartado III.1 del Cuadro de Características.

**Cláusula 14. Apertura de proposiciones.**

**1.- Apertura archivos electrónicos números 1 y 3 (Documentación Administrativa y relativa a criterios evaluables mediante juicio de valor).**

SAREB calificará previamente los documentos presentados en tiempo y forma, procediendo a tal fin al examen del del archivo electrónico Nº 1, relativo a la documentación administrativa y de solvencia, acordando, en su caso, la subsanación de los defectos materiales, en un plazo de tres días naturales. La existencia de dichos defectos u omisiones subsanables se comunicarán a los interesados mediante correo electrónico, la no subsanación de los mismos implicará la imposibilidad de continuar en el procedimiento de licitación.

SAREB, una vez calificada la documentación a que se refiere el párrafo anterior, y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, procederá a determinar, de forma expresa, las empresas admitidas a la licitación, las rechazadas y sobre las causas del rechazo.



Cuando se utilicen una pluralidad de criterios de adjudicación, SAREB procederá a la apertura del archivo nº 3, cuyo contenido se entregará al servicio correspondiente para su análisis y ponderación.

## **2.- Apertura del archivo electrónico número 2 (Documentación relativa a criterios evaluables mediante fórmulas).**

Una vez realizadas las actuaciones previstas en el apartado anterior, incluyendo, en su caso, la valoración final de los criterios evaluables mediante juicio de valor de cada una de las ofertas, se procederá por SAREB, en acto privado, a celebrar en el día y hora señalados en el anuncio de licitación, a la apertura de los archivos electrónicos que contengan los elementos de la oferta que se valoraran mediante la mera aplicación de fórmulas (archivo electrónico N°2), presentados por los licitadores que cumplan los requisitos de admisión a que se refiere el Apartado 1 de la presente Cláusula, y no hayan sido excluidos de la licitación.

En el supuesto de que existan criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor, no serán abiertos los archivos electrónicos que contienen los criterios cuantificables mediante fórmulas (archivo electrónico N°2) de aquellas empresas cuyas ofertas correspondientes a los criterios evaluables mediante un juicio de valor (archivo electrónico N°3) no hayan superado la puntuación indicada en el presente pliego como umbral mínimo de puntuación (ofertas situadas en el intervalo de calidad inaceptable).

Previamente a la celebración del acto de apertura, se dará publicidad, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLCSP), de la relación de licitadores admitidos, no admitidos o excluidos, y el motivo de dicha exclusión, así como, en el caso de aplicarse varios criterios de adjudicación, la Valoración final de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor de cada una de las ofertas.

Asimismo, y con posterioridad a la celebración de la apertura, se dará publicidad, a través de la PLCSP, del resultado de la misma.

## **SECCIÓN SEGUNDA. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.**

### **Cláusula 15. Enumeración de los criterios cuantificables mediante un juicio de valor.**

En el caso de varios criterios de adjudicación de acuerdo con lo dispuesto en el apartado III del cuadro de características, para valorar los criterios no evaluables mediante fórmulas de una Propuesta se analizarán y puntuarán los aspectos de la misma que se relacionan en el Apartado III.2 del Cuadro de Características del Contrato.

### **Cláusula 16. Valoración de los criterios cuantificables mediante un juicio de valor.**

**Para la valoración de los criterios evaluables mediante un juicio de valor** de cada Propuesta se analizarán y puntuarán los aspectos de la misma que se relacionan y describen en el Apartado III.2 del Cuadro de Características del Contrato, según los criterios descritos en la misma y se redondeará al segundo decimal.

La puntuación total de los criterios que dependen de un juicio de valor de cada oferta (PCJV) se obtendrá como resultado de sumar la puntuación obtenida en cada uno de los apartados definidos en la cláusula anterior. Todas las puntuaciones serán redondeadas al segundo decimal.

### **Umbral mínimo de puntuación:**

Si en el Apartado III.1 del Cuadro de Características se hubiese determinado un umbral mínimo a alcanzar en la puntuación de los criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor, las ofertas de los licitadores quedarán encuadradas en dos intervalos:

- Ofertas con calidad inaceptable: aquellas cuya puntuación de los criterios cualitativos sea inferior al umbral mínimo.
- Ofertas con calidad suficiente: aquellas cuya puntuación de los criterios cualitativos sea superior o igual al umbral mínimo.

La aplicación del umbral mínimo de puntuación se realizará, en todo caso, sobre la puntuación total de los criterios que dependen de un juicio de valor.

Las ofertas situadas en el intervalo de calidad inaceptable no serán tomadas en consideración para el cálculo de las ofertas anormalmente bajas ni para la determinación de la mejor oferta, de manera que, en el caso de no existir ofertas en el otro intervalo, se procederá a declarar desierto el procedimiento, al no haber concurrido al mismo ofertas de calidad suficiente.

### **Cláusula 17. Enumeración de los criterios evaluables mediante fórmulas.**

Se valorarán en este apartado los criterios que se relacionan en el Apartado III.2 del Cuadro de Características del Contrato.

Tanto si se trata de un solo criterio como si se trata de varios criterios de adjudicación, se valorará en este apartado el precio.

Se entiende a estos efectos por precio la cantidad que figura en la proposición económica, IVA excluido.

### **Cláusula 18. Valoración de los criterios evaluables mediante fórmulas.**

En caso de **un solo criterio de adjudicación** será de aplicación lo siguiente:

El precio será el único criterio de adjudicación, siendo la oferta mejor clasificada, dentro de las admitidas, la de menor precio, considerando como tal la oferta económica de menor importe IVA excluido.

En caso de **varios criterios de adjudicación** será de aplicación lo siguiente:

Para obtener las puntuaciones de los criterios evaluables mediante fórmulas, se estará a lo previsto en el Apartado III.3 del Cuadro de Características del Contrato.

### **Cláusula 19. Ofertas con valores anormales o desproporcionados.**

Sareb deberá identificar las ofertas que se encuentran incursas en presunción de anormalidad.

Se entenderá que una oferta está incursa en presunción de anormalidad cuando se den los siguientes supuestos:

1. Si concurren dos licitadores: la oferta que sea más de un 20% inferior a la otra oferta.

2. Cuando concurren tres licitadores: las que sean inferiores en más de un 20% a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta con el precio de cuantía más elevada, cuando éste sea superior en más de un 10% a dicha media. En cualquier caso, se considerará anormal cualquier oferta cuyo precio suponga una baja superior a un 25% de la media aritmética considerada de los precios ofertados.
3. Cuando concurren cuatro o más licitadores: las que sean inferiores en más de un 20% a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si existen ofertas superiores a dicha media en más de un 10%, se procederá al cálculo de una nueva media sólo de los precios ofertados que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre los tres precios ofertados de menor cuantía.

Cuando hubieren presentado ofertas empresas que pertenezcan a un mismo grupo, en el sentido del artículo 42.1 del Código de Comercio, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad, aquella que cuyo precio fuere más bajo, y ello con independencia de que presenten su oferta en solitario o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurren en unión temporal.

Si una oferta económica resulta incursa en presunción de anormalidad por su bajo importe en relación con la prestación, SAREB recabará la información necesaria para determinar si efectivamente la oferta resulta anormalmente baja en relación con la prestación y por ello deber ser rechazada, o, sí por el contrario, la citada oferta no resulta anormalmente baja, y por ello debe ser tomada en consideración para adjudicar el contrato.

Para ello, SAREB solicitará al licitador, mediante comunicación efectuada a la dirección de correo electrónico facilitada, las precisiones que considere oportunas sobre la composición de la citada oferta económica y sus justificaciones. SAREB establecerá el plazo para que el licitador presente sus justificaciones, que no será superior a cinco días hábiles a partir del día siguiente a la remisión de la comunicación a la dirección de correo electrónico facilitada por el licitador. El licitador deberá aportar las justificaciones que considere oportunas por escrito y de forma electrónica mediante la aportación de los archivos que correspondan según se le indique en la comunicación

Si transcurrido este plazo SAREB no hubiera recibido dichas justificaciones, se considerará que la proposición no podrá ser cumplida y, por tanto, la empresa que la haya realizado quedará excluida del procedimiento de selección.

Si, por el contrario, se recibieran en plazo las citadas justificaciones, SAREB, previos los informes que estime oportunos y el asesoramiento técnico del servicio correspondiente, decidirá; bien la aceptación de la oferta contando con ella a todos los efectos para resolver lo que proceda en relación con la adjudicación del contrato, o bien, el rechazo de dicha oferta. El mencionado posible rechazo, en ningún caso tendrá efectos sobre los cálculos ya realizados del valor de la baja media.

Una vez SAREB se haya pronunciado sobre y aceptadas las justificaciones, se procederá a evaluar las ofertas económicas de todos los licitadores cuyas ofertas hayan sido admitidas (hayan estado o no incursas inicialmente en presunción de anormalidad por su bajo importe).

#### **Cláusula 20. Valoración global de las ofertas.**

A los efectos de lo previsto en la presente cláusula, no se hace referencia a las ofertas situadas en el intervalo de calidad inaceptable, ni a las calificadas definitivamente como anormalmente bajas que no son tomadas en consideración.

#### **A) Un solo criterio de adjudicación**

Cuando el único criterio a considerar sea el precio, se entenderá que la mejor oferta es la que incorpora el precio más bajo.

#### **B) Varios criterios de adjudicación**

Cuando se utilicen una pluralidad de criterios de adjudicación, la valoración global de las ofertas se calculará con arreglo al siguiente procedimiento, de acuerdo con las ponderaciones establecidas en el apartado III. 1 del Cuadro de Características:

I.- Criterios evaluables mediante un juicio de valor (PCJV). Su puntuación máxima será la establecida en el Apartado III.1 del Cuadro de Características.

II.- Criterios cuantificables mediante fórmulas (PCCF). Su puntuación máxima será la establecida en el Apartado III.1 del Cuadro de Características.

La suma de los valores PCJV y PCCF deberá ser siempre igual a 100 ( $PCJV + PCCF = 100$ ).

La puntuación global (PG) relativa a una Propuesta cualquiera será la siguiente:

$$PG = PCJV + PCCF$$

#### **C) Clasificación de ofertas**

SAREB clasificará las proposiciones presentadas y que no hayan sido declaradas desproporcionadas o anormales conforme a lo señalado en la cláusula anterior, por orden decreciente, atendiendo a los criterios a que hacen referencia las Cláusulas anteriores.

#### **D) Acreditación documental**

SAREB requerirá al licitador que haya presentado la mejor oferta, para que dentro del plazo de cinco días, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, que envíe la siguiente documentación justificativa de las circunstancias del archivo nº 1, si no se hubiera aportado con anterioridad.

##### **1. Documentos acreditativos de la capacidad de obrar**

a) Los empresarios individuales, copia del DNI.

b) Los restantes empresarios:

b.1) Los empresarios que fueren personas jurídicas presentarán la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acta fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

b.2) Los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo presentarán el documento acreditativo de su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o presentarán una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

b 3) Los demás empresarios extranjeros deberán presentar un informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

##### **2. Documentos acreditativos de la representación.**

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro presentarán poder bastante al efecto y fotocopia legitimada notarialmente del documento nacional de identidad o del que, en su

caso, le sustituya reglamentariamente. El poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil en los casos en que se exija por el Reglamento del Registro Mercantil.

Los apoderamientos y sus revocaciones, otorgados por administradores o apoderados de sociedades mercantiles o por emprendedores de responsabilidad limitada podrán también ser conferidos en documento electrónico, siempre que el documento de apoderamiento sea suscrito con la firma electrónica reconocida del poderdante. Dicho documento podrá ser remitido directamente por medios electrónicos al Registro que corresponda.

### **3. Documentación acreditativa de la clasificación o solvencia y compromiso de adscripción de medios:**

**3.1.** En el caso de que el adjudicatario hubiera optado por acreditar la solvencia mediante la clasificación, la acreditación documental de este requisito se realizará mediante la presentación de un certificado electrónico expedido por el Registro Oficial de Empresas Clasificadas del Ministerio de Hacienda y Función Pública o testimonio notarial del mismo, y deberá comprender los grupos, subgrupos y categorías que se especifican en apartado II.3.1) del cuadro de características.

Dicho certificado se acompañará de una declaración responsable en la que se indique que las circunstancias expresadas en el certificado no han experimentado variación.

**3.2.** En el supuesto de que el adjudicatario hubiera optado por acreditar la solvencia según los criterios establecidos en los apartados II.3.2 del cuadro de características, deberá presentar la documentación acreditativa que se describe en ese mismo apartado.

JSi así se solicita en el apartado II.3.2 del cuadro del pliego, junto con la presentación, en su caso, de las cuentas anuales, se presentarán, asimismo, los formularios EF-1, con el resumen de dichos datos, EF-2, sobre los recursos propios vinculados al neto patrimonial y EF-3, en relación a la independencia financiera, según modelos del Anexo Nº 3.

**3.3.** Cuando el licitador, para justificar su solvencia, se hubiera basado en la solvencia de medios de otras entidades deberá aportar los documentos siguientes:

- Los que acrediten la solvencia que por sí posea el licitador y la parte de solvencia que integra con medios externos, referida a cada uno de los criterios de solvencia exigidos en el pliego.
- Una declaración responsable de que las empresas a las que el licitador a cuyas capacidades pretende recurrir cumplen los criterios de selección pertinentes establecidos en los pliegos de condiciones y que no están incursas en las prohibiciones de contratar de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, junto con el certificado de que están al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Cuando la empresa/s a cuya capacidad recurra el licitador no cumpla/n con los requisitos anteriormente descritos, SAREB exigirá mediante correo electrónico al operador económico que la sustituya por otra u otras que sí los cumplan

- El compromiso de poner a disposición de la adjudicataria la solvencia y los medios necesarios durante la ejecución del contrato, respondiendo solidariamente de la ejecución del contrato cuando así se exija en este pliego. Antes de la formalización del contrato, este documento deberá elevarse a escritura pública.

**3.4.** Documentación acreditativa de que dispone de los medios a cuya adscripción se haya comprometido, conforme a lo exigido en el apartado II.3.3 de este pliego y, en su caso, en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **4. Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social:**

**4.1.** Certificado positivo de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias a efectos de contratar con el Sector Público.

Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de las obligaciones referentes al pago de impuestos por parte de los licitadores extranjeros comunitarios o no comunitarios, sin obligación de tributar en España, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014 (por remisión del artículo 80 de la Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014), se deberá aportar un certificado, traducido al castellano, de la autoridad del Estado miembro en el que tenga su sede fiscal, sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En el caso de que esto no fuera posible, este certificado se sustituirá por una declaración responsable del licitador de la citada situación tributaria, igualmente traducida al castellano.

**4.2.** La acreditación del cumplimiento de las obligaciones tributarias relativas al impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), se realizará presentando:

El alta referida al ejercicio corriente o último recibo de pago y declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del impuesto.

No obstante, si el licitador estuviese exento del pago del impuesto, deberá presentar: el alta en el impuesto, declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del impuesto y declaración responsable de exención del pago.

Si el licitador estuviese exento del alta en la matrícula del impuesto, deberá presentar únicamente una declaración responsable de exención de alta.

**4.3.** Certificado positivo de que no tiene pendiente de ingreso ninguna reclamación por deudas ya vencidas con la Seguridad Social.

Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de las obligaciones referente al pago de las cotizaciones a la seguridad social por parte de los licitadores extranjeros comunitarios o no comunitarios, sin obligación de tributar en España, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014 (por remisión del artículo 80 de la Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014), se deberá aportar un certificado, traducido al castellano, de la autoridad del Estado miembro en el que tenga su sede fiscal, sobre el cumplimiento de sus obligaciones con la seguridad social. En el caso de que esto no fuera posible, este certificado se sustituirá por una declaración responsable del licitador de la citada situación con la seguridad social, igualmente traducida al castellano.

**5. Resguardo de la garantía definitiva** exigida en el cuadro de características (apartado II.5). La constitución de estas garantías puede acreditarse por medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

**6. Habilitación empresarial especial.** Cuando en el apartado II.3.4., del Cuadro de Características se haya especificado la habilitación empresarial exigible para realizar la prestación, el licitador deberá aportar el documento acreditativo de que cuenta con dicha habilitación

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento de la documentación indicada en los apartados anteriores (1 a 6) en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

#### E) Empate entre ofertas

En el supuesto de que, tras la aplicación de los criterios de adjudicación, se produzca un empate entre varias ofertas, éste se resolverá mediante la aplicación por orden de los criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas, previstos en el artículo 147.2 de la LCSP.

La documentación acreditativa de los criterios de desempate a que se refiere el presente apartado será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate, y no con carácter previo.

#### **Cláusula 21. Adjudicación, notificación, formalización, garantías y documentación a presentar antes del inicio de la prestación.**

El Órgano de Contratación podrá tomar la decisión de no adjudicar o celebrar el contrato o desistir del procedimiento antes de la formalización, compensando en ambos casos a los licitadores por los gastos en que hubiesen incurrido.

No se podrá declarar desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el presente Pliego.

#### **1. Adjudicación.**

El Órgano de Contratación, una vez presentada la documentación requerida, y previos los informes preceptivos, adjudicará el contrato en resolución motivada.

#### **2. Notificación.**

La adjudicación se notificará a los candidatos o licitadores y se publicará en el perfil del contratante.

La comunicación a los candidatos o licitadores incluirá la siguiente información:

- ✓ Identificación del expediente de contratación
- ✓ Nombre del adjudicatario.
- ✓ En relación con los candidatos descartados, la exposición resumida de las razones por las que se ha desestimado su candidatura.
- ✓ Con respecto a los licitadores excluidos del procedimiento de adjudicación, los motivos por los que no se haya admitido su oferta, y un desglose de las valoraciones asignadas a los distintos licitadores, incluyendo al adjudicatario.

#### **3. Formalización.**

El contrato adjudicado será formalizado en el correspondiente documento firmado por ambas partes. No obstante, el adjudicatario podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, siendo de su cargo los correspondientes gastos.

En cualquier caso, para la formalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar la escritura de constitución de UTE, cuando el adjudicatario hubiera licitado con el compromiso de constituirla.

#### 4. Garantías.

Las garantías constituidas en el marco del presente procedimiento de licitación se regirán por lo dispuesto en el presente pliego.

**4.1. Garantía provisional.-** Cuando se exija garantía provisional deberá incluirse en el expediente justificación de las razones por las que estima procedente su exigencia para ese contrato en concreto.

El importe de la garantía provisional, en caso de que se exija, será el señalado en el citado apartado II.5 del Cuadro de Características de este Pliego, no pudiendo ser superior al 3 por 100 del Presupuesto base de licitación, IVA excluido.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la adjudicación del contrato. En todo caso, la garantía será retenida al adjudicatario hasta que proceda a la constitución de la garantía definitiva, e incautada a las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación.

**4.2. Garantía definitiva.-** El licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación está obligado a constituir la garantía definitiva, si así se hubiera establecido en el apartado II.5.2 de este pliego.

El adjudicatario podrá aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última, en cuyo caso la garantía provisional se cancelará simultáneamente a la constitución de la definitiva.

**4.3. Garantía complementaria.-** Para el establecimiento, o no, de una garantía complementaria, se estará a lo indicado en el apartado II.5.3 del Cuadro de Características de este Pliego. En caso de ser necesario presentar garantía definitiva y complementaria, podrán depositarse de forma conjunta.

#### 5. Documentación a presentar al inicio de la prestación.

De acuerdo con lo establecido en el presente clausulado, el contratista deberá presentar al Responsable del contrato, la siguiente documentación, la cual, en el caso en el que no se establezca un plazo específico, deberá ser entregada **en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente a la formalización del contrato:**

- a. En el caso de ser necesaria al inicio de la prestación, la documentación establecida en la cláusula 5 (Confidencialidad y Protección de Datos).
- b. En el caso de ser necesaria al inicio de la prestación, la documentación establecida en la cláusula 6 (Seguridad en la Información).
- c. Declaración responsable de contar con los seguros que se exigen en el presente expediente con indicación expresa de la Entidad Aseguradora y número de póliza, así como manifestación expresa, bajo su responsabilidad, de que el seguro reúne todos los requisitos previstos en el pliego, y de que se mantendrá en vigor durante el tiempo previsto en el pliego. Esta declaración debería ir acompañada de un certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro.



### **CAPÍTULO III. EFECTOS DEL CONTRATO**

#### **Cláusula 22. Responsable del Contrato.**

El órgano de contratación de SAREB deberá designar un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que aquellos le atribuyan.

El Delegado del Contratista deberá ser el técnico titulado que figure en la relación nominal ofertada por el licitador o que autorice el Órgano de Contratación, caso de sustitución, con experiencia acreditada en trabajos de similar naturaleza a las que son objeto de este contrato.

El Contratista se obliga a habilitar a su representante/s y/o apoderado/s, para que mediante firma digital puedan comunicarse con SAREB en aquellos trámites, comunicaciones, etc., que ésta determine. Igualmente se obliga a que la habilitación para actuar mediante firma digital reúna los requerimientos técnicos, tecnológicos, etc., que aquélla le comunique a fin de garantizar la correspondiente compatibilidad con sus requerimientos.

#### **Cláusula 23. Plazos.**

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo total fijado para la realización del contrato, así como de los plazos parciales que, en su caso, se hubieran establecido.

Todos estos plazos comenzarán a contar para el adjudicatario a partir del día siguiente a la firma del contrato o en la fecha que establezca específicamente el citado documento o el Apartado IV.1 del Cuadro de Características.

El plazo del contrato será el indicado en el citado Apartado IV.1 del Cuadro de Características.

Cuando se produzca demora en la ejecución de la prestación por parte del contratista, el órgano de contratación podrá conceder una ampliación del plazo de ejecución, sin perjuicio de las penalidades que en su caso procedan.

Asimismo, y cuando así lo prevea el Apartado IV.1 del Cuadro de Características, el contrato podrá prever una o varias prórrogas siempre que sus características permanezcan inalterables durante el período de duración de estas.

#### **Cláusula 24. Régimen de Pagos.**

El adjudicatario tiene derecho al abono de los trabajos que realmente ejecute con arreglo al precio convenido y con sujeción al contrato otorgado.

Tanto si el sistema de pago elegido es el de tanto alzado como el de precios unitarios o una combinación de ambos, el pago se efectuará tomando como base la relación valorada redactada por el Responsable del contrato.

#### **Cláusula 25. Revisión de Precios.**

NO PROCEDE

## **Cláusula 26. Condiciones especiales de ejecución.**

Cuando así se establezca expresamente en el apartado IV.3 del Cuadro de características, tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución las que se indican a continuación:

### **1.- Adscripción de medios.**

El adjudicatario estará obligado a mantener adscritos a la ejecución del contrato todos los medios necesarios para su ejecución y, en particular los medios personales y materiales que específicamente se exijan en el apartado II.3.3 del Cuadro de características.

### **2.- Seguro de accidentes.**

Cuando así se indique en el Cuadro de Características, el contratista deberá tener suscrita una póliza de accidentes por la suma asegurada que se determine y durante todo el plazo de ejecución del contrato. Esta póliza se realizará a favor de los técnicos de SAREB que intervengan en el contrato. Los daños asegurados serán, como mínimo, los especificados en el Cuadro de Características.

Su acreditación se realizará en el plazo máximo de un mes contado a partir del día siguiente a la formalización del contrato, mediante la presentación ante el Responsable del Contrato de una declaración responsable al respecto, junto con un certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro.

Cuando los licitadores hayan concurrido en UTE la póliza puede ser suscrita por la UTE o por cualquiera de las empresas que la compongan, pero en todo caso por la totalidad del importe exigido en el Cuadro de Características.

### **3.- Seguro de responsabilidad civil.**

El contratista deberá tener suscrito un seguro de responsabilidad civil durante todo el plazo de ejecución, por la suma asegurada que se determine en el apartado IV.3 del Cuadro de características. En esta póliza deberán figurar como asegurados los daños y perjuicios que se causen a terceras personas como consecuencia de la ejecución de los servicios, imputables al CONTRATISTA y sus colaboradores.

Su acreditación se realizará en el plazo máximo de un mes contado a partir del día siguiente a la formalización del contrato, mediante la presentación ante el Responsable del Contrato de una declaración responsable sobre el mantenimiento de la Póliza de seguro, en las condiciones descritas, hasta la finalización del periodo de garantía establecido en el pliego, junto con un certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro.

Podrá cumplirse esta condición mediante la extensión al presente contrato del seguro que ya tuviera concertado la empresa adjudicataria, siempre que quede cubierta la suma asegurada exigida en el pliego y así se acredite mediante la correspondiente certificación expedida en nombre de la compañía aseguradora por persona con poder bastante.

### **4.- Obligaciones de carácter social y/o medioambiental.**

En el apartado IV.3 del Cuadro de características se indicarán las condiciones especiales de ejecución de carácter social y/o medioambiental que el contratista está obligado a cumplir durante la ejecución del contrato.

### **5.- Confidencialidad.**

Cuando así se hubiera establecido en el apartado IV.3 el contratista estará obligado a guardar confidencialidad sobre los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, o que el hubiera conocido con ocasión de su ejecución. Dicho carácter de confidencialidad existirá, en todo caso, respecto de toda aquella información que, por su propia naturaleza, deba ser tratada como tal.

#### **6.- Otros seguros y/documentos**

En el apartado IV.3 del Cuadro de características se indicarán otras condiciones especiales de ejecución que el contratista está obligado a cumplir durante la ejecución del contrato y cuya acreditación se hará en la forma establecida en el presente pliego.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo.

### **Cláusula 27. Obligaciones de las partes**

#### **27.1.- Obligaciones de Sareb**

- Satisfacer el pago de los honorarios a favor del Contratista, de conformidad con los términos acordados.
- Facilitar al Contratista, cuando esta lo solicite, la documentación necesaria para el adecuado cumplimiento de las prestaciones encomendadas.

#### **27.2.- Obligaciones del contratista**

- Prestar los Servicios que se le hubieran encomendado de conformidad con lo estipulado en este acuerdo, actuando con la adecuada profesionalidad, confidencialidad, lealmente y de buena fe.
- El Contratista se compromete en todo momento y media y mediante los mecanismos y formatos que se consideren necesarios, a facilitar a las personas designadas por Sareb toda aquella información y documentación que SAREB solicite, bien para disponer de pleno conocimiento técnico de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos correspondientes al servicio objeto del contrato, o bien para solucionar eventuales problemas que pudieran producirse.
- El Contratista desarrollará su actividad bajo sus criterios organizativos propios, sin perjuicio de las indicaciones técnicas de carácter general que recibirá de Sareb. En ningún caso, el personal del Contratista mantendrá ningún tipo de relación jurídica (laboral, mercantil o de cualquier otra índole) con Sareb.
- Los trabajos se llevarán a cabo en las instalaciones del Contratista, el cual participará o convocará todas las reuniones que sean necesarias para el correcto desarrollo de los trabajos. Dichas reuniones tendrán lugar en las instalaciones de Sareb en Costa Brava, 12, Madrid o mediante medios telemáticos si fuera imposible desarrollarse presencialmente. El Contratista deberá tener disponibilidad total para acudir a reuniones de trabajo con los distintos clientes internos de Sareb en las oficinas de Sareb o a las reuniones telemáticas convocadas al efecto.

- El Contratista dispondrá de los medios informáticos y de comunicaciones necesarios para el acceso a las aplicaciones de Sareb, debiendo atender a los requerimientos software y hardware que estipule Sareb como mínimos necesarios para cada uno de ellos. Sareb no proporcionará servicio técnico sobre ningún elemento ajeno a sus herramientas tecnológicas o que pertenezcan a terceros, como líneas de comunicación, software o equipamientos informáticos.

-El Contratista, mientras tenga en su poder originales de escrituras, pólizas, documentos, y cualquiera otra información relativa a los Activos los mantendrá bajo custodia segura; facilitará razonablemente el acceso a dichos documentos por parte de Sareb o a sus auditores u otros asesores debidamente autorizados por aquélla; y no abandonará la posesión, custodia o control de los mismos si no media el previo consentimiento por escrito de Sareb al efecto o con motivo de la devolución de la documentación original de los Activos correspondientes por no necesitarla más en relación con la prestación de los Servicios. En todo caso, Sareb podrá reclamar los documentos originales al Contratista en cualquier momento y deberá estar siempre informado de la localización exacta de custodia de toda la documentación referida en este párrafo.

-El Contratista puede encontrarse de manera periódica con conflictos de intereses reales y potenciales en cuanto a la prestación de sus servicios a dos o más clientes, por lo que deberá tomar todas las medidas razonables para mantener y ejecutar planes organizativos y administrativos que le permitan, por un lado, actuar de manera independiente en su relación con Sareb y, por otro, identificar y gestionar los conflictos relevantes, de manera que los intereses de Sareb queden salvaguardados. El Contratista deberá informar inmediatamente a Sareb de cualquier circunstancia que pueda implicar un conflicto de intereses que pueda afectar a Sareb, de manera que Sareb pueda tomar una decisión fundada en relación con la situación sobrevenida. Esta estipulación tiene carácter esencial, por lo que su incumplimiento se considera suficiente para instar la resolución inmediata del Contrato por parte de Sareb, sin perjuicio de la eventual reclamación por daños y perjuicios que pueda realizarse a la parte incumplidora.

### **27.3.- Riesgo penal**

En la prestación de los Servicios, el Contratista se obliga frente a Sareb a realizar todo lo que sea necesario y suficiente para que todas las personas jurídicas, personas físicas y entidades que participan en la prestación de los Servicios, cumplan la totalidad de las obligaciones establecidas por la normativa aplicable y, en particular, lleven a cabo las actuaciones necesarias para que no pueda incurrirse ni por el Contratista ni por Sareb, ni por ninguna persona jurídica o entidad en ningún delito previsto en el Código Penal.

Respecto a la responsabilidad penal, el contratista deberá prestar los Servicios descritos en el contrato, cumpliendo con todas las obligaciones que como tal le son exigibles en materia penal, laboral, tributaria, o de cualquier otra índole y velando por el cumplimiento de dichas obligaciones por parte de cualesquiera personas físicas o jurídicas y entidades intervinientes en la prestación de los Servicios y respondiendo del cumplimiento de cualesquiera obligaciones establecidas por (a) el Código Penal con el objeto de cumplir con la normativa de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas establecida para que no pueda incurrirse ni por el Contratista ni por Sareb, ni por ninguna persona jurídica, o entidad en ningún delito previsto en el mismo; (b) la normativa urbanística, de ordenación del territorio de dominio público y de seguridad); (c) la normativa relativa a recursos naturales y medio ambiente; (d) el cumplimiento de las órdenes expresas de la autoridad

administrativa, de cualquier índole; y (e) en general el cumplimiento de toda la normativa aplicable en la prestación de los Servicios, manteniendo indemne a Sareb y a sus representantes, administradores, directivos, encargados de servicios y empleados de cualesquiera daños, reclamaciones o sanciones derivadas del incumplimiento de estas obligaciones.

A petición de Sareb, el Contratista deberá:

- Comunicar a Sareb, con carácter inmediato y en todo caso en el plazo máximo de 48 horas, cualquier dato o información de la que deba o pueda tener conocimiento y que pueda implicar la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo de carácter penal, en el marco de la ejecución de los Servicios.
- Facilitar copia de los Manuales Internos y (o Procedimientos de Prevención de Riesgo Penal (o sus actualizaciones).
- Realizar una verificación periódica del programa de cumplimiento cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios
- Realizar certificaciones por expertos independientes o empresas especializadas que valoren y acrediten la eficacia operativa del programa.

#### **27.4.- Auditoría Interna**

Sareb se reserva el derecho a realizar, a través de su Departamento de Auditoría Interna, un análisis y comprobación de que el Contratista cumple con todas las exigencias establecidas por la normativa vigente y en este Contrato.

Por su parte, el Contratista se compromete a facilitar a Sareb su comprobación y análisis, absteniéndose de llevar a cabo actuaciones u omisiones que representen una obstaculización a dichas comprobaciones, siempre y cuando queden salvaguardados sus derechos y libertades públicas, así como la confidencialidad y protección a la privacidad a que se encuentre obligada de conformidad con el ordenamiento jurídico español.

#### **27.5.- Normas éticas**

Sareb tiene aprobado y establecido un Código de Conducta que recoge los principios de actuación de la Sociedad (en adelante, el Código de Conducta). Si el Contratista, con el que se firma el Contrato, y sus empleados, tienen acceso a información de Sareb calificada reservada según el Código de Conducta, estarán sujetos al Código de Conducta de Sareb. La misma obligación aplicará a terceros subcontratados y sus empleados.

A tal efecto, el Contratista tendrá a su disposición un ejemplar del Código de Conducta para su comprensión y aceptación, en la página web de Sareb: ([www.sareb.es](http://www.sareb.es) apartado Responsabilidad Social). Igualmente, en el supuesto de subcontratación por parte del Contratista, éste estará obligado a comunicar al subcontratado del contenido del Código de Conducta de Sareb en aquello que le afecte y dónde puede consultarlo.

El Contratista es responsable de garantizar que sus administradores, directivos, y empleados, así como los terceros subcontratados y sus empleados, asumen como propias las obligaciones contenidas en el Código de Conducta en aquello que les resulte de aplicación.

El Contratista deberá trasladar, a aquellos empleados y directivos que, por responsabilidad funcional o por cualquier otro motivo, dispongan de Información Reservada sobre activos de Sareb, la prohibición de adquirir, alquilar o participar por cuenta propia en operaciones sobre estos activos de Sareb. Dicha prohibición se hace extensiva a sus personas equiparadas.

Se considera persona equiparada al cónyuge o persona de análoga relación de afectividad, a quienes convivan o dependan económicamente y las personas jurídicas que, no siendo sociedades de capital cotizadas en bolsa, se encuentren participadas por alguna de las personas físicas citadas anteriormente.

Se entiende por Información Reservada cualquier información no pública, incluida aquella que con vocación de serlo no hubiera sido aún difundida por los cauces previstos para ello.

El Contratista será responsable de difundir entre los mismos colectivos indicados anteriormente, la existencia del Buzón de Denuncias y trasladarles su obligación de denunciar, incluso anónimamente, a través de la dirección <https://cdd.Sareb.es> cualquier actuación sobre la que tengan conocimiento y que:

1. implique o pudiera llegar a implicar el incumplimiento de alguna de las obligaciones legales a las que Sareb se encuentra sujeta.
2. suponga el incumplimiento de los compromisos u obligaciones contenidas en el Código de Conducta en todos aquellos ámbitos que resulten de aplicación.
3. de ser públicamente conocida en todos sus aspectos relevantes, pudiera cuestionar la integridad de Sareb o afectar adversamente a su reputación.

## **27.6.- Responsabilidad**

El Contratista será responsable exclusivo de la prestación del servicio sin que Sareb pueda eximirle total o parcialmente de la misma y responderá ante Sareb de los daños y perjuicios causados a ésta, a los clientes interesados o a terceras personas, derivados (i) del incumplimiento del presente Contrato, y (ii) de errores o deficiencias en los Servicios que se pongan de manifiesto como consecuencia de no haber aplicado correctamente lo especificado en la normativa vigente en cada caso. La responsabilidad del Contratista se extenderá a cualquier actuación dolosa o negligente en la prestación de los Servicios realizada por sus administradores, directivos, empleados y, en su caso, personal subcontratado.

## **Cláusula 28. Penalidades.**

### **a) Por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución.**

El cumplimiento por el adjudicatario de las condiciones especiales de ejecución podrá verificarse por el órgano de contratación en cualquier momento durante la ejecución del contrato y, en todo caso, se comprobará al tiempo de la recepción de los trabajos.

Cuando en el apartado IV.3 del Cuadro de características se hayan calificado como condición especial de ejecución alguna o algunas de las obligaciones citadas en dicho apartado, su incumplimiento dará lugar a la imposición al contratista de las siguientes penalidades:

- Su cuantía será un 1% del precio del contrato, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrán alcanzar hasta un 5% o hasta un 10%, respectivamente. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.
- Se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse la contratista, o sobre la garantía.

#### **b) Por cumplimiento defectuoso.**

Si así se hubiera previsto en el apartado IV.5 del Cuadro de características, podrán imponerse al contratista penalidades por cumplimiento defectuoso de la prestación, en especial cuando se hayan tenido en cuenta para definir los criterios de adjudicación. Estas penalidades se sujetarán al siguiente régimen:

- Se podrán imponer ante los incumplimientos de las obligaciones sociales, medioambientales y laborales y, en todo caso, ante los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores las derivadas de los Convenios Colectivos grave y dolosa.
- Se impondrán cuando, al tiempo de la recepción, se constatará por el órgano de contratación que, por causas imputables al contratista, los trabajos no se encuentran en estado de ser recibidos.
- Se impondrán con independencia de la obligación que legalmente incumbe al contratista en cuanto a la reparación de tales defectos.
- Su cuantía será un 1% del precio del contrato, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrán alcanzar hasta un 5% o hasta un 10%, respectivamente. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.

#### **c) Por demora.**

Si llegado el término de cualquiera de los plazos parciales o total, el contratista hubiera incurrido en demora por causas imputables al mismo, SAREB podrá optar indistintamente, por la resolución del contrato con pérdida de la garantía o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido.

La pérdida de la garantía o los importes de las penalidades no excluyen la indemnización de daños y perjuicios a que pueda tener derecho SAREB, originados por la demora del contratista.

Si el retraso fuera producido por motivos no imputables al contratista, y este ofreciera cumplir sus compromisos si se le amplía el plazo inicial de ejecución, el órgano de contratación se lo concederá dándosele un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor. El responsable del contrato emitirá un informe donde se determine si el retraso fue producido por motivos imputables al contratista.

En todo caso, la constitución en mora del contratista no requerirá intimación previa por parte de SAREB.

Se considerará demora si el Contratista suspende su actividad empresarial, incluido, el abandono de los Servicios (sin causa debidamente justificada) por tiempo superior a diez (10) días hábiles.

**d) Por incumplimiento de las obligaciones en materia de subrogación.**

En el supuesto de que el contratista incumpla la obligación prevista en la Cláusula 34 del pliego, en materia de subrogación, se impondrán las penalidades descritas en el presente apartado. Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y su cuantía será un 1% del precio del contrato, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrán alcanzar hasta un 5% o hasta un 10%, respectivamente. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.

**e) Penalidades por incumplimiento de obligaciones de subcontratación**

Se estará a lo dispuesto en la Cláusula 30 del presente pliego.

**Cláusula 29. Modificación del contrato.**

Para la posibilidad de que el presente contrato pueda ser modificado, se estará a lo dispuesto en el apartado IV.6.1., de Cuadro de Características.

En caso de que el citado apartado así lo indique, el presente contrato será susceptible de modificación. Así, una vez perfeccionado el contrato, el órgano de contratación podrá introducir modificaciones en el mismo en los casos y en la forma, previstos a continuación, justificando debidamente su necesidad en el expediente.

Las modificaciones del contrato deberán formalizarse.

**1.- Supuestos.**

Los supuestos en que podrá modificarse el presente contrato serán los indicados en el Apartado IV.6.1 del Cuadro de Características del Pliego.

**2.- Alcance y límites.**

En cuanto al porcentaje del precio del contrato al que como máximo, podrán afectar las modificaciones del contrato, se estará a lo dispuesto en el Apartado IV.6.1 del Cuadro de Características del presente Pliego.

**3.- Procedimiento.**

Respecto al procedimiento a seguir para la tramitación y aprobación de las modificaciones del contrato que se produzcan, se estará a lo dispuesto en el apartado IV.6.1 del Cuadro de Características del presente Pliego.

**Cláusula 30. Cesión y Subcontratación.**



El Contratista en ningún caso podrá subcontratar con terceros parte o partes del contrato, ni ceder ninguno de los derechos u obligaciones dimanantes del mismo sin autorización previa expresa y por escrito de Sareb.

Cuando el contratista incumpla las condiciones para la subcontratación establecidas o el límite máximo especial que pueda establecerse para la subcontratación en el apartado IV.5 del Cuadro de características, se impondrán las siguientes penalidades:

- Como regla general, su cuantía será un 5% del importe del subcontrato, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrá alcanzar hasta un 10% o hasta el 50%, respectivamente.
- Se hará efectiva mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista, o sobre la garantía definitiva.

La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.

El contratista estará obligado a remitir a SAREB, cuando la Entidad lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago.

### **Cláusula 31. Gastos exigibles al contratista.**

#### **1.- Gastos de formalización del contrato.**

Si el contrato se formaliza mediante escritura pública, el adjudicatario entregará a **SAREB** una copia de la misma. Los gastos de formalización serán de cuenta del adjudicatario.

#### **2.- Tasas e impuestos.**

Serán de cuenta del contratista todos los tributos de cualquier índole que graven las operaciones necesarias para la ejecución del contrato.

### **Cláusula 32. Daños a terceros.**

Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, así como los que cause a SAREB como consecuencia de errores en la ejecución del contrato.

Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de SAREB, será éste responsable dentro de los límites señalados en las leyes.

### **Cláusula 33. Propiedad intelectual e industrial.**

Todos los trabajos e información generados durante el desarrollo del contrato serán propiedad de SAREB, que será titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de la totalidad de los trabajos y de sus resultados con las limitaciones previstas en el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por RDL 1/1996, de 12 de abril y la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes, y su normativa complementaria y de desarrollo.

Los integrantes del equipo del adjudicatario que hayan participado en el contrato se comprometerán expresamente mediante documento escrito a no divulgar información relacionada con el mismo durante su duración.

**Cláusula 34. Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista:**

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de SAREB del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a SAREB.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador. Asimismo, asume la obligación de cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

La empresa contratista velará especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin excederse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los Pliegos como objeto del contrato.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

La empresa contratista deberá designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a SAREB, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y a SAREB, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con SAREB, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a SAREB acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Cuando una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador de los trabajadores, se estará a lo dispuesto en el artículo 130 de la LCSP.

Sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de lo establecido en el artículo 44 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, el contratista está obligado a responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En este caso, SAREB, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

Asimismo, si como consecuencia del ejercicio de cualquier acción judicial o actuación administrativa, SAREB resultare responsable económica o empresarialmente por virtud de resolución firme de cualquier obligación derivada directa o indirectamente del incumplimiento de la obligación contenida en los párrafos anteriores, el CONTRATISTA incumplidor quedará obligado a reintegrar, en el plazo de treinta días desde el requerimiento que al efecto le haga SAREB, el montante dinerario que se derive de la aludida resolución o resoluciones, o los gastos totales que hubiere necesitado efectuar SAREB para quedar ajena a las obligaciones de que se trate. SAREB podrá, cautelarmente, condicionar el pago de cualquier liquidación pendiente con dicho CONTRATISTA a la eliminación previa de tales riesgos.

#### **Cláusula 35. Suspensión del contrato.**

La suspensión de la ejecución del contrato podrá acordarse por SAREB, o tendrá lugar a solicitud del contratista. En ambos casos se extenderá un acta, de oficio o a solicitud del contratista, en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución de aquel.

### **CAPÍTULO IV. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.**

#### **Cláusula 36. Cumplimiento del contrato.**

Cuando el objeto del servicio deba ser entregado a SAREB, la entrega se realizará en el lugar y conforme a las instrucciones dadas al contratista por el Responsable del Contrato.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para SAREB o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Al tiempo de la recepción se comprobará en particular el cumplimiento por el contratista de las siguientes obligaciones:

- El mantenimiento del seguro de accidentes (cláusula 26).
- El mantenimiento del seguro de responsabilidad civil (cláusula 26).

La acreditación de dicho cumplimiento podrá realizarse mediante la presentación, por parte del contratista, de una declaración responsable sobre el mantenimiento, durante toda la vida del

contrato, del seguro correspondiente, junto con un certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro.

- Las obligaciones de carácter social y medioambiental (cláusula 26).

Se requerirá del contratista la presentación de una declaración responsable sobre el cumplimiento, durante toda la fase de ejecución del contrato, de las obligaciones impuestas por el presente Pliego, de carácter social y medioambiental, en el que conste la relación de dichas obligaciones y detalle de su cumplimiento.

- El cumplimiento no defectuoso del contrato (cláusula 28.b).
- El cumplimiento de las obligaciones de información en caso de subcontratación (cláusula 30) y del resto de condiciones especiales de ejecución del contrato (cláusula 26 y 27), así como el mantenimiento de la situación de no estar incurso en prohibición de contratar (cláusula 39).
- -El cumplimiento en la no demora de los Servicios (cláusula 28.c)

#### **Cláusula 37. Plazo de garantía.**

El plazo de garantía será el señalado en el apartado V.1 del Cuadro de características de este pliego, y comenzará a partir de la fecha de la recepción, ya sea parcial o total.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, el Órgano de Contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos, siendo por cuenta del contratista todos los gastos que se ocasionen y no teniendo derecho a ninguna indemnización por este concepto. Además, se podrán imponer contra la garantía definitiva, las penalidades que correspondan.

#### **Cláusula 38. Liquidación del contrato.**

Desde la fecha del acta de recepción o conformidad, deberá acordarse y ser notificada al contratista la liquidación correspondiente del contrato, y abonársele, en su caso, el saldo resultante.

#### **Cláusula 39. Resolución anticipada del contrato.**

Las Partes podrán resolver anticipadamente el Contrato de mutuo acuerdo, estableciendo los términos y condiciones de la finalización.

En el supuesto de incumplimiento por alguna de las Partes de las obligaciones que le incumben, la Parte perjudicada tendrá derecho a exigir de la otra la subsanación de dicho incumplimiento en el plazo de quince (15) días naturales desde la recepción por la Parte incumplidora de dicha notificación, pudiendo la Parte perjudicada resolver el Contrato en el plazo de un (1) mes en caso de no realizarse la subsanación de forma satisfactoria.

En todo caso, sin perjuicio de la facultad de resolver el Contrato ni de su ejercicio, la Parte incumplidora vendrá obligada a resarcir a la Parte perjudicada de los daños y perjuicios que se le ocasionen como consecuencia de dicho incumplimiento.

Además de las generales previstas en el derecho privado y en el presente pliego, Sareb podrá resolver anticipadamente el Contrato, mediante previa notificación por escrito al Contratista y sin necesidad de preaviso alguno, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- La utilización, para la prestación de los servicios contratados, sin la expresa y previa aprobación de SAREB, de otras personas físicas o jurídicas, distintas de las propuestas en la oferta, aunque perteneciera a la plantilla del contratista adjudicatario, subcontratista o colaboradores, así como la utilización de medios materiales diferentes a los ofertados.
- Si el contrato de control y vigilancia fuese adjudicado con anterioridad a la obra y ambos adjudicatarios formaran parte del mismo grupo de empresas, esto será causa de resolución del contrato de control y vigilancia.

En este supuesto el adjudicatario tendrá derecho a la devolución de la garantía definitiva.

- Si durante la ejecución del contrato el adjudicatario pasara a formar parte del grupo de empresas al que pertenezca el adjudicatario de la obra objeto del control y vigilancia.

En este supuesto se devolverá al adjudicatario el importe de la garantía definitiva, salvo que, conforme al resultado de la liquidación deba quedar afecta a alguna responsabilidad derivada de la ejecución del contrato.

- Los incumplimientos de las obligaciones que, en el apartado IV.3 del Cuadro de características, se hubieran calificado como condiciones especiales del contrato.
- El incumplimiento de los plazos parciales establecidos en la aprobación del Programa de trabajo del contratista, cuando del mismo se deduzca la imposibilidad de cumplir del plazo de ejecución.
- La declaración incompleta o falsa de la relación de empresas que integran el grupo empresarial al que pertenece el contratista.
- Cualquier incumplimiento grave de estipulaciones contenidas en los documentos de valor contractual citados en el apartado I.4 del Cuadro de características, que tendrá, a estos efectos, el carácter de condición especial de ejecución del contrato.
- La cesión del contrato o la subcontratación sin conocimiento ni autorización previa de SAREB.
- La interrupción o abandono de los trabajos sin causa justificada ni autorización.
- La renuncia expresa a la realización de los trabajos en los términos contratados.
- La ejecución de los trabajos en términos diferentes a los que figuran en los documentos contractuales.
- La ejecución deficiente de los trabajos.
- La desobediencia de forma continuada a las órdenes dadas por SAREB.
- El incumplimiento de lo establecido en cuanto a la sustitución de medios personales o materiales.
- El contratista adjudicatario estará obligado durante la ejecución del contrato y hasta su liquidación a mantenerse en situación de no incurso en prohibición de contratar. Cuando el contratista, tras la formalización del contrato, durante su ejecución o antes de su liquidación, hubiera sido declarado en prohibición de contratar con esta Entidad o con el Sector Público Estatal, así como cuando de forma sobrevenida a la formalización contractual se encuentre incurso en prohibición de contratar, la Entidad quedará facultada para resolver el contrato.

Con la suficiente antelación sobre la terminación de la relación contractual con el Proveedor, antelación que será Sareb quien la determine, deberá realizarse el traspaso de toda la

documentación y del conocimiento desde el Proveedor al personal interno de Sareb y/o a una tercera empresa, si ha lugar.

Por tanto, el Proveedor se compromete a:

- Asegurar el correcto traspaso de las funcionalidades, la información detallada de cualquier actividad (ad-hoc) realizada y los requerimientos para el mantenimiento del servicio.
- A su vez, entregar toda la documentación generada durante el ciclo de vida del Contrato

#### **Cláusula 40. Régimen de recursos y jurisdicción**

Conforme a los artículos 27.1.d) y 321.5 de la LSCP, las cuestiones relativas a la preparación y adjudicación del contrato quedarán sometidas a la jurisdicción contencioso-administrativa, previo recurso de alzada presentado ante la Comisión Rectora del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). El recurso podrá ser interpuesto ante la Comisión Rectora del FROB directamente o ante SAREB, que dará traslado del recurso a la Comisión.

Las cuestiones relativas a los efectos, modificación y extinción del contrato se someterán a la jurisdicción civil.

Todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultante de la ejecución o interpretación del Contrato o relacionado con él, directa o indirectamente, se resolverán ante los Juzgados de Madrid, capital.

**ANEXO Nº 1**

**CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS**

Don ..... (en nombre y representación de ..... con domicilio en ..... Provincia de ..... enterado del anuncio publicado en el Perfil de Contratante de SAREB del día ... de ..... de ..... y de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación mediante procedimiento abierto de los servicios de.....

....., se compromete en nombre de ..... (propio o de la Empresa a quien represente), a tomarlos a su cargo con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, en los siguientes términos:

**A) PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

<b>Coste total servicio (SIN IVA) (1)</b>	
<b>IVA (2)</b>	

- (1) La proposición que se haga, expresando claramente la cantidad en euros, en letra y número (Sin IVA), será la cantidad resultante del Presupuesto General que se acompaña.
- (2) Deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido.

.....de.....de.....

Fecha y firma del LICITADOR

**ANEXO Nº 2**

**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE COMPLEMENTARIA AL DEUC**

D./Dña ..... , con DNI..... en nombre de ..... (propio o de la empresa a quien represente) con domicilio en ..... provincia de ....., enterado del anuncio publicado en el perfil de contratante de (órgano de contratación) del día ... de ..... de ..., para la adjudicación del contrato de servicios de clave ..... y título..... (identificación del contrato), certifica mediante esta declaración responsable los siguientes extremos:

**a) Pertenencia o no a grupo empresarial**

DECLARA que el licitador forma parte de un grupo empresarial, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio. Aportará la relación de empresas que forman parte del grupo al que pertenezca el licitador individual o cualquiera de las empresas que liciten con el compromiso de constituir una UTE, expresando la circunstancia que justifica la vinculación al grupo, o bien, no pertenecer a grupo empresarial alguno:

Sí /  No

En caso afirmativo, relacionar las empresas del grupo empresarial:

.....

.....

(En caso necesario incluir la relación de estas empresas en otro documento)

Que hay otras empresas del grupo, entendiéndose tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42 del Código de Comercio, que han presentado proposiciones a la licitación:

Sí /  No

En caso afirmativo, relacionar las empresas del grupo empresarial que han presentado proposiciones a la licitación:

.....

.....

(En caso necesario incluir la relación de estas empresas en otro documento)



**b) En la adjudicación de contratos que tengan por objeto la vigilancia, control, supervisión y dirección de otros contratos relacionados con este:**

El licitador ha sido adjudicatario o está vinculado a la empresa adjudicataria de los correspondientes contratos:

Sí /  No /  No Procede

Si la situación de incompatibilidad sobreviniera una vez adjudicado este contrato, declaro que comunicaré la situación inmediatamente a SAREB.

Asimismo, renuncio a, durante la ejecución de este contrato, concertar con la empresa adjudicataria de tales contratos cualesquiera contratos o subcontratos que tengan por objeto la colaboración en la ejecución de los mismos.

Sí /  No

**c) Documentación adicional exigida a todas las empresas extranjeras (en su caso).**

DECLARA someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir del contrato, renunciando al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

Sí /  No

No procede

**d) Viabilidad del Pliego de Prescripciones Técnicas**

DECLARA que la ejecución del Pliego de Prescripciones Técnicas es viable:

Sí /  No

**e) Habilitación empresarial exigible para realizar la prestación**

Declara que está en posesión de la habilitación especial exigible para realizar la prestación, especificada en el apartado II.3.5 del Cuadro de características.

Sí /  No

No procede

f) **Participación directa o indirecta en la elaboración de los Pliegos**

Sí/  No

**Firma:**

**ANEXO N° 3**

**FORMULARIOS JUSTIFICACIÓN DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA  
(FORMULARIOS EF-1, EF-2, EF-3)**

**FORMULARIO EF-1**

*(Por empresa y unión temporal, en su caso)*

**Entidad:**

	FACTURACIÓN (F)	COMPRAS
Año		
Año		
Año		

(FECHA y FIRMA)

### FORMULARIO EF-2

(Por Empresa y unión temporal, en su caso)

Entidad:

BALANCES (1) (2)							
ACTIVO	Año	Año	Año	PASIVO	Año	Año	Año
CIRCULANTE (A)				RECURSOS AJENOS (C)			
Disponible (A1) Exigible (A2) Realizable (A3)				Exigible a corto (C) 1) Exigible a largo (C) 2)			
INMOVILIZADO (B)				RECURSOS PROPIOS (D)			
Financiero (B1) Material (B2) Inmaterial (B3)				Capital (D1) Reservas (D2)			

NOTAS:

- (1) Estos balances serán los **oficiales**.
- (2) Como mínimo, deberán aportarse en este formulario los valores A, B, C, y D.

(FECHA y FIRMA)

**FORMULARIO EF-3**

*(Por empresa y unión temporal, en su caso)*

**Entidad:**

ÍNDICE DE:	Garantía	Recursos	Independencia Financiera	Dependencia Financiera
FÓRMULA	(A+B)/C	D/C	D/(A+B)	C/(A+B)
Año				
Año				
Año				

**DEFINICIÓN DE ÍNDICES Y DATOS SOLICITADOS**

GARANTÍA (o solvencia total): 
$$\frac{\text{Circulante} + \text{Inmovilizado}}{\text{Recursos ajenos}} = \frac{A + B}{C}$$

RECURSOS: 
$$\frac{\text{Recurso propios}}{\text{Recursos ajenos}} = \frac{D}{C}$$

INDEPENDENCIA FINANCIERA: 
$$\frac{\text{Recursos propios}}{\text{Circulante} + \text{Inmovilizado}} = \frac{D}{A + B}$$

DEPENDENCIA: 
$$\frac{\text{Recursos ajenos}}{\text{Circulante} + \text{Inmovilizado}} = \frac{C}{A + B}$$

(FECHA y FIRMA)

**ANEXO Nº 4**

**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE COMPROMISO DE CONSTITUCIÓN DE UTE**

D. /Dña....., con DNI..... en nombre de..... (Propio o de la empresa a quien represente) con domicilio en..... provincia de....., y

D. /Dña....., con DNI..... en nombre de..... (Propio o de la empresa a quien represente) con domicilio en..... provincia de....., y

D. /Dña....., con DNI..... en nombre de..... (Propio o de la empresa a quien represente) con domicilio en..... provincia de.....,

Enterados del anuncio publicado en el perfil de contratante de (órgano de contratación) del día... de..... de..., para la adjudicación del contrato de servicios de clave..... y título..... (Identificación del contrato), declaran responsablemente

Que, en el supuesto de resultar adjudicatarios, se obligan y comprometen, conjunta y solidariamente, en nombre de las empresas que representan a ejecutar la obra en régimen de Unión Temporal de Empresas, conforme a lo previsto en el artículo 69 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (por remisión de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el presente contrato), con una participación cada una de ellas de:

EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

Que, asimismo, declaran expresamente que mediante el presente compromiso no han participado ni participarán en prácticas anticompetitivas en esta licitación, y que la presentación de oferta conjunta y solidaria entre las empresas indicadas no supone infracción alguna de lo establecido en la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, siendo concededores de que, en caso contrario, las sanciones que se aplicarían por prácticas de colusión incluirían multas, penas de prisión o suspensión de participación en licitaciones públicas, entre otras.

Se designa como Gerente único de la Unión Temporal de Empresas, en caso de adjudicación a.....con plena representación frente a SAREB durante la vigencia del contrato y con las facultades que sean necesarias y bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven de la licitación y contrato subsiguiente del servicio citado.

Y en prueba de conformidad, firman la presente declaración responsable todos los componentes de la Unión Temporal de Empresas.

En.....a.....de.....de 20...

**ANEXO Nº 5**

**TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO**

<p><b>OBJETO DEL CONTRATO Y DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO</b></p>	<p>El tratamiento de datos personales consistirá en la realización de las siguientes actividades según lo dispuesto en el objeto del Contrato:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>FINALIDAD DEL TRATAMIENTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa</li> <li><input type="checkbox"/> Gestión de nóminas</li> <li><input type="checkbox"/> Servicios económico-financieros y de seguros</li> <li><input type="checkbox"/> Publicidad y prospección comercial</li> <li><input type="checkbox"/> Videovigilancia</li> <li><input type="checkbox"/> Recursos humanos</li> <li><input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales</li> <li><input type="checkbox"/> Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas</li> <li><input type="checkbox"/> Comercio electrónico</li> <li><input type="checkbox"/> Seguridad y control de acceso a edificios</li> <li><input type="checkbox"/> Otros: .....</li> </ul>
<p><b>TIPO DE DATOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Datos de carácter identificativo</li> <li><input type="checkbox"/> Características personales</li> <li><input type="checkbox"/> Académicos y profesionales</li> <li><input type="checkbox"/> Información comercial</li> <li><input type="checkbox"/> Circunstancias sociales</li> <li><input type="checkbox"/> Detalles del empleo</li> <li><input type="checkbox"/> Transacciones de bienes o servicios</li> <li><input type="checkbox"/> Categorías especiales de datos</li> <li><input type="checkbox"/> Otros: .....</li> </ul>
<p><b>CATEGORÍAS DE DATOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Empleados</li> <li><input type="checkbox"/> Clientes y usuarios</li> <li><input type="checkbox"/> Proveedores</li> <li><input type="checkbox"/> Personas de contacto</li> <li><input type="checkbox"/> Beneficiarios</li> <li><input type="checkbox"/> Cargos públicos</li> <li><input type="checkbox"/> Otros: .....</li> </ul>

## **ANEXO Nº 6**

### **CONTROLES Y MEDIDAS TÉCNICAS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El presente Anexo describe las medidas y requisitos de seguridad que el Contratista debe cumplir en el marco de la prestación de los Servicios objeto del Contrato. Por ello, el Contratista de los Servicios (Contratista) se compromete y obliga al cumplimiento de todas las normas de seguridad desarrolladas por Sareb que se describen en este Anexo y que sean de aplicación en función de los Servicios contratados y de cómo se prestan los mismos (Servicios).

El Contratista deberá implementar las garantías de seguridad adecuadas contra el tratamiento no autorizado o ilícito, contra la pérdida de información, incluidos datos personales, la destrucción o el daño accidental debiendo establecer para ello aquellas medidas técnicas y organizativas descritas en el presente anexo encaminadas a asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información (incluidos los datos de carácter personal) tratada en el marco de los Servicios contratados y/o generada u obtenida como consecuencia de la prestación de los Servicios y la posibilidad de demostrar que estas medidas se han llevado a la práctica.

Las Normas de seguridad desarrolladas en el presente Anexo pueden ser sustituidas por otras que puedan proporcionar un nivel de seguridad equivalente, de conformidad con la legislación y estándares vigentes en cada momento.

Dado el carácter específico de ciertas normas de seguridad dentro del articulado del Reglamento (UE) 2016/679 de Protección de Datos (RGPD), algunas medidas tales como la formación del personal del Encargado del Tratamiento, los deberes de confidencialidad o la necesidad de disponer de un protocolo de actuación para comunicación de violaciones de seguridad, serán parte integral del propio contrato y no de los anexos, conforme a las disposiciones del art. 28 y ss. RGPD.

El Contratista manifiesta comprender los requisitos de seguridad de la información descritos en el presente anexo y asociados a las características de los Servicios, y se obliga a dar a conocer de forma comprensible a sus empleados tanto los requisitos de seguridad exigibles como las consecuencias de su incumplimiento.

Las medidas de seguridad que se establecen a continuación y que deberá implantar el Contratista, siempre irán referidas a la prestación de los Servicios a Sareb o derivado del tratamiento de información de Sareb que implique esta prestación de Servicios. El Contratista debe cumplir aquellas obligaciones asociadas a una o varias características que identifiquen tanto a los Servicios, como a su información o su tecnología, enumeradas a continuación y desarrolladas posteriormente:

1. NORMAS DE SEGURIDAD A CUMPLIR POR TODOS LOS CONTRATISTAS
2. NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS CON COMPONENTE TECNOLÓGICA
3. NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE PRESTEN SERVICIOS CONECTADOS A LA RED DE SAREB
4. NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE PRESTEN LOS SERVICIOS DESDE SUS PROPIOS SISTEMAS
5. NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE DESARROLLEN SOFTWARE PARA SAREB
6. NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE OFREZCAN A SAREB SERVICIOS UBICADOS EN LA NUBE (CLOUD COMPUTING)
7. NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE OFREZCAN A SAREB SERVICIOS DE VIDEOVIGILANCIA

#### ***1. NORMAS DE SEGURIDAD A CUMPLIR POR TODOS LOS CONTRATISTAS***

**Estas normas de seguridad básicas son de aplicación por todo Contratista que durante su prestación tenga capacidad de acceso, tratamiento, transmisión o almacenamiento de información de Sareb. Obligaciones relativas a las políticas de seguridad de la información**

Poseer y cumplir con una Política de Seguridad - basada en buenas prácticas reconocidas en el mercado - actualizada y vigente durante la prestación del Servicio, así como abalada por la Dirección de la Compañía.

Cumplir y hacer cumplir con los controles y medidas aplicables en el presente documento.

Cumplir y respetar las características fundamentales de seguridad de la información: confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia.



Adoptar las medidas de índole organizativa y técnica necesarias, que garanticen la seguridad de la información y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Llevar a cabo procedimientos de vigilancia de nuevos requisitos legales y de cumplimiento.

Obligaciones relativas a los requisitos de seguridad relacionados con la clasificación de la información Disponer de procedimientos y mecanismos de clasificación de la información, de acuerdo con requisitos legales, criticidad y sensibilidad de cada tipo de información.

Clasificar, etiquetar y tratar la información acorde a las necesidades identificadas. Disponer de un sistema de etiquetado de soportes que permita su marcado y clasificación de su información.

No divulgar información de Sareb a terceros no autorizados, así como, evitar la fuga de dicha información. Garantizar que no se publique o divulguen datos personales, a menos que se autorice expresamente.

No utilizar los nombres comerciales u otros derechos de propiedad intelectual de Sareb, excepto cuando sea necesario para la prestación de los Servicios y contando con el previo consentimiento de Sareb.

No divulgar información de los Servicios (naturaleza, herramientas de desarrollo, arquitectura, etc.) a otro personal del Contratista no autorizado, así como en los perfiles profesionales de sus trabajadores.

Aplicar mecanismos de destrucción segura de la información en base a su clasificación, imposibilitando la recuperación de la información destruida sea cual sea el soporte destruido y el método utilizado.

Asegurar, el Contratista, que todas las personas autorizadas para tratar datos personales estén debidamente informadas de la confidencialidad y hayan firmado cláusulas vinculantes.

Guardar secreto respecto de los datos personales que tenga acceso y trate, durante la vigencia de los Servicios y después de finalizar sus relaciones con el responsable de tratamiento, durante los plazos máximos previstos en la legislación vigente.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con el control de accesos**

Implementar y mantener una segregación de las funciones de la totalidad de los empleados que repercuta en la definición de roles e incompatibilidades de funciones para un mismo usuario dentro de un proceso.

Reportar cualquier baja de un empleado o finalización de su participación en los Servicios, al que se le haya dado permiso de acceso a las ubicaciones donde se prestan los Servicios.

Adoptar medidas de formación y concienciación sobre la custodia y uso de la información de sus puestos de trabajo, la comunicación inmediata de la pérdida o robo.

Garantizar y asegurar que el acceso a los datos personales se restrinja únicamente a aquellos empleados que necesiten acceso para cumplir con las obligaciones del encargado de tratamiento.

#### **Obligaciones relativas a la seguridad en la operativa**

Mantener identificada la información de Sareb, así como los posibles soportes utilizados para la prestación de los Servicios.

Disponer de procedimientos actualizados que describan la operativa para los Servicios y ponerlos a disposición de los empleados en todo momento.

#### **Obligaciones relativas a la seguridad física y del entorno**

Establecer unas medidas de seguridad adecuadas en caso de almacenar información sensible de Sareb en formato físico.

Contar con normas de escritorio limpio para que los puestos de trabajo estén despejados de información confidencial o secreto, con independencia del formato en el que se materialice dicha información.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con los recursos humanos**

Adoptar las medidas necesarias para garantizar que se transmita correctamente las medidas de seguridad y confidencialidad especificadas en el presente documento, así con las relativas a continuidad de negocio y de presentación de los Servicios. Adicionalmente se deberán establecer mecanismos que verifiquen el cumplimiento de las medidas anteriormente indicadas.

Garantizar mediante cláusulas contractuales con sus empleados, las funciones, términos y condiciones de desempeño, responsabilidades legales, la no divulgación de información y medios a su disposición.

Asegurar que no se custodie ninguna información y se cancelen las autorizaciones otorgadas en la prestación de los Servicios cuando ya no se requiera para su desempeño profesional.

Informar a sus empleados sobre las responsabilidades y obligaciones en lo que respecta a la seguridad y al deber de confidencialidad, y su vigencia después de la finalización de la relación contractual.

Disponer de asignaciones formales de roles y funciones en materia de seguridad, evitando incompatibilidades para no concentrarse en mismas áreas o personas.

Contar con perfiles cubiertos por profesionales debidamente cualificados, así como mantener actualizados los datos de contacto de aquellas personas de interés para los Servicios.

Comunicar a Sareb con antelación suficiente a la fecha en que se produzca, cualquier cambio en las personas designadas por el Contratista de interés para los Servicios.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con la monitorización de seguridad**

Dar la facultad a Sareb, de realizar revisiones que pudieran ser necesarias para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad expresadas en el presente documento -relacionado al servicio prestado-, así como, para verificar la confidencialidad, integridad, resiliencia y disponibilidad de los Servicios.

Durante la vigencia de los Servicios, dichas revisiones podrán realizarse con periodicidad anual. Con carácter extraordinario, también se podrá llevar a cabo revisiones cuando se realicen modificaciones sustanciales.

El alcance de la revisión podrá extenderse a cualquier aspecto relacionado con los Servicios, lo que implica el acceso libre y sin restricciones. La información obtenida será tratada como confidencial.

El resultado de la revisión se acordará y se decidirán las acciones que proceda implantar para solventar las cuestiones planteadas, así como, quién deberá ser responsable de acometer las acciones correctoras.

Cada revisión se efectuará previa notificación por escrito al Contratista con un preaviso mínimo de quince (15) días a su inicio, en el que Sareb indicará su objeto y justificación.

Colaborar y proporcionar soporte en las investigaciones de cualquier tipo que se efectúen ante requerimientos o actividades supervisoras o inspectoras de los organismos y administraciones públicas.

Asegurar la custodia y retención de los registros de auditoría -logs-, mediante los mecanismos necesarios, y durante el tiempo que determinen las regulaciones, o que establezca Sareb si así lo considera oportuno por el tipo de servicio.

Habilitar, definir, documentar, implementar y revisar periódicamente las trazas de actividad de los usuarios del Contratista recogidas en los sistemas que dan soporte a los Servicios.

Remitir los informes de auditorías que se realicen sobre los sistemas de información que prestan soporte a Sareb en caso de ser requeridos.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con la gestión de incidentes de seguridad de la información**

Informar inmediatamente de cualquier amenaza que afecte a la seguridad de la información o a la reputación de Sareb, incluyendo la naturaleza de la violación de seguridad, número de registros, persona de contacto, posibles consecuencias y medidas adoptadas o propuestas para su remediación.

Coordinar las actividades de respuesta y comunicación de incidentes con las partes interesadas internas y externas asegurando que los tiempos de actuación cumplan con los acuerdos de indisponibilidad.

Disponer de un modelo para la comunicación eficaz de los eventos de seguridad entre los distintos participantes involucrados en el proceso de detección.

#### **Obligaciones relativas a los aspectos de la gestión de la continuidad del negocio**

Disponer de un plan de continuidad de negocio, garantizando que la información no se revela a personas no autorizadas tanto en el proceso cotidiano del negocio como ante situaciones de emergencia.

Revisar y probar las estrategias y planes de respuesta y recuperación de manera periódica, o siempre que se produzcan cambios relevantes, asegurando una respuesta adecuada y sin dilación ante crisis.

Asegurar que, en caso de una situación de crisis o de un desastre, los requisitos de seguridad se mantienen como parte del plan de continuidad del negocio y del proceso de recuperación ante desastres.

Prestar servicios alternativos y seguros, tanto para procesos estándar como para los procesos que se activan en el plan de continuidad del negocio.

Formar a las posibles partes implicadas, como puedan ser Operaciones, Seguridad, Sistemas, etc. en la gestión y respuesta de incidentes de seguridad de la información.

Comunicar inmediatamente y mantener informado en todo momento a Sareb de las actuaciones y resultados del Plan de Continuidad de los Servicios.

#### **Obligaciones relativas al cumplimiento legal y regulatorio**

Identificar los requisitos legales, contractuales y regulatorios que puedan aplicar sobre la utilización, gestión y uso de información.

Cumplir en toda ubicación, infraestructura o sistema relacionado con los Servicios, la legislación vigente y aquellas normas aplicables, con relación a la información, sus plazos de conservación y su eliminación.

Asegurar que el tratamiento de datos de carácter personal en un país fuera de la Unión Europea/Suiza deberá estar adherido a algún acuerdo (por ejemplo, Privacy Shield EU-US) entre la Unión Europea/Suiza y el país en cuestión que garantice un nivel adecuado de protección. En ningún caso, se procederá a realizar la transferencia sin la previa autorización por escrito del responsable de tratamiento.

Asegurar que el tratamiento de datos de carácter personal en un país fuera de la Unión Europea/Suiza y sin estar adherido a algún acuerdo (por ejemplo, Privacy Shield EU-US) entre la Unión Europea/Suiza y el país en cuestión, se deberá

regir por lo estipulado en los artículos 46, 47, 48 o 49 del RGPD. En ningún caso, se procederá a realizar la transferencia sin la previa autorización por escrito del responsable de tratamiento.

Asegurar que se sigan las mejores prácticas de seguridad, de acuerdo con las últimas versiones de los requerimientos vigentes de regulaciones y estándares de seguridad sobre la información de los Servicios.

#### **Obligaciones relativas a la devolución de los Servicios**

Adoptar las medidas que defina Sareb encaminadas a limitar el acceso a la información por terceros que causen baja en los Servicios.

Destruir toda información propiedad de Sareb en caso de finalización del servicio salvo que Sareb indique que requiere la devolución de la misma. Adicionalmente Sareb podrá solicitar que el Contratista aporte un certificado de terceros que verifique la destrucción.

Si, debido al cumplimiento de una obligación legal el Contratista debiera conservar la información, deberá comunicar y justificar debidamente este hecho a Sareb. Igualmente, la conservación de la información se limitará a los mínimos necesarios para el cumplimiento del deber legal.

#### **Obligaciones relativas a la gestión de activos**

Contar con una política de uso aceptable y seguro de activos de información aceptada por los empleados del Contratista, así como, cumplir con todos aquellos procedimientos asociados que se trasladen desde Sareb.

Mantener un registro de información de Sareb que contenga el responsable, tipo de información, localización, clasificación, documento o soporte, número y formato de las copias y personas autorizadas.

Adoptar las medidas de seguridad dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información en el caso de que se produzcan envíos con información entre Sareb y el Contratista.

Realizar un inventariado y gestión de activos, incluyendo un registro de propiedad de los activos de asignación al personal al cargo, realizado según las necesidades de negocio y criticidad de los activos.

### **2. *NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS CON COMPONENTE TECNOLÓGICA***

Estas normas de seguridad adicionales son de aplicación a todo Contratista que durante la prestación de los mismos acceda, procese, transmita o almacene información en sistemas tecnológicos.

#### **Obligaciones relativas a las políticas de seguridad de la información**

Disponer de cuadros de mando e indicadores de seguridad de la información para soportar la toma de decisiones en la prestación de los Servicios y consiga la involucración en comités de dirección.

Implementar medidas de seguridad y mecanismos que permitan:

Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de sistemas y servicios de tratamiento de los datos personales;

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

Verificar, evaluar y valorar la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento de datos personales;

Seudonimizar y cifrar los datos personales.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con el análisis y evaluación de riesgo**

Aplicar análisis de riesgos sobre los proyectos con tecnología asociada, que incluyan una adecuada previsión de los requisitos de seguridad, continuidad o protección de datos desde el inicio del mismo.

Implementar procedimientos o metodologías para la evaluación del riesgo sobre la información y la tecnología.

Tanto de manera periódica, como cuando se produzcan cambios relevantes, identificar y priorizar las respuestas a los riesgos tecnológicos definiendo umbrales y escalas de valoración.

Identificar, analizar, gestionar y documentar de forma periódica, los eventos de riesgo y las amenazas que afecten a los activos tecnológicos que pongan en riesgo la consecución de objetivos.

#### **Obligaciones relativas a los requisitos de seguridad relacionados con la clasificación de la información**

Aprobar e implementar un procedimiento formal de mantenimiento, eliminación y reutilización de activos tecnológicos, con base en la clasificación de la información, según los criterios establecidos.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con el control de acceso**

Dar cumplimiento a los requerimientos establecidos sobre control de acceso a la información tratada, definidos por Sareb en el presente documento.

Establecer un procedimiento de gestión de usuarios que especifique el tratamiento de las credenciales y privilegios del usuario, así como su anulación cuando se extinga la relación del usuario con Sareb.

Realizar la gestión de usuarios de los Servicios de forma integrada.

Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:

- La gestión de altas/bajas en el registro de usuarios asegurando que se asigna un identificador único;
- La gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios;
- La gestión de privilegios especiales según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado;
- La gestión de información confidencial de autenticación de usuarios;
- La política de retirada de cancelación de accesos y credenciales;
- La revisión periódica de la información de control registrada.

Disponer de mecanismos para identificar a todos los usuarios administradores y sistemas asignados para administración. Asimismo, no permitir identificadores genéricos a ser utilizados por un individuo.

Habilitar, definir, documentar, implementar y revisar periódicamente las trazas de actividad de los usuarios administradores.

Disponer de una relación de usuarios y perfiles identificados de forma inequívoca y personalizada.

Realizar revisiones periódicas de los privilegios de los usuarios, validando que los permisos asignados sean adecuados y actualizados, de acuerdo con el principio de menor funcionalidad.

Garantizar que se den de alta usuarios en los sistemas con una cuenta asociada a una única persona a la que se asignarán credenciales de acceso sin que nadie las conozca salvo el propietario del identificador.

Segmentar las aplicaciones y sistemas para proteger sus registros, garantizando que el acceso esté debidamente protegido.

Asegurar que el acceso a las aplicaciones, servicios y sistemas se realiza mediante el uso de contraseñas, que se modifican de forma periódica, siguen formatos complejos y guardan un histórico de las mismas.

Disponer de mecanismos de autenticación centralizados que no muestren la contraseña en claro, ni muestren información que pudiera ayudar a un intruso en caso de error de autenticación.

Disponer de mecanismos seguros de autenticación, que garanticen el cambio de contraseña inicial tras el primer acceso de los usuarios a los sistemas y aplicaciones.

Tener un procedimiento de distribución de contraseñas seguro que incluya la transmisión cifrada de las contraseñas si ésta se realiza a través de la red.

Fijar un tiempo máximo de inactividad para la sesión, procediendo a invalidar la misma transcurrido el período de tiempo que se determine de inactividad.

Mantener un registro de accesos, en el que se detalle usuario, fecha y hora, fichero e información accedida, tipo de acceso, y si ha sido autorizado o denegado. Revisar dichos accesos periódicamente.

#### **Obligaciones relativas a la seguridad en la operativa**

Establecer políticas y procedimientos, e implementar medidas técnicas para inventariar, documentar y mantener los flujos de datos de aplicaciones y servicios distribuidos dentro de la infraestructura de red.

Asegurar que los intercambios de información a través de sistemas o componentes hayan sido verificados según las necesidades de Contratista y Sareb, así como, la integridad del flujo de información.

Configurar los sistemas de acuerdo con el principio de menor funcionalidad, de tal manera que se habiliten únicamente las funciones esenciales para llevar a cabo las tareas que son objetivo del diseño.

Garantizar que los relojes de todos los sistemas de tratamiento de información involucrados están debidamente sincronizados con una única fuente precisa y acordada de tiempo.

Restringir la instalación de software no homologado sin consentimiento explícito y realizar controles en los equipos sobre el software instalado.

Garantizar la completa destrucción de la información de Sareb contenida en los equipos, empleando los mecanismos necesarios para impedir la recuperación total o parcial de ésta por parte de un tercero.

No permitir en ningún caso la impresión de información con datos reales propiedad de Sareb que no haya sido previamente autorizado por el responsable correspondiente.

#### **Obligaciones relativas a la seguridad física y del entorno**

Proteger los sistemas tecnológicos de las amenazas y los riesgos ambientales, así como de las eventualidades de que se produzcan accesos físicos no autorizados al dispositivo, redes o periféricos.

Contar con medios que garanticen la seguridad del cableado y cualquier otro medio por el que se pueda transmitir información, así como, estar correctamente identificados y etiquetados.

Adoptar todas las precauciones y medidas encaminadas a la limitación de capacidades para usar medios de almacenamiento extraíbles.

### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con los recursos humanos**

Definir los roles y responsabilidades de los usuarios en aplicaciones. Revisar periódicamente los permisos de los usuarios con el fin de detectar y solventar asignaciones de funciones inadecuadas.

Facilitar toda colaboración para mantener tareas de coordinación entre responsables de Seguridad del Contratista y de Sareb, o aquellas actividades necesarias para el seguimiento del desempeño de los Servicios.

#### **Obligaciones relativas a las medidas relacionadas a la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información**

Realizar pruebas de usuarios sobre las nuevas aplicaciones y sistemas para validar que cumplen todos los requerimientos funcionales, así como cualquier requerimiento en materia de seguridad.

Disponer de un proceso formal para la adquisición de hardware o software que tenga en cuenta los requisitos de seguridad y de compatibilidad.

Establecer los controles de seguridad adecuados en relación con la adquisición o desarrollo de nuevas aplicaciones o sistemas para la prestación de los Servicios.

Disponer de una infraestructura tecnológica en la cual se establezcan medidas que permitan la separación lógica de información en aquellas infraestructuras que sean compartidas.

Probar actualizaciones de software y nuevas licencias en entornos previos y aplicarlas antes de su puesta en producción.

Evaluar la integridad de la información, su efectividad y efectos colaterales.

Realizar revisiones de seguridad sobre cualquier componente del sistema incorporado en los Servicios prestado a Sareb en entornos diferentes al de producción.

#### **Obligaciones relativas a las medidas relacionadas con la seguridad de las comunicaciones**

Disponer e implantar un mapa completo de la red, así como proporcionar a Sareb el detalle de las medidas de seguridad perimetral aplicadas sobre los Servicios.

Identificar los requisitos y los niveles de servicio de comunicaciones a través de redes internas y externas en base a las características de los Servicios a prestar.

Restringir el acceso a internet, de manera que el uso quede limitado a través de proxy.

Disponer, en lo referente al intercambio de información a través de correo electrónico, de medidas de seguridad que protejan tanto el cuerpo del mensaje como los adjuntos.

Establecer el cifrado de comunicaciones que se realicen a través de redes públicas y/o privadas y a través de las cuales viaje información, especialmente cuando se trate de información confidencial.

Impedir el envío de información sensible a través de correo electrónico, sino realizarlo a través de pasarelas de comunicación destinadas a tal fin.

En las comunicaciones con clientes, proteger las redes de comunicaciones por medios técnicos para controlar que se produzcan de manera que se asegure la integridad sobre la información enviada.

#### **Obligaciones relativas a las medidas relacionadas con el cifrado y criptografía**

Disponer de un proceso de gestión de claves criptográficas que permita garantizar el ciclo de vida de las mismas, y las asegure frente al acceso y uso no autorizado.

Almacenar cifradas las contraseñas y las credenciales para impedir su revelación o reutilización por terceras partes, en caso de ser extraídas.

Contar con controles de cifrado, ya sea de terminales móviles, discos, portátiles, dispositivos externos, aplicaciones web, sistemas de transferencia de información, o correo electrónico.

Garantizar que la información que se almacene en los dispositivos móviles esté en todo caso cifrada con un algoritmo fuerte y reconocido.

Disponer de un servicio específico de intercambio de archivos, o bien mediante correo electrónico cifrado, para realizar los intercambios de archivos electrónicos entre Sareb y el Contratista.

Evitar el tratamiento de datos en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado, con el fin de garantizar que dicha información no sea inteligible ni manipulada.

Llevar a cabo seudonimización de datos reales y garantizar su integridad y confidencialidad.

Distribuir y transmitir la información de carácter personal de Sareb de forma cifrada con el fin de garantizar que dicha información no sea inteligible ni manipulada. Evitar su tratamiento en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado.

Asegurarse de que, cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, se utilice un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con la monitorización de seguridad**

Revisar los accesos a los servicios de red periódicamente, en especial los servicios de red externos.

Almacenar logs y trazas de la incidencia al menos durante siete (7) días desde la notificación de la misma, y salvaguardar y aislar cuantas evidencias sean de utilidad para realizar una copia forense.

Almacenar los logs con un formato y contenido adecuados para poder llevar a cabo la trazabilidad de los eventos.  
Permitir a Sareb, en caso de necesidad, realizar el análisis de los logs de los sistemas, trazas de los elementos de IDS, firewall y cualquier elemento de red y seguridad asociados a los Servicios.  
Aportar cualquier información requerida relativa a la seguridad de la información de los Servicios cuando se solicite, como: actividad de usuarios y sistemas, cambios efectuados, registro de eventos o alertas de seguridad.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con las amenazas informáticas**

Mantener y probar la adecuada y oportuna detección de cualquier tipo de evento anómalo que pueda afectar al objetivo y calidad de los Servicios.

Facilitar información sobre amenazas potenciales para Sareb desde foros y fuentes de intercambio de información.

Realizar ciberejercicios de simulación de incidentes de seguridad de la información.

Disponer de mecanismos de gestión de versiones y parches de sistemas y asegurar su distribución de forma centralizada, gestionando el estado de actualización de dichos sistemas y equipos.

Disponer de sistema antivirus con actualización automática y diaria, firewall local activado y de un sistema de cierre automático de sesión en los equipos informáticos.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con la gestión de incidentes de seguridad de la información**

Seguir un proceso de gestión de incidentes y brechas de seguridad según marca la legislación vigente y las buenas prácticas del mercado reconocidas, colaborando en todo lo necesario en Sareb para llevar a cabo dicha gestión y cumplir con sus obligaciones de información.

Proporcionar a Sareb los recursos necesarios para el análisis de una incidencia y su subsanación.

Garantizar la implantación de los requisitos de seguridad y de comunicar cualquier incidente que afecte al sistema de información contratado ya sea directa o indirectamente.

Realizar un análisis técnico, en caso de incidente, para establecer el origen, la debilidad que se está explotando y toda aquella información necesaria, de cara a definir pautas de resolución del incidente.

Realizar pruebas periódicas del plan de respuesta, y aplicar las lecciones aprendidas de estas pruebas para la mejora del proceso.

Informar de forma inmediata de los incidentes de seguridad, reportando y detallando el incidente en los tiempos estipulados por Sareb, una vez que se ha producido.

Notificar al responsable de tratamiento, inmediatamente, y en cualquier caso antes del plazo máximo de setenta y dos (72) horas desde que se tenga conocimiento o se sospeche la existencia de un tratamiento ilícito de datos personales responsabilidad de Sareb, incluyendo toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Incluir en dicha notificación del Contratista a Sareb, al menos:

La naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, categorías y número aproximado de interesados afectados y registros de datos personales afectados;

El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información;

Las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

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

#### **Obligaciones relativas a los aspectos de la gestión de la continuidad del negocio**

Establecer planes de recuperación de los sistemas que permitan el restablecimiento en el tiempo tolerable de indisponibilidad, según el tiempo objetivo de recuperación y el punto objetivo de recuperación.

Disponer de un plan de continuidad de servicios de TI que contemple los sistemas y componentes que procesan información de Sareb, incluyendo otras ubicaciones y centros de procesamiento de datos.

Conservar los planes de respuesta, de recuperación y el resto de documentación necesaria para gestionar un incidente/ crisis, en la ubicación destinada a tal efecto y conocida por todas las partes.

Contar con un grupo definido para la gestión de crisis e incidentes con personal identificado con el suficiente nivel para coordinar un incidente que repercuta en la continuidad de los Servicios a Sareb.

Revisar las estrategias y planes de respuesta y recuperación sobre sus principales contratistas.

Realizar una evaluación de impacto en el negocio que determine las necesidades para seguir operando de forma normal en caso de contingencias o desastres.

Analizar e identificar las necesidades sobre instalaciones alternativas ante una contingencia que suponga indisponibilidad de la ubicación principal.

Contar con un plan de prevención de riesgos en el que se adopten medidas como el almacenamiento de datos distribuidos, sistemas de alimentación eléctrica de soporte, políticas de backups, duplicación de sistemas críticos o sistemas de seguridad pasivos.

Disponer de los criterios de activación y ejecución del plan de recuperación, de cómo reorganizar al personal involucrado, cómo reestablecer los sistemas necesarios, o cómo recuperar los datos.

Destinar los recursos suficientes, tanto en el plano humano como de equipamiento (software y hardware), que garanticen la continuidad los niveles de calidad acordados.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas a la gestión de respaldo de información**

Aplicar procesos para realizar copias de seguridad, periodicidad, sistemas de almacenamiento y custodia, procesos de restauración y registro de las acciones realizadas a lo largo del tiempo.

#### **Obligaciones relativas a la subcontratación**

Mantener identificadas las empresas subcontratadas involucradas en los Servicios y trasladar los requerimientos de seguridad establecidos en el presente Anexo a las que el Contratista deberá garantizar que dan cumplimiento a los mismos.

Gestionar adecuadamente los cambios en los servicios del contratista subcontratado que afecten a sistemas de Sareb para garantizar que las condiciones de seguridad y disponibilidad se mantienen.

Monitorizar el cumplimiento de los requisitos depositados en el contratista subcontratado para detectar posibles eventos de seguridad que pueda afectar a su información. El Contratista deberá responder de cualquier cumplimiento y de las consecuencias de los posibles daños o perjuicios que pudiera causar a Sareb.

#### **Obligaciones relativas a la finalización de los Servicios**

Proporcionar mecanismos de portabilidad de información, que facilite a Sareb la incorporación de los datos al sistema, permitiendo asegurar la integridad de los mismos.

#### **Obligaciones relativas a la gestión de activos**

Gestionar, identificar e inventariar cualesquiera aplicaciones, bases de datos, sistemas operativos (software y hardware), según marcan los estándares de seguridad de la información y buenas prácticas.

Catalogar los soportes tecnológicos, debiendo existir un registro de entrada, salida, utilizados, borrados. El traslado de los soportes informáticos deberá garantizar que no existan recuperaciones indebidas.

No permitir el almacenamiento de cualquier tipo de información con datos reales propiedad de Sareb en dispositivos de almacenamiento de usuario a menos que Sareb lo haya autorizado expresamente.

Proteger y gestionar los dispositivos móviles de forma remota. Implementar los controles y mecanismos de seguridad necesarios para proteger los dispositivos portátiles y móviles de la organización.

Proteger toda la información a la que acceda y los soportes que la contengan contra accesos no autorizados, usos indebidos o deterioro, empleando para ello las medidas técnicas adecuadas.

Contar con un procedimiento formal de mantenimiento, eliminación y reutilización de activos tecnológicos y la información tratada acorde a los requerimientos de los Servicios.

Hacer uso de medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de documentación destruida de documentos o soportes electrónicos que contengan información de Sareb.

Implementar los mecanismos de seguridad necesarios para que el Contratista realice una correcta administración y operación de los dispositivos de seguridad.

### **3. *NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE PRESTEN SERVICIOS CONECTADOS A LA RED DE SAREB***

Estas normas específicas de seguridad son de aplicación a todo Contratista que preste Servicios comunicándose con la red de Sareb. Se entiende por red de Sareb los puestos de trabajo, servidores y dispositivos de comunicación propiedad de Sareb, ubicados en sus instalaciones o conectándose a estos de forma telemática.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con el control de acceso**

Comunicar a sus empleados las normas e indicaciones de seguridad - expresados en el presente documento - aplicables a sus accesos a los sistemas de Sareb, debiendo vigilar su cumplimiento y seguimiento de forma adecuada.

Utilizar los usuarios y credenciales emitidos por Sareb para cada persona, con carácter intransferible, para acceder a los sistemas de Sareb, de forma local o remota.

#### **Obligaciones relativas a las medidas relacionadas con la seguridad de las comunicaciones**

Aplicar las medidas de seguridad expresadas en el presente documento, los niveles de servicio y los requisitos de gestión de los servicios de red que se requieren para la prestación de los Servicios hacia el exterior a través de internet.

Contar con una política de gestión de seguridad en las redes que deberá proponer mecanismos asociados a servicios en red y disponer de controles de red y políticas de segregación de redes.

Garantizar que las comunicaciones entre su infraestructura y la de Sareb conserven la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, limitándose a las necesidades de los Servicios.

Implementar mecanismos de autenticación que garanticen la comunicación inequívoca.

Proveer un sistema de comunicaciones con un nivel de seguridad equivalente al acceso local, de forma cifrada, autenticadas en cada extremo, ocultas hacia el exterior, solamente disponibles desde direcciones IP pertenecientes a Sareb y filtradas en cada extremo.

#### **Obligaciones relativas a los aspectos de la gestión de la continuidad del negocio**

Garantizar que cuando el entorno se encuentre fuera de las dependencias de Sareb, la conexión a la misma sea consistente y segura proporcionando disponibilidad y protección frente a pérdida de datos.

#### **4. *NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE PRESTEN LOS SERVICIOS DESDE SUS PROPIOS SISTEMAS***

Estas normas específicas de seguridad son de aplicación a todo Contratista que preste los Servicios en sus instalaciones o centros, utilizando puestos de trabajo, servidores y dispositivos de comunicación de su propiedad.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con el análisis y evaluación de riesgos**

Analizar la necesidad y la idoneidad de permitir la operación de forma remota, evaluando las medidas específicas de seguridad para garantizar la confidencialidad de estas comunicaciones.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con el control de accesos**

Establecer procedimientos de acceso a sistemas de información y aplicaciones, inicio seguro de sesión, validación de parámetros de identificación, gestión de contraseñas y herramientas de administración.

Implementar mecanismos de segregación para garantizar que la información de Sareb sea únicamente accesible por el interesado para el desarrollo de sus funciones, proporcionando un aislamiento efectivo.

Garantizar la diferenciación de usuarios en los distintos entornos, de manera que los usuarios de los entornos no productivos sean distintos a los usados en entornos de producción.

Limitar y registrar los privilegios asignados a los usuarios que gestionan los procesos offline para garantizar que no se producen modificaciones/eliminaciones no deseadas.

Asegurar que existe un control de sesiones concurrentes de usuario independientemente del dispositivo desde el que se acceda.

Asegurar el acceso de administradores a sistemas de información y/o a herramientas de administración de sistemas que prestan servicio a Sareb mediante canales cifrados, autenticación fuerte, tokens, etc.

Garantizar el acceso a la información mediante mecanismos restrictivos, evitando el acceso no autorizado, siguiendo reglas de autenticación, autorización y gestión de cuentas aceptadas por la industria.

#### **Obligaciones relativas a la seguridad en la operativa**

Definir un diagrama que detalle el flujo de datos en los procesos que se desarrollan dentro de su infraestructura tecnológica.

Dimensionar los sistemas para hacer frente de manera dinámica a las fluctuaciones de volumen de transacciones.

Monitorizar la capacidad de los sistemas para detectar fallos de disponibilidad.

Garantizar que las transacciones que se ejecuten a través de un planificador se gestionen de manera segura, debiendo ser aprobadas por el usuario y monitorizadas a lo largo de su ciclo de vida.

Disponer de procedimientos para controlar los cambios planificados y de emergencia sobre la configuración e instalación del software en explotación.

Solamente crear ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares y deber cumplir las mismas medidas de seguridad que los ficheros originales.

Aplicar procedimientos de control de ficheros temporales, de manera que los ficheros generados sean eliminados y existan mecanismos para verificar que no queda información no controlada.



### **Obligaciones relativas a la seguridad física y del entorno**

Proteger las áreas que contienen información de Sareb, estableciendo un procedimiento de control que incluya controles físicos, perímetro de seguridad, protección contra amenazas externas o ambientales.

Controlar y aislar recursos de tratamiento de información en el acceso a las instalaciones del Contratista, garantizando que se realice de forma individual y permita identificar a las personas con autorización.

Solicitar la identificación visible y permanente del personal y registrar las entradas y salidas del mismo a las áreas de tratamiento de información.

Proteger las áreas de sistemas tecnológicos con información de Sareb, estableciendo controles de autorización, acceso, perímetro de seguridad o protección contra amenazas externas o ambientales.

### **Obligaciones relativas a las medidas relacionadas con la seguridad de las comunicaciones**

Identificar las características de seguridad, los niveles de servicio y los requisitos de gestión de los servicios de red que se requieren para la prestación de los Servicios hacia el exterior a través de internet.

Contar con una política de gestión de seguridad en las redes que proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red y disponer de controles de red y políticas de segregación de redes.

Implementar mecanismos de autenticación que garanticen la comunicación inequívoca.

Aislar completamente la red interna, a partir de comunicaciones, sistemas y aplicaciones destinados al Servicio, del resto de su red, y de las otras redes que utilice el Contratista para otros clientes.

Garantizar que los entornos compartidos estén aislados para que no se propague el efecto de un ataque, a nivel físico y/o lógico, es decir, a nivel de dispositivos de comunicación y líneas dedicadas.

Implementar mecanismos de seguridad necesarios que permitan el almacenamiento cifrado de información de Sareb, tanto en servidores y unidades de almacenamiento como en copias de seguridad.

### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con la monitorización de seguridad**

Monitorizar actividades y acciones sobre la infraestructura tecnológica, red y plataforma con la finalidad de detectar potenciales eventos de seguridad como intrusiones, código malicioso, ataques de denegación de servicio y sustracción de información.

Registrar y monitorizar la actividad de usuarios, con independencia de su perfil, de los sistemas involucrados directa o indirectamente, incluyendo sistemas intermedios de almacenamiento temporal.

Las labores de administración a través de programas de asistencia remota deben quedar registrada, identificando unívocamente al administrador que se encarga de realizarla y las acciones llevadas a cabo.

Realizar tareas de monitorización activa para la pronta gestión de alertas, notificando inmediatamente a Sareb sobre posibles violaciones de seguridad sobre los sistemas de información.

Solventar las debilidades de control identificadas en las revisiones realizadas siguiendo los planes de acción acordados. Emitir métricas que reflejen el grado de cumplimiento de las medidas de seguridad.

Garantizar que toda la actividad realizada remotamente sobre sesiones de usuarios quede registrada, identificando unívocamente al administrador que se encarga de realizarla y las acciones llevadas a cabo.

Disponer de un plan de gestión y auditoría que permita identificar las vulnerabilidades de los activos críticos con base en una planificación periódica y siempre que se produzcan cambios significativos.

Contar con un registro de ubicaciones de sistemas de captación de imágenes y monitores de observación.

Conservar las imágenes por el plazo máximo permitido por las legislaciones aplicables, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.

### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con los procesos de detección**

Garantizar que los eventos detectados que supongan una desviación significativa sobre los parámetros de la línea base generen una alerta que permita analizarlos y determinar si constituyen un ataque.

Realizar pruebas de eficacia y eficiencia sobre los sistemas de detección para asegurar que éstos funcionan correctamente y que responden correctamente a su objetivo de diseño.

Disponer de mecanismos de monitorización, registro y bloqueo de usuario ante intentos reiterados de acceso a los sistemas de manera fallida. Dichos intentos serán considerados eventos de detección.

### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad respecto a revisiones de Sistemas de Información**

Posibilitar la integración con módulos de terceros y aplicaciones instaladas localmente independientemente de dónde se encuentre alojada la solución.

La arquitectura de la plataforma de administración deberá ser independiente de la configuración del centro de procesamiento de datos y la ubicación de este.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con las amenazas informáticas**

Garantizar que existan medios de protección frente a ataques de fuerza bruta o ataques de denegación de Servicio, de los Servicios prestado a Sareb.

Implementar mecanismos automatizados y manuales para la detección y prevención de código malicioso.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con la gestión de incidentes de seguridad de la información**

Tener implementado un procedimiento de gestión de incidentes y brechas de seguridad que permita su identificación, tratamiento y notificación al órgano correspondiente según su naturaleza.

Analizar y clasificar las alertas de los sistemas de detección y monitorización para determinar la existencia de uso indebido, incidentes y su impacto.

Registrar las evidencias obtenidas durante el análisis de los incidentes de acuerdo con el principio cadena de custodia para asegurar su validez ante cualquier procedimiento judicial, pericial, etc.

Mantener un registro de incidencias y los procedimientos necesarios de recuperación de datos, con la finalidad de realizar tareas de aprendizaje y mejora continua. Reportar periódicamente el estado de la resolución de incidencias sobre sistemas asociados al Servicio.

Realizar todas aquellas actividades que sean necesarias para detener la propagación de un incidente, con el fin de evitar que se vean afectados nuevos activos o afectar a terceras partes conectadas.

#### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas a la gestión de respaldo de información**

Realizar copias de seguridad sobre la información, los registros, el software y los sistemas con el fin de ser capaces de recuperar un estado anterior de los mismos ante una contingencia.

Realizar copias de seguridad con una periodicidad mínima semanal en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.

Realizar pruebas periódicas de restauración de copias de seguridad sobre los sistemas para verificar que los procedimientos de copias y recuperación son adecuados.

Controlar el acceso a las copias de seguridad y los sistemas que las gestionan y garantizar que permanecen inalteradas, restringiendo el acceso al personal mínimo necesario.

Contar con un procedimiento de recuperación de datos cuya ejecución debe ser autorizada por el responsable del fichero. Almacenar una copia de respaldo y de los procedimientos de recuperación de los datos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan.

#### **Obligaciones relativas al cumplimiento legal y regulatorio**

Las actividades de monitorización de redes y sistemas de Sareb realizadas por el Contratista deberán respetar los derechos fundamentales y la privacidad de los usuarios.

#### **5. *NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE DESARROLLEN SOFTWARE PARA SAREB***

Estas normas específicas de seguridad son de aplicación a todos los Contratistas que presten Servicio de desarrollo y mantenimiento de software.

#### **Obligaciones relativas a las medidas relacionadas a la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información**

Garantizar que el ciclo de vida de desarrollo de sistemas se controla de principio a fin, garantizando que las distintas actividades incluidas en el ciclo se realicen conforme a la metodología definida.

Incluir los requerimientos del usuario, las pruebas y la información técnica sobre medidas de seguridad en la documentación del sistema.

Garantizar que la configuración de referencia de los sistemas se realice teniendo en cuenta la menor funcionalidad. Llevar a cabo actualizaciones de configuración de acuerdo con las mejores prácticas.

Asegurar que los desarrollos de aplicaciones usen datos no reales o en su caso anonimizados o enmascarados que garantice que el proceso no es reversible.

Garantizar la segregación física y lógica entre entornos de desarrollo, prueba y producción, y proponer mecanismos asociados a servicios en red, controles de red y políticas de segregación de redes.

Garantizar que el proceso de subida a producción esté en todo momento controlado y aprobado por el usuario, y que durante dicho proceso se aplique una correcta segregación de funciones.

Restringir el acceso al código fuente de las aplicaciones en entornos productivos a personal limitado e identificado, registrando la trazabilidad de las acciones que realizan.

Probar los nuevos desarrollos o las modificaciones realizadas sobre el software existente en los Servicios prestado a Sareb.

Poner a disposición de Sareb aquellos desarrollos de software hechos a medida por el Contratista para Sareb, incluyendo código fuente, código objeto, manuales o cualquier otra información relevante.

Realizar un procedimiento para la gestión de cambios que pudieran ser necesarios realizar sobre aplicaciones o sistemas involucrados y disponer de módulos de control de errores.

Definir las pruebas de seguridad en el ciclo de vida de desarrollo a todos los niveles de pruebas: unitarias, integradas, funcionales y de aceptación.

Garantizar que las librerías se mantienen actualizadas y libres de vulnerabilidades conocidas que puedan poner en riesgo todas las aplicaciones desarrolladas con las citadas librerías.

#### **6. *NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE OFREZCAN A SAREB SERVICIOS UBICADOS EN LA NUBE (CLOUD COMPUTING)***

Estas normas específicas de seguridad son de aplicación a todo Contratista que presta servicios bajo infraestructura cloud.

##### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con el análisis y evaluación de riesgo**

Realizar un análisis de riesgos en base a la ubicación geográfica de los servidores de datos que se alojen en infraestructuras cloud.

Garantizar la ubicación de los datos en sistemas compartidos cloud, especialmente los considerados de carácter personal, y de la misma manera garantizar que se cumplen los requisitos legales y regulatorios tanto del país de origen como del país de destino.

##### **Obligaciones relativas a los requisitos de seguridad relacionados con la clasificación de la información**

Asegurar que se implantan las medidas de seguridad más restrictivas en el tratamiento de la información en los sistemas cloud.

##### **Obligaciones relativas a las medidas de seguridad relacionadas con el control de accesos**

Asegurarse de que existe segmentación del acceso a las sesiones y datos en arquitecturas compartidas cloud.

Garantizar que, en los sistemas cloud, se tomarán las medidas necesarias para que exista un aislamiento y protección total de los recursos.

##### **Obligaciones relativas a la seguridad en la operativa**

Garantizar en todo momento la integridad de todas las imágenes de las máquinas virtuales. Cualquier cambio realizado en las imágenes de las máquinas virtuales debe ser registrado.

Proporcionar, si así se le solicita, información sobre el estado de actividad de las máquinas virtuales, así como de las versiones necesarias de los sistemas operativos que se ejecutan en ellas.

##### **Obligaciones relativas a las medidas relacionadas a la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información**

Proteger la información que se transmite estableciendo medidas relativas al desarrollo de una infraestructura de seguridad, implementando sistemas para almacenaje y transmisión de información, manteniendo compatibilidad con los sistemas, aplicando medidas de cifrado y controlando su acceso.

Proporcionar la información técnica sobre los recursos que va a servir a Sareb, con el objetivo de que se puedan realizar test de compatibilidad de aplicaciones antes de la implementación.

Garantizar que todos los sistemas software intervinientes en la prestación de servicios cloud están actualizados a la última versión disponible, mediante procedimientos de actualización periódica.

Las aplicaciones multicliente, ya sean de propiedad o administradas, y el sistema de infraestructura y componentes de red, deberán estar diseñados, desarrollados, desplegados y configurados de tal manera que el acceso del Contratista y de Sareb esté adecuadamente separado del resto.

##### **Obligaciones relativas a las medidas relacionadas con la seguridad de las comunicaciones**

Garantizar que las comunicaciones entre la infraestructura del Contratista y de Sareb se produce mediante mecanismos necesarios para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Cifrar la información en sistemas compartidos cloud siempre que se almacene y se transmita.

No almacenar las claves criptográficas en cloud, tanto por el Contratista como por el tercero que gestione los sistemas compartidos. La gestión y uso de claves deberán tener funciones segregadas.

Informar a Sareb de los cambios dentro de los sistemas criptográficos si los datos de Sareb forman parte de los Servicios, y se tiene alguna responsabilidad compartida sobre la implementación del control.

Usar protocolos de cifrado para las aplicaciones expuestas a Internet.

#### **Obligaciones relativas a los aspectos de la gestión de la continuidad del negocio**

Disponer de una infraestructura que permita hacer frente de manera dinámica y óptima las fluctuaciones de volumen de transacciones, asegurando y manteniendo la calidad de los Servicios prestado.

#### **Obligaciones relativas al cumplimiento legal y regulatorio**

Asegurar el cumplimiento legal de la infraestructura de sistemas compartidos dentro de las geografías donde se presta los Servicios, manteniendo la calidad de los Servicios acordado.

#### **Obligaciones relativas a la subcontratación**

Fijar específicamente las condiciones y requisitos de seguridad de la información con los contratistas de sistemas compartidos cloud.

#### **7. *NORMAS DE SEGURIDAD ADICIONALES A CUMPLIR POR LOS CONTRATISTAS QUE OFREZCAN A SAREB SERVICIOS DE VIDEOVIGILANCIA***

**Estas normas de seguridad básicas son de aplicación por todo Contratista cuya prestación de servicios incluya tratamiento de datos personales por prestar servicios de videovigilancia.**

#### **Obligaciones relativas al cumplimiento legal y regulatorio**

Contar con un registro de ubicaciones de sistemas de captación de imágenes y monitores de observación.  
Conservar las imágenes por el plazo máximo permitido por las legislaciones aplicables, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.