



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL ASESORAMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL PARA EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

1) DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Pliego es el establecimiento de las especificaciones técnicas con arreglo a las cuales ha de llevarse a cabo la contratación del asesoramiento en materia de Protección de Datos personales para el Ayuntamiento de Pamplona y el apoyo a las medidas que deben adoptarse por las diferentes áreas del Ayuntamiento.

2) CONTENIDO DE LOS TRABAJOS

Los trabajos a realizar cubrirán los siguientes aspectos:

1. Resolución de consultas y asesoramiento.
2. Ejercicio de derechos ARSOL.
3. Revisión de documental.
4. Consultas a la AEPD.
5. Implantación de medidas de protección de datos.

A título meramente informativo se prevé que la demanda de asesoramiento en función de las actuaciones sea la siguiente:

1. Resolución de consultas y asesoramiento: 30%
2. Ejercicio de derechos ARSOL: 25%
3. Revisión de documental: 7%
4. Consultas a la AEPD: 3%
5. Implantación de medidas de protección de datos: 35%

Se estima que el número de horas necesarias para la atención pueden oscilar entre las 400 y 450 horas anuales. Según la evolución de las solicitudes de atención pueden llegar a ser necesarias más horas para la atención de los siguientes años en caso de prórroga del contrato, siempre condicionado a la existencia de partida presupuestaria.

El asesoramiento referido a estos trabajos implica con carácter general:

1. Resolución de consultas y asesoramiento:

- Se atenderá tanto al personal del Ayuntamiento como a la figura del Delegado de Protección de Datos (DPD), y cuando se requiera, al Responsable de Seguridad Municipal para la implantación de medidas de seguridad.
- Se responderá a todas las peticiones recibidas a través del buzón protecciondedatos@pamplona.es.
- Resolución de dudas o respuesta a consultas de forma inmediata.
- Elaboración escrita de informes.
- Asistencia a cuantas reuniones relacionadas con el objeto del contrato le convoque, razonadamente el Ayuntamiento de Pamplona.
- Comunicación de las novedades y modificaciones de la normativa en materia de protección de datos.



- Asesoramiento ante cambios normativos relacionados y adopción de medidas necesarias para su implementación.
 - Revisión y/o modificación de condiciones de acceso y uso de servicios, incluyendo políticas de protección de datos, uso de cookies, avisos legales y uso de páginas web.
 - Apoyo al asesoramiento jurídico para la resolución de las consultas, reclamaciones de terceros o requerimientos de órganos administrativos.
 - Soporte para la preparación y, en su caso, impartición, de tareas de concienciación y divulgación, así como para el diseño e impartición de formación en materia de protección de datos.
 - Asesoramiento y redacción de las cláusulas relativas a la Protección de Datos para su implantación en los contratos, formularios, página web y aplicaciones del Ayuntamiento.
 - Asesoramiento y apoyo en sus funciones al DPO.
2. **Ejercicio de derechos ARSOL:** Tramitación de solicitudes de ciudadanos ante el ejercicio de los derechos de los interesados.
 3. **Revisión de documental:** revisión de la documentación y actualización de la misma, cuando proceda.
 4. **Consultas con la AEPD:** gestionar las relaciones y consultas con la Agencia Española de Protección de Datos cuando proceda.
 5. **Implantación de medidas de protección de datos:** comprende actividades tanto de implantación de medidas que surgen de la actividad diaria como derivadas de las auditorías. Supervisión de auditoría y estudio y análisis de los informes objeto de la misma. Implantación y seguimiento de medidas propuestas por auditores.

3) TRABAJOS NO INCLUIDOS

El servicio de asesoramiento objeto del presente contrato no incluye el desarrollo de las auditorías en materia de protección de datos.

4) PERSONAL ASIGNADO Y SOLVENCIA PROFESIONAL

- El adjudicatario nombrará una persona responsable del contrato que sirva de coordinador o de único interlocutor con el Ayuntamiento de Pamplona, salvo que previamente se consensue otra manera de proceder diferente.
- El personal asignado al contrato será el que preste el servicio y, si es sustituido por otro, el adjudicatario lo comunicará lo antes posible al Ayuntamiento de Pamplona, debiendo cumplir el nuevo personal asignado con la solvencia técnica requerida para el presente contrato.
- El personal asignado deberá disponer de los requisitos de conocimiento y experiencia establecidos para los Delegados de Protección de Datos (DPD) en las Administraciones públicas, y específicamente con conocimiento en administración local, ya que sus actividades están encaminadas al apoyo y asesoramiento de la figura del DPD en el Ayuntamiento de Pamplona.
- El adjudicatario deberá tener experiencia en áreas sensibles con Policía Municipal, emergencia social, acción comunitaria, vivienda y similares, dentro del ámbito de la administración local.
- Se valorará formación específica en normativas de seguridad como Esquema Nacional de Seguridad, ISO 27000 o similares, así como certificaciones personales como DPD.
- En caso de necesidad o urgencia, el personal designado deberá de poder personarse en el Ayuntamiento en las 2 horas siguientes a la solicitud.



5) CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- El Ayuntamiento de Pamplona accederá a los servicios de asesoramiento a través del interlocutor único, pudiendo utilizarse para ello un mínimo 2 canales, siendo uno de ellos un número de teléfono, y al menos uno electrónico (correo electrónico o formulario web). A través de este punto único de contacto, se encaminarán todas las peticiones de soporte experto contempladas en el contrato.
- Plazos de atención y solicitud: para cada solicitud se tendrá en cuenta que:
 - El plazo de **atención** es el tiempo transcurrido desde que se realiza una solicitud hasta que el personal especialista asignado por el adjudicatario se pone en contacto con el personal del Ayuntamiento conocedor de la incidencia o solicitud. El primer contacto para la atención deberá realizarse en el mismo día de la recepción o en el día laborable inmediatamente posterior.
 - El plazo de **resolución** es el tiempo transcurrido desde que se realiza una solicitud hasta que el personal especialista asignado por el adjudicatario haya atendido, gestionado y resuelto las actuaciones necesarias. El plazo de resolución es variable dependiendo del tipo de solicitud que se realice, por lo que según la particularidad de cada caso el adjudicatario informará del plazo previsto de resolución, gestionándola a la mayor brevedad posible.

En todo caso, se deberán respetar los plazos legales establecidos en la normativa vigente en materia de protección de datos.