visesa

Prestación de servicio de asesoramiento en materia de protección de datos de carácter personal

Pliego de bases técnicas

visesa

Índice

1. Contexto 3
2. Objeto 3
3. Descripción del servicio 4
   - 3.1 Tareas 4
   - 3.2 Requisitos de gestión del servicio 5
4. Equipo de trabajo 6
   - 4.1 Disponibilidad y lugar de prestación del servicio 6
   - 4.2 Cambios en la composición del equipo 7
5. Garantía y calidad 8
6. Propiedad intelectual 8

1. Contexto

Visesa es una sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco y adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes para el desarrollo de su política territorial de vivienda.

La misión de Visesa es ofrecer productos y servicios de promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y de rehabilitación y renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda, de forma coordinada con la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad. En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso de apoyo denominado "Sistemas de gestión", el cual, entre otras funciones y a través del equipo de gestión de protección de datos, da servicio al resto de procesos de Visesa en materia de gestión de la protección de datos de carácter personal.

En el ámbito de las políticas de Vivienda en el que desarrolla su actividad Visesa, tiene una enorme importancia el tratamiento de datos de carácter personal, tanto por su volumen, como por su tipología.

De acuerdo con ello y conscientes de la criticidad de la protección de los datos de carácter personal gestionados en el ámbito de las competencias de Visesa, durante los últimos años se viene llevando a cabo una actividad de mejora continua en esta materia.

No obstante, la variada problemática que se plantea diariamente en relación a la normativa de protección de datos hace necesaria la externalización de un servicio de asesoramiento que resuelva las consultas que surjan como consecuencia del tratamiento de datos de carácter personal y mantenga actualizadas la política de seguridad de la empresa y la documentación correspondiente a la gestión de datos de carácter personal de forma que se adapte a los posibles cambios que se produzcan a nivel interno o legislativo.

En este contexto, el presente documento recoge los requerimientos técnicos para el desarrollo de un servicio de asesoría en materia de protección de datos de carácter personal.

2. Objeto

El objeto de este expediente es la **contratación de un servicio de asesoramiento en materia de protección de datos de carácter personal**, que dé soporte al equipo de gestión de datos de carácter personal de Visesa.

3. Descripción del servicio

3.1 Tareas

El servicio de asesoramiento objeto de la presente petición de ofertas comprende, como mínimo, las siguientes tareas:

- **Apoyo a las personas de Visesa asignadas al equipo de protección de datos de carácter personal,** en las cuestiones técnicas y jurídicas que puedan plantearse en la gestión diaria de la empresa respecto a la protección de datos de carácter personal.
- **Apoyo al Servicio Jurídico de Visesa** en las cuestiones técnicas y jurídicas que pudieran plantearse respecto a la protección de datos de carácter personal.
- Realización de **informes y auditorías** de carácter interno.
- Atención a **violaciones de seguridad** o problemas e incidencias que puedan desencadenar una violación de seguridad.
- **Apoyo a la preparación, seguimiento y evaluación de la auditoría externa**.
- Realización de **trámites y gestiones ante la Agencia Española de Protección de Datos**.
- Gestiones necesarias para **mantener al día la política de seguridad de Visesa** acorde a la realidad de Visesa y la normativa vigente.
- Siempre que sea preciso, **reuniones presenciales** para abordar temáticas o problemáticas que así lo requieran.
- **Apoyo presencial al personal de Visesa** en aquellas reuniones o eventos en las que se precise de asesoramiento jurídico en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.
- **Asesoría jurídica en materia de tratamiento de información mediante Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación**, incluyendo aspectos legales que puedan surgir en proyectos e iniciativas de nuevas tecnologías y acciones en redes sociales, en materia de Protección de Datos.
- **Formación** al personal de Visesa en materia de datos de carácter personal.
- **Servicio de vigilancia** que mantenga al equipo de protección de datos de Visesa actualizado y al tanto de las últimas novedades legales y tecnológicas respecto a la protección y tratamiento de datos de carácter persona.

Servicios NO incluidos en el ámbito del contrato:

- Auditorías externas de verificación de cumplimiento de la normativa.
- Defensa jurídica ante procedimientos judiciales.

Es importante señalar que los requisitos expuestos para el servicio son **mínimos** y **meramente orientativos**

3.2 Requisitos de gestión del servicio

Servicio	Requerimientos
Puesta en marcha del servicio	*Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio, la puesta en marcha del servicio y entrega del mismo al finalizar el contrato.* En el plazo máximo de 10 días laborales desde la fecha de firma del contrato el adjudicatario llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio y puesta en marcha del servicio. La puesta en marcha del servicio consistirá en la realización de los trabajos necesarios para dar traslado del estado de la situación actual de la gestión de protección de datos en Visesa. Como resultado entregará: ▪ **Informe de auditoría** en el que se detalle la situación de la gestión de protección de datos de Visesa y las posibles acciones de mejora. ▪ **Plan de arranque** del servicio. ▪ **Plan de salida** del servicio al finalizar el fin del contrato.
Atención telemática	*Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a la gestión de datos de carácter personal.* Los requisitos del servicio de atención telemática son los siguientes: ▪ **Línea telefónica directa** para el equipo de protección de datos de Visesa con el equipo asignado al servicio por la empresa adjudicataria sin tener que pasar por centralita. ▪ Llamadas y reuniones telemáticas con la herramienta de **videoconferencia** de Visesa: MS TEAMS. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telemática **sin límite de llamadas, ni duración de las mismas**. La atención telefónica se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado al equipo de asesoría.
Atención a amenazas y violaciones de seguridad	Los requisitos para la atención de violaciones de seguridad o problemas e incidencias que supongan una amenaza que pueda desencadenar en una violación son los siguientes: ▪ Compromiso de **comparecencia presencial** según los niveles de servicio ofertados, contando desde que se comunique la posible violación al servicio de asesoría y soporte. ▪ Compromiso de **disponibilidad para la participación en un comité de crisis** para la gestión de la posible violación de seguridad en un plazo máximo de 24 horas.

4. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, perfiles y funciones del equipo profesional **mínimo necesario**:

Perfil profesional	Funciones
Gestión de cuenta	Ejercer de Responsable del Contrato a efectos de su interpretación, revisión del grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicados al servicio, la facturación y la evaluación continua del servicio.
Asesoría en protección de datos	Atención de consultas, gestión de amenazas de seguridad, elaboración de informes, formación y demás tareas enumeradas en el punto *3.1-Tareas* del presente documento

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles solo si cumple los requisitos del perfil correspondiente a las tareas, pudiendo así la persona gestora de cuenta realizar también trabajos de asesoría, o viceversa.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta la naturaleza de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria

4.1 Disponibilidad y lugar de prestación del servicio

El servicio deberá estar **disponible** para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Visesa[1].

Los trabajos de asesoría se realizarán **en las dependencias de la empresa adjudicataria**, excepto aquellas tareas que requieran de soporte presencial, como amenazas de seguridad, impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con usuarios, inspección de soportes físicos y documentación en papel, auditorías u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de las personas del equipo de asesoría en cualquiera de las oficinas de Visesa, cuyas ubicaciones actualmente son:

- Oficinas centrales: Vitoria-Gasteiz, Portal de Gamarra 1A
- Oficina territorial de Bizkaia: Bilbao, Avenida del Ferrocarril 36
- Oficina territorial de Gipuzkoa: Donostia, Paseo de Errotaburu 1

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas de hardware como de software.

[1] - De octubre a mayo: de lunes a jueves de 8:00 h a 17:00 h y viernes de 8:00 h a 15:00 h
- De junio a septiembre: de 8:00 h a 15:00 h

4.2 Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del equipo, los cambios de componentes del mismo deberán ser informados previamente y de forma explícita a la persona asignada por Visesa para la gestión del contrato. Los cambios estarán sujetos a las siguientes condiciones:

1. Informe escrito incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Todas las personas asignadas al servicio tienen que cumplir los requisitos indicados como solvencia técnica de las bases de la licitación.
3. Aceptación por escrito de los candidatos por parte de la persona Responsable de la Web de Visesa.
4. El traspaso de conocimientos correrá a cargo de la empresa, estimándose en un mínimo de 15 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

5. Nivel de Calidad de Servicio

Las solicitudes de Visesa se categorizan de la siguiente manera:

- **Solicitudes Críticas**: peticiones relacionadas con una incidencia que puedan suponer una amenaza o violación de seguridad, así como peticiones de carácter urgente por implicar una interrupción de la actividad de la empresa.
- **Solicitudes de Asesoría**: peticiones de soporte para redacción de cláusulas y procedimientos, revisión y elaboración de documentación, soporte en auditorías y otras solicitudes de tareas programadas no urgentes.
- **Solicitudes de Formación**: solicitudes para dar respuesta a necesidades formativas de las personas de Visesa.

La definición de tiempos de servicio a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta:** Intervalo de tiempo máximo para que la empresa adjudicataria atienda la solicitud de Visesa, realice una primera valoración superficial y acuse su recibo indicando al menos una previsión de fecha y hora de resolución.
- **Tiempo de Soporte Presencial:** intervalo de tiempo máximo que puede transcurrir desde que Visesa requiera exprofeso la asistencia in-situ del equipo asignado al servicio hasta que éste se presente en la oficina central de Visesa, para participar en comités de crisis, analizar incidencias de seguridad u otras tareas que la DPO de Visesa estime que así lo requieren.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo máximo transcurrido, desde la respuesta, para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas.

Con base en los parámetros definidos, se requiere el cumplimento de los siguientes tiempos máximos de respuesta, soporte presencial y resolución, expresados en horas y días laborables:

	Solicitudes críticas	Solicitudes de asesoría	Solicitudes de Formación
Tiempo de respuesta	1 hora	1 día	1 semana
Tiempo de soporte presencial	3 horas	1 semana	2 semanas
Tiempo de resolución	6 horas	1 semana	2 semanas

6. Garantía y calidad

La empresa adjudicataria 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 el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 311 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una **garantía de 24 meses** desde el momento de su aprobación por parte del cliente.

7. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva de Visesa, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español.