Madrid Destino

MADRID

EXPEDIENTE N.º: SP19-01237 Y SP19-01238

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS CON CARÁCTER GENERAL (LOTE 1), ASÍ COMO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES ESPECIALIZADOS, RENOVACIONES DE LICENCIAS Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (LOTE 2), A PRESTAR EN LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

ÍNDICE

1 OBJETO 3
2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4
2.1 OBJETO DEL CONTRATO 4
2.2 CONDICIONES GENERALES 5
2.2.1 Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego 5
2.2.2 Equipamiento de nueva instalación 5
2.3 CENTROS EN LOS QUE DEBE PRESTARSE EL SERVICIO 5
2.4 SERVICIOS A PRESTAR EN EL LOTE 1: SOPORTE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS CON CARÁCTER GENERAL 7
2.4.1 Servicios a prestar en la administración de sistemas: 7
2.4.2 Servicios de atención a los usuarios 7
2.4.3 Servicio a equipamiento especializado 8
2.4.4 Servicios a aplicaciones específicas 8
2.4.5 Servicios de administración de redes 8
2.4.6 Servicios de Back-up 9
2.4.7 Servicios de correo electrónico 9
2.4.8 Servicios de administración de redes wifi 9
2.4.9 Servicios de gestión de móviles 9
2.4.10 Servicios de administración de servidores 9
2.4.11 Servicios de soporte informático a los puestos de información 9
2.4.12 Otros servicios 11
2.4.13 Requerimientos del soporte de primer nivel 11
2.4.14 Mantenimiento del inventario tecnológico, así como otra documentación técnica 12
2.4.15 Gestión de incidencias 12
2.4.16 Guardias 13
2.4.17 Servicios a ofrecer en la bolsa de horas de soporte 13
2.4.18 GESTION Y RENOVACION DE DOMINIOS 15
2.4.19 Necesidades asignadas al servicio 15
2.4.20 Conocimientos mínimos para la prestación del servicio 16
2.4.21 Medición de la calidad del servicio 18

2.5 SERVICIOS A PRESTAR EN EL LOTE 2: SOPORTE DE LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES ESPECIALIZADOS, RENOVACIONES DE LICENCIAS Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.. 18
2.5.1. Equipamiento relacionado al contrato 18
2.5.2. Limpieza de equipamiento audiovisual 19
2.5.3. Instalaciones y transporte para nuevas adquisiciones. 20
2.5.5 Mantenimiento técnico de los equipos 20
2.5.6 Servicio de garantía y mantenimiento 22
2.6. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO EN EL SUPUESTO DEL LOTE 1: MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO Y SOPORTE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS CON CARÁCTER GENERAL. 23
3 RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL 23
4 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 24
5 RESPONSABILIDAD 25
6 CLÁUSULAS SOCIALES 25
7 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD 28
NORMATIVA 28
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 29
ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO 30
SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES 36
INFORMACIÓN 37
ANEXO I "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES" 38
ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD 41

EXPEDIENTE N.º: SP19-01237 Y SP19-01238

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS CON CARÁCTER GENERAL (LOTE 1), ASÍ COMO DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES ESPECIALIZADOS, RENOVACIONES DE LICENCIAS Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (LOTE 2), A PRESTAR EN LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1 OBJETO

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. (en adelante, "MADRID DESTINO") tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

En este contexto, MADRID DESTINO requiere la contratación de ciertos servicios relacionados con el soporte de equipos tecnológicos y la atención tecnológica a usuarios, así como los servicios de mantenimiento tecnológico y audiovisual para los centros de información turística, siendo la prestación de ambos servicios imprescindible para el óptimo cumplimiento de su objeto social, dado que MADRID DESTINO no cuenta en su plantilla con personal suficiente.

La presente contratación se estructura en los Lotes indicados a continuación:

- **LOTE 1:** Soporte de primer y segundo nivel de los sistemas y equipos informáticos con carácter general.

- **LOTE 2:** Soporte de los elementos audiovisuales especializados, renovaciones de licencias y adquisición de material para los puntos de información turística.

Será de cuenta del adjudicatario los gastos de traslado y manutención del personal que preste el Servicio en ambos Lotes, no asumiendo MADRID DESTINO coste alguno por dichos conceptos.

En la determinación del precio del contrato se ha tenido en cuenta el salario base establecido en el XVII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudio de mercado y de la opinión pública, más los costes de la Seguridad Social.

La oferta económica presentada deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente a todos los costes derivados de la aplicación del Convenio Colectivo que corresponda.

NOTA IMPORTANTE: Los licitadores deberán indicar en su propuesta y de conformidad con el Anexo II (Modelo de proposición económica del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares), el Convenio Colectivo que será de aplicación a las personas trabajadoras en el caso de ser adjudicatarios, asumiendo la obligación de facilitar cuanta información se le requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, les sea de aplicación, de conformidad con el Apartado 12 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La presente contratación no tiene asociada relación de personal a subrogar.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas por parte del licitador y en todo caso por el adjudicatario, de las condiciones establecidas en los Pliegos que rigen la presente contratación.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 OBJETO DEL CONTRATO

MADRID DESTINO precisa contratar un servicio de mantenimiento articulado en dos (2) Lotes, que deberá ser prestado cada uno de ellos como un global por el adjudicatario de cada uno de ellos, debiendo proporcionar los medios personales y materiales propios y adecuados a los niveles de servicio requeridos en cada Lote.

Constituye el objeto del presente procedimiento la prestación de los siguientes servicios:

LOTE 1: Soporte de primer y segundo nivel de los sistemas y equipos informáticos con carácter general.

- Bolsa de horas para servicios de soporte tecnológico 2º nivel.
- Servicios de administración de sistemas (soporte informático de 1º nivel).

LOTE 2: Soporte de los elementos audiovisuales especializados, renovaciones de licencias y adquisición de material para los puntos de información turística.

- Mantenimiento preventivo de elementos audiovisuales y stock de dispositivos.
- Limpieza equipamiento audiovisual.
- Actualización de licencias necesarias para la explotación del sistema.
- Instalaciones y transporte para nuevas adquisiciones.
- Adquisición de material de respaldo y otro equipamiento necesario para la operación de los PITs.

El responsable del contrato por parte de MADRID DESTINO, será el Área de Informática y Comunicaciones (en adelante, "IT"), previa designación de la persona correspondiente antes del inicio de la prestación del Servicio.

2.2 CONDICIONES GENERALES

2.2.1 SOBRE LAS MARCAS DE FABRICANTES Y/O TECNOLOGÍAS CITADAS EN ESTE PLIEGO

Todas las marcas de fabricantes y/o las tecnologías a las que se hace referencia en este documento se citan porque MADRID DESTINO, en la actualidad, tiene ya instalados equipos basados en dichas marcas y/o tecnologías. Por lo tanto, en los casos en los que se haga referencias a determinadas marcas y/o tecnologías, los licitadores deberán tener en cuenta la dependencia tecnológica de MADRID DESTINO con las plataformas ya implantadas y en producción.

2.2.2 EQUIPAMIENTO DE NUEVA INSTALACIÓN

Aquellos equipos que se instalen durante la ejecución del contrato se considerarán como parte del mismo.

2.3 CENTROS EN LOS QUE DEBE PRESTARSE EL SERVICIO

El servicio relativo al total del contrato deberá prestarse en diferentes ubicaciones del municipio de Madrid. Los licitadores tendrán en cuenta este hecho para los desplazamientos de los técnicos entre sedes para atender al servicio.

Será de cuenta del adjudicatario los gastos de traslado y manutención del personal que preste el Servicio, no asumiendo MADRID DESTINO coste alguno por dichos conceptos.

El listado de centros de MADRID DESTINO que tendrán que gestionar mayoritariamente los adjudicatarios del contrato son los siguientes:

Centros de trabajo:

- Teatro Español
- Teatro Circo Price
- Teatro Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa
- Medialab-Prado
- Matadero Madrid. Centro de Creación Contemporánea
- Espacio cultural CentroCentro Cibeles
- Centro cultural Espacio Abierto Quinta de los Molinos
- Centro cultural Conde Duque
- Centro cultural Daoiz Velarde
- Sede de Palacio Cibeles, Calle Montalbán 1. Solo las relativas a MADRID DESTINO
- Faro de la Moncloa

Puntos de Información:

- Centro de información turística de la Casa de la Panadería en la Plaza Mayor.
- Punto de información turística de la terminal T4 en el Aeropuerto de Barajas Adolfo Suárez.
- Punto de información turística de la terminal T2 en el Aeropuerto de Barajas Adolfo Suárez.
- Punto de información turística Centro-Centro.
- Punto de información turística Callao.
- Punto de información turística Santiago Bernabéu.
- Punto de información turística Pº del Prado.
- Punto de información turística Reina Sofia
- Punto de información turística Palacio Real
- Unidad móvil.
- SATE- Comisaria de Leganitos

Aparte de los centros mencionados MADRID DESTINO también dispone de otros centros en los que dará servicio el personal de IT propio de la empresa, pero a los también se deberá dar servicio si las circunstancias lo requieren:

- Sede de la Plaza Mayor nº 27.
- Sede de la calle Señores de Luzón nº 10.
- Caja Mágica.
- Recinto Ferial de la Casa de Campo, referido únicamente a las instalaciones gestionadas por MADRID DESTINO
- Escuela de Tauromaquia.

Puede ocurrir que a lo largo del contrato se sumen nuevos centros que sean adscritos a MADRID DESTINO y por lo tanto deberá prestárseles servicio igualmente, sin incremento de coste para MADRID DESTINO.

2.4 SERVICIOS A PRESTAR EN EL LOTE 1: SOPORTE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS CON CARÁCTER GENERAL.

2.4.1 SERVICIOS A PRESTAR EN LA ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS:

Los servicios asociados al soporte de primer nivel se pueden dividir en:

- Servicio de atención a los usuarios
- Servicio a equipamiento especializado
- Servicios a aplicaciones específicas
- Servicios de administración de redes
- Servicios de Back-up
- Servicios de correo electrónico
- Servicios de gestión de móviles
- Servicios de administración de servidores
- Servicios de soporte a centros de información turística
- Servicios de administración de redes Wifi

El personal asignado al servicio deberá tener el conocimiento necesario que le permita ser capaz de resolver las incidencias que entren dentro de estas categorías.

En el caso de que el personal asignado al soporte del primer nivel no fuese capaz de solucionar algún problema asociado a los servicios requeridos la empresa adjudicataria deberá facilitar el apoyo tecnológico (segundo nivel) necesario para que se pueda resolver. Estos casos no contarán como servicio extra, por lo que no tendrá cargo adicional contra la bolsa horas.

2.4.2 SERVICIOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

La empresa adjudicataria prestará el servicio de soporte de primer nivel al personal o colaboradores de MADRID DESTINO.

Deberá poder cumplir como mínimo todos los siguientes puntos:

- Instalaciones y actualizaciones de hardware: ordenadores personales, portátiles, dispositivos móviles y periféricos asociados.
- Instalaciones, reinstalaciones, actualizaciones, configuraciones, dudas y problemas relacionados con sistemas operativos soportados y paquetes integrados de ofimática.
- Instalaciones, reinstalaciones, configuraciones, actualizaciones, dudas y problemas relacionados con drivers, configuraciones de periféricos, red, transferencias de datos, etc.
- Instalaciones y configuraciones de software específico.
- Instalaciones, configuraciones e incidencias relacionadas con virus y antivirus.
- Cambios de ubicación de puestos de trabajo y, por tanto, de la plataforma asignadas a los mismos.
- Retirada de equipos en caso de ser necesario.

- Limpieza de los equipos y sus componentes y periféricos desde un punto de vista técnico.
- Traspasos de información y de configuraciones de usuario de unos equipos a otros en caso de cambio de plataforma a un usuario o instalación de una nueva.
- Reparaciones de hardware: sustitución de piezas del hardware de los equipos (RAM, fuentes de alimentación, etc…) y sustitución del cableado.

2.4.3 SERVICIO A EQUIPAMIENTO ESPECIALIZADO

Los licitadores deberán tener en cuenta que se deberá dar soporte al siguiente equipamiento especializado:

- Plotters.
- Impresoras.
- Pantallas de plasma, de LED y sistemas de gestión de contenidos.
- Lectores de tarjetas de visita.
- Escáneres de DNIs.
- Tablets.
- Sistemas de alimentación ininterrumpidas.
- Ordenadores e impresoras dedicados a la venta de entradas.
- Configuración más puesta en marcha de routers y puntos de acceso.
- Impresoras de tarjetas.

2.4.4 SERVICIOS A APLICACIONES ESPECÍFICAS

El soporte a usuarios de primer nivel incluye:

- Aplicaciones específicas de mercado.
- Desarrollos a medida.
- Servidores de impresión.
- Aplicaciones de gestión de incidencias.
- Aplicaciones de gestión de RRHH.
- Aplicaciones de inventariado de hardware y software.
- Aplicaciones de terceros de obligado uso:
    - Aplicaciones externas del Ayuntamiento de Madrid (Portal AYRE, RECO, SAP, etc.…).
    - Software de nóminas.

2.4.5 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE REDES

- **Seguridad**:
    - Gestión de las políticas de seguridad implantadas.
    - Gestión de antivirus.
    - Gestión de actualizaciones.
    - Perfiles.
    - Gestión de firewalls.

- **Gestión de redes**: Administración de red IP y administración de VPNs.

- **Administración y gestión de cuentas**, permisos y cuotas de usuario en todos los sistemas de red (dominio, Azure, software de gestión empresarial Navision, control horario, correo electrónico, buzones, etc.) así como los filtros de acceso a Internet según criterios de capacidad, prioridad, seguridad o ética.

2.4.6 SERVICIOS DE BACK-UP

- Administración del software de back-up.
- Gestión de las búsquedas y recuperaciones de datos solicitados por los usuarios.
- Cumplimiento de los procedimientos y políticas de respaldo de MADRID DESTINO, así como de los procedimientos implantados en el manual de seguridad.
- Gestión de incidencias en caso de producirse.
- Comprobación periódica de las copias de seguridad para asegurar que se realizan correctamente de acuerdo con las políticas establecidas.

2.4.7 SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO

Mantenimiento y administración de los buzones basados en Exchange Server 2013.

2.4.8 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE REDES WIFI

MADRID DESTINO dispone de varias redes wifi, será objeto de este contrato la gestión y configuración de los puntos de acceso.

2.4.9 SERVICIOS DE GESTIÓN DE MÓVILES

La prestación del servicio de comunicación y datos para dispositivos móviles se realiza a través de otro contrato, sin embargo, el adjudicatario deberá encargarse, a través del soporte de primer nivel, de la resolución de incidencias relativas a:

- Instalación de nuevas aplicaciones en dispositivos móviles.
- Actualizaciones de software.
- Instalación de nuevos terminales.
- Sustituciones.
- Migraciones de agendas, contactos, instalación y sincronización de correo, etc.

2.4.10 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

Mantenimiento y administración de servidores virtualizados con la tecnología Hyper-V y con S.O. Windows server 2012.

2.4.11 SERVICIOS DE SOPORTE INFORMÁTICO A LOS PUESTOS DE INFORMACIÓN

Se deberá de ofrecer servicio de soporte informático a los centros de información turística de MADRID DESTINO, lo cual conllevará las siguientes tareas específicas:

- Soporte y mantenimiento de las aplicaciones propias instaladas en los puestos de trabajo.

- Soporte y mantenimiento de conectividad y redes: punto de acceso Wifi, conexiones ADSL, FTTH y electrónica de redes.
- Soporte y mantenimiento de los sistemas de impresión propios de los puestos.
- Soporte del sistema de información audiovisual: pantallas informativas y dispositivos asociados.
- Soporte en la actualización de licencias de los sistemas.

2.4.11.1 Equipamiento propio de los puntos de información

A continuación, se lista los elementos de hardware y software más comunes con los que se trabajan en los puestos de información turística y cuyo soporte será objeto del pliego:

Hardware:

- Microsoft Surface Pro 3 y Pro4
- Lápices Microsoft Surface
- Monitores LED Benq GL2250 HM
- Auriculares Bluetooth Voyager Legend UC
- Monitores LED PHILIPS
- Monitores LED SAMSUNG. En el caso de estos monitores, deberán coordinar sus actuaciones con el adjudicatario del Lote 2
- Dispositivos Full HD Spinetix HMP200 y 350
- Router Meraki MR18 Cloud Managed
- D-Link Wireless 3G HSPA + Router DWR-512
- Routers UniFi AP AC PRO Model UAP-AC-PRO
- Samsung Galaxy Tab S2
- Phablets Samsung Galaxy Note 4
- Smartphones Samsung Galaxy S6 4G 32 GB

Software:

- Windows 8.1 y 10
- Microsoft Office y Libre Office
- Google Apps: Mail, Drive, etc.
- App de Información Turística desarrollada por MADRID DESTINO para la atención a los turistas.
- App para la gestión de alquiler de dispositivos móviles desarrollada por MADRID DESTINO
- Software de gestión para dispositivos móviles MaaS360 (o sistema similar si se determina cambiar el software).
- Software de gestión WiFi Meraki Cisco (o sistema similar si se determina cambiar el software)
- Sistema de facturación SimplyGest.
- Software LiveZilla para el CHAT de la web esmadrid.com
- Impresoras Láser y ticketing.

En caso de incidencias graves relacionadas con el software propietario se deberá escalar la incidencia al proveedor del servicio correspondiente, siguiendo el protocolo que marcará MADRID DESTINO.

2.4.11.2 Sistema de acceso Wifi. Meraki Cisco

Soporte para la gestión del software Meraki Cisco el cual se encarga de la supervisión de los distintos puntos de acceso Wifi que dan servicio a la oficina de Turismo, así como de su configuración, diagnóstico y solución de posibles problemas surgidos con estos.

La gestión de este software conlleva los siguientes trabajos:

- Gestionar, diagnosticar y localizar los dispositivos móviles dados de alta como los Router Meraki, Surface Pro y dispositivos móviles.
- Administrar los dispositivos dados de alta.
- Implementar restricciones y políticas de seguridad.
- Implementar software y aplicaciones remotamente.
- Gestionar el inventario de hardware y software integrado.

2.4.11.3 Gestión de sistema Video Wall y Pantallas Informativas

MADRID DESTINO cuenta con un software llamado “Spinetix Elementi” que permite realizar la gestión de las imágenes y videos que se reproducen en el Video Wall y las pantallas Informativas.

2.4.12 OTROS SERVICIOS

Aparte de todos los servicios mencionados, el personal adscrito al primer nivel deberá realizar también los siguientes servicios:

- Maquetación de equipos con Windows.
- Colaboración en la gestión de los almacenes tecnológicos.
- Realización de manuales tecnológicos.

2.4.13 REQUERIMIENTOS DEL SOPORTE DE PRIMER NIVEL

El adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplan los siguientes requerimientos:

- El adjudicatario deberá proporcionar las herramientas físicas necesarias para el desempeño de su trabajo.
- El personal asignado al servicio se debe comprometer al seguimiento de los procedimientos y metodologías de MADRID DESTINO y en especial a aquellas que tienen que ver con el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- El personal asignado al servicio contará con una acreditación facilitada por MADRID DESTINO a fin de poder prestar el servicio en los diferentes centros objeto del contrato. Dicho personal se hará responsable del uso de las acreditaciones. Las mismas se devolverán a MADRID DESTINO al finalizar el contrato.

- El personal asignado al servicio recibirá así mismo llaves o sistemas de acceso a determinadas zonas restringidas, como por ejemplo CPDs. Dicho personal se hará responsable del uso del material suministrado y deberá devolverlo a la finalización del contrato. El adjudicatario se compromete a no hacer duplicados de dichos sistemas de acceso.
- Las compras de equipo únicamente las puede realizar MADRID DESTINO mediante sus procedimientos internos, por lo que cualquier petición de un nuevo suministro deberá ser comunicada al personal de MADRID DESTINO para su adecuada tramitación.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar al personal in situ un Smartphone con servicio de datos, donde tendrán que estar localizables durante el horario de prestación del servicio establecido en el presente pliego.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar al personal in situ un ordenador portátil.
- No se realizarán intervenciones sobre equipos que no pertenezcan a MADRID DESTINO salvo que se trate de material en renting contratado por la propia MADRID DESTINO o por petición expresa por parte ésta.

2.4.14 MANTENIMIENTO DEL INVENTARIO TECNOLÓGICO, ASÍ COMO OTRA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Los equipos que se adquieran durante la adquisición del contrato deberán ser dados de alta en el inventario, siguiendo la estructura de información definida por MADRID DESTINO.

MADRID DESTINO podrá solicitar la creación de documentación técnica específica sobre los servicios prestados a fin de garantizar la correcta documentación de procedimientos de tecnología.

El adjudicatario deberá encargarse, junto con MADRID DESTINO, de la actualización del inventario tecnológico en los siguientes casos:

- Al retirarse equipamiento debido a averías, obsolescencia, pérdida o robo.
- Al retirarse a almacenes equipos por falta de uso.
- Al adquirirse equipamiento nuevo.
- Al cambiar un equipo de usuario y/o ubicación.
- Al entregar o retirar equipo a un usuario.
- Al sustituir equipamientos.

2.4.15 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Las incidencias de MADRID DESTINO se gestionan a través de un sistema de soporte online. MADRID DESTINO tiene una metodología implantada que el adjudicatario deberá seguir en cuanto a gestión de incidencias:

- Aunque será posible recibir notificaciones mediante llamadas o correos electrónicos, será obligatorio el registro de las incidencias en el sistema a fin de realizar el correcto seguimiento.

- Las incidencias se resolverán, en la medida de lo posible, de forma remota o por teléfono. En caso de no ser posible, se actuará in-situ.
- No se atenderán incidencias que no se hayan registrado en el sistema, salvo que se trate de una emergencia.
- Del mismo modo se deberá actualizar los estados de las incidencias, incluyendo el tiempo que se ha trabajado en las mismas, según éstas se vayan resolviendo.
- Se deberán documentar en el sistema los pasos que se vayan dando para resolver una incidencia hasta el cierre de la misma.
- Si una incidencia queda en espera de resolución o está bloqueada por algún motivo, como por ejemplo a la espera de una toma de decisión, se deberá comunicar a MADRID DESTINO esta circunstancia.
- Al cerrar una incidencia se deberá documentar y describir el cierre de la misma, explicando con todo detalle la actuación llevada a cabo.

MADRID DESTINO realizara informes periódicos de todas las incidencias o intervenciones que se han realizado.

2.4.16 GUARDIAS

Se deberá establecer un servicio de guardia que cubra todos los fines de semana y los días festivos de carácter estatal, autonómicos de la Comunidad de Madrid y locales de la ciudad de Madrid, en horario de 8:30 a 20:30.

La empresa adjudicataria deberá definir al inicio del contrato el número de teléfono de las guardias, dicho teléfono deberá estar siempre operativo.

El objeto de estas guardias es la resolución de incidencias graves que impidan el funcionamiento de uno o varios de los centros de trabajo de MADRID DESTINO (especificados en el punto 2.3).

En caso de ser necesario desplazamiento, éste se deberá realizar sin repercusión alguna a MADRID DESTINO.

Una vez comunicada la incidencia, ésta deberá ser atendida en un periodo no superior a una (1) hora.

Dado que estas guardias cubrirán incidencias de alto nivel y requieren de un gran conocimiento de los recursos tecnológicos de la empresa, deben ser realizadas por el coordinador de servicio descrito en el Apartado 2.4.19 del presente Pliego, o los técnicos de nivel 2 asignados a la bolsa de hora.

2.4.17 SERVICIOS A OFRECER EN LA BOLSA DE HORAS DE SOPORTE

La empresa adjudicataria deberá ofrecer una bolsa de al menos 100 horas anuales para resolución de incidencias de 2º nivel. Toda mejora sobre el número de horas será valorada de conformidad con los criterios de valoración establecidos en el Apartado 20 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La empresa adjudicataria debe asegurarse de contar con personal especializado para poder dar una solución satisfactoria a cualquiera de estas intervenciones.

Los únicos que podrán pedir acciones contra la bolsa de horas serán los interlocutores dispuestos por MADRID DESTINO. Las intervenciones podrán ser tanto remotas como presenciales, sin que esto último conlleve coste adicional de horas.

La bolsa de horas se utilizará para los servicios expuestos a continuación:

2.4.17.1 Servicios de administración de electrónica de red

Se considera como electrónica de red los Firewalls, Switches, puntos de acceso y Routers. El adjudicatario deberá ser capaz de realizar todas las acciones relacionadas con la gestión de redes de estos dispositivos que se soliciten desde MADRID DESTINO. Aparte de la configuración propia de los dispositivos se tendrá que tener en cuenta la creación de nuevas redes, VLANs, VPNs así como la modificación de las actuales y su mantenimiento.

2.4.17.2 Gestión de desastres y actuaciones críticas

Entendiendo como desastres cualquier fallo que pare la producción de la empresa.

2.4.17.3 Gestión de problemas de SPAM

Problemas relacionados con el SPAM como pude ser gestión de listas negras, análisis de logs o configuración de los sistemas antispam.

2.4.17.4 Gestión de controladoras Wifi

Gestión y configuración de las controladoras que gestionan las diversas redes wifi de MADRID DESTINO.

2.4.17.5 Administracion de servidores nivel avanzado

Mantenimiento y administración de servidores virtualizados con la tecnología Hyper-V y con SO Windows server 2012.

2.4.17.6 Asesoramiento de proyectos tecnológicos

En el caso de que MADRID DESTINO requiera afrontar nuevos proyectos tecnológicos podrá solicitar un recurso in situ que computará contra la bolsa de horas y asistirá a reuniones en calidad de consultor.

2.4.18 GESTION Y RENOVACION DE DOMINIOS

Madrid Destino tiene registrados 129 nombres de dominio de Internet en los registradores ARSYS y DOMITECA.

Tipo	Nº nombres registrados
.com	53
.es	48
.org	15
.net	6
.info	2
.xyz	1
.xxx	1
.es	1
.eu	1
.pro	1

El adjudicador deberá de encargarse durante de la duración del contrato del mantenimiento de estos paneles, incluyendo el pago de la renovación anual de los 129 nombres de dominio registrados y un posible incremento de hasta 20 nuevos nombres de dominio.

Previo acuerdo con Madrid Destino se permitirá que el adjudicatario realice cambios a otros registradores siempre y cuando estos tengan las mismas prestaciones que los actuales. En estos casos el adjudicatario se encargará de que al migrase se mantenga toda la configuración actual de cada Dominio.

Se facilitará a Madrid Destino un usuario con permisos de administrador de todos los paneles de control.

Todos los dominios se considerarán propiedad de Madrid Destino y una vez acabada la prestación del contrato se tendrán que migrar al panel que Madrid Destino indique.

2.4.19 NECESIDADES ASIGNADAS AL SERVICIO

El adjudicatario deberá prestar el servicio mediante la asignación de recursos. Serán los siguientes:

- **Recursos derivados del soporte de primer nivel**
    - Se deberán cubrir 350 horas mensuales de asistencia in situ para el servicio asociado al soporte primer nivel, que se cursarán en el horario de 09:00 a 17:00.

      Deberán dedicarse a las actividades requeridas en el contrato (Punto 2.4), escalando al siguiente nivel cuando sea necesario.

- Se deberán cubrir 175 horas mensuales de asistencia in situ para el servicio asociado al soporte primer nivel ,especializado en los puntos de información, que se cursarán en el horario de 09:00 a 17:00.

  Sus actividades principales serán el soporte informático a usuarios y a los puntos de información turística, aunque ante incidencias graves también se le podrá solicitar que realice otro tipo de incidencias más especializadas de las incluidas en el punto 2.4.

- **Un coordinador de servicio**.
  - Deberá encargarse de coordinar todas las actividades del contrato, la bolsa de horas y entrega de presupuestos, así como intervenir en todos aquellos casos que los técnicos de sistemas no puedan solucionar.

  - Deberá estar disponible telefónicamente en horario de prestación de servicio. La identidad de este coordinador, así como su número de teléfono, será puesto en conocimiento de MADRID DESTINO antes del inicio de la prestación del servicio.

2.4.20 CONOCIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá contar con personal que tenga conocimiento de varias áreas dependiendo de que parte del servicio se le asigne:

- **Conocimientos de los recursos asociados al soporte de primer nivel**:
  - HelpDesk en entorno de Windows nivel avanzado.
  - Administración de entorno Hyper-V de Microsoft (4.0).
  - Gestión de la consola de Microsoft Exchange.
  - Administración de Azure.
  - Administración de consolas de antivirus.
  - Soporte de sistemas Mac IOS nivel básico.
  - Soporte de sistemas Linux.
  - Administración de dominios y gestión de DNS.
  - Gestión de DHCP.
  - Administración de servidores en entorno Windows y gestión del AD nivel medio.
  - Administración de impresoras y servidores de impresión.
  - Mantenimiento de ordenadores

- **Conocimientos de los recursos asociados al soporte de primer nivel (puntos de información)**:
  - HelpDesk en entorno de Windows nivel avanzado.
  - Gestión de la consola de Microsoft Exchange.
  - Administración de servidores en entorno Windows y gestión del AD nivel bajo.

- Administración de Azure.
- Administración de impresoras y servidores de impresión.
- Mantenimiento de ordenadores
- Administracion de soluciones Spinetix.

- **Conocimientos de los recursos asociados a la bolsa de horas y coordinador del servicio:**
  - Administración de Exchange avanzada.
  - Virtualización de servidores en Hiper V 3.0 y conocimiento en cabinas de virtualización (Fujitsu).
  - Administración Microsoft Azure Avanzada.
  - Administración de electrónica de red y sistemas de seguridad informatica (Firewall, Antispam, Routing, etc.).
  - Administración de sistemas Mac IOS avanzada.
  - Administrador Servidores en entorno Windows avanzada.
  - Administración de Microsoft System Center.
  - Administración de redes wifi.

Con el fin de avalar estos conocimientos, se requiere la acreditación de la siguiente documentación:

- Certificación de un mínimo de 100 horas de asistencia a cursos de administración de Linux para los dos recursos asignados al soporte de primer nivel (no aplica al recurso especializado en los puntos de información).

- Certificación oficial de configuración avanzada en servidores Microsoft en, al menos, uno de los recursos asignados al soporte de primer nivel.

- Certificación de un mínimo de 25 horas de asistencia en cursos de administracion de Microsoft Azure en los recursos asignados al soporte de primer nivel.

- Certificación validada de formación en soluciones Spinetix que contemple como mínimo configuración del Player, Elementi, Cockpit y plataforma general para el recurso asignado al soporte primer nivel especializado en puntos de formación.

Dicha justificación será solicitada por MADRID DESTINO a la mercantil que haya resultado seleccionada, con carácter previo a la adjudicación del procedimiento y dentro del plazo establecido para ello.

La no presentación en plazo y forma implica que la adjudicación no se podrá emitir a su favor, por lo que resultará seleccionada la mercantil licitadora que ocupe el segundo lugar en el orden de clasificación.

En el supuesto de que durante la ejecución del servicio, alguna de las personas asignadas para la

prestación del servicio por parte de la mercantil adjudicataria, deje de estar vinculado laboralmente con ella, el trabajador que le sustituya debe certificar en todo caso que se encuentra en posesión de los citados conocimientos.

2.4.21 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

MADRID DESTINO medirá la calidad del servicio prestado por el adjudicatario, debiendo cumplir unos mínimos imprescindibles en cuanto a:

- 99% de disponibilidad para la prestación del servicio, por lo que el adjudicatario deberá de asegurarse que puede cubrir cualquier eventualidad que pueda ocurrir con los recursos asignados al servicio (vacaciones, enfermedad, etc…).
- Máximo 1 hora de plazo para atender una emergencia una vez comunicada al teléfono de guardia.

En caso de no alcanzar los mínimos pactados, MADRID DESTINO podrá:

- Informar de este hecho y exigir el cumplimiento de los mínimos planteados.
- Exigir el cambio de alguno o todos los recursos asignados al servicio que no estuviesen alcanzando los mínimos exigidos.
- Resolver el contrato debido al incumplimiento de los mínimos pactados en caso de que el incumplimiento se produzca, al menos, en dos (2) ocasiones durante la ejecución del contrato.

2.5 SERVICIOS A PRESTAR EN EL LOTE 2: SOPORTE DE LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES ESPECIALIZADOS, RENOVACIONES DE LICENCIAS Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

La empresa adjudicataria se encargará de lo siguiente:

- Mantenimiento preventivo y stock de dispositivos relativos a los servicios del Lote 2.
- Limpieza equipamiento audiovisual.
- Actualización de licencias necesarias para la explotación del sistema.
- Instalaciones y transporte para nuevas adquisiciones.
- Mantenimiento técnico de los equipos.

2.5.1. EQUIPAMIENTO RELACIONADO AL CONTRATO

Sera objeto del contrato el mantenimiento del siguiente material:

- 18 monitores LED SAMSUNG 55" LH55UDDPLBB/EN
- 1 monitor LED SAMSUNG 85" LH85QMDPLGC/EN
- 3 monitores LED SAMSUNG 65" LH65DMDPLGC/EN
- 4 monitores LED PHILIPS 46" BDL4680VL/00
- 2 monitores LED SAMSUNG 45,9" LH46SLBPLBC/EN
- 3 monitores LED SAMSUNG 46" LH46SLBPLBC/EN
- 1 monitor LED SAMSUNG 46" LH46OMDPWBC/EN
- 16 dispositivos Full HD Spinetix HMP200
- 3 dispositivos Full HD Spinetix HMP350

También será objeto del mismo la adquisición, mantenimiento y renovación de las siguientes licencias:

- 2 licencias VMware vSphere 5 Essentials Kit for 1 year, para 3 host (máximo 2 procesadores por host).
- 1 licencia VMware vSphere 5 Essentials Kit for 1 year.
- 1 licencia Systems Manager Cisco Meraki para 100 dispositivos
- 1 licencia MaaS360 Mobile Device Management para 50 dispositivos
- 3 update licencia SpinetiXElementi 2015 X
- 1 licencia Servicio de Monitorización Premium Spinetix Cloud (SpinetiX Elementi X) para 15 dispositivos
- 5 licencias de certificado de seguridad SSL tipo multidominio o “wildcard”
- 5 certificados SSL para servidores
- 2 licencias Jotform GOLD
- 1 suscripción a Zoho CRM comprendiendo:
  - 12 licencias New Professional edition
  - Adquisición de 100.000 créditos de Zoho Campaigns

  Actualización Tableau Server y 5 licencias de Tableau Desktop

2.5.2. BOLSA DE MATERIALES

Adicionalmente Madrid Destino podrá solicitar al adjudicatario la compra de material relacionado al servicio, el importe máximo de esta bolsa de materiales será de hasta 10.000€. Toda petición será siempre bajo previa aceptación de presupuesto por parte de Madrid Destino.

2.5.3. LIMPIEZA DE EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL

El mantenimiento y limpieza del equipamiento audiovisual como el videowall, las pantallas informativas de cada uno de los puntos, así como los ordenadores personales y periféricos de los mismos, será responsabilidad de la empresa adjudicataria. Este deberá realizarse por personal técnico de limpieza cualificado.

Se aportará los productos adecuados para su correcta limpieza, así como escaleras para acceder a las pantallas en caso de ser necesario, productos de limpieza específicos, herramientas para manipular las televisiones o desmontar los paneles que las cubren, etc.

Los equipos deberán limpiarse al menos una vez cada dos meses durante la ejecución del contrato, debiendo realizarse la primera limpieza al inicio del mismo. Estas limpiezas constarán no solo de una limpieza superficial de la pantalla, sino que deberán desmontarse en caso de ser necesario para la aspiración de polvo, colocación de soportes para la nivelación de las mismas, calibrado de color y demás, aportando a la finalización de la intervención un informe con los resultados de la calibración del color, actuaciones realizadas y recomendaciones para la mejora del servicio.

2.5.4. INSTALACIONES Y TRANSPORTE PARA NUEVAS ADQUISICIONES.

En el caso de los suministros, la instalación, la configuración y el transporte del nuevo equipamiento correrá a cargo de la empresa adjudicataria en horario de oficina siendo el punto de entrega los distintos Centros o Puntos de Información Turística asociados al servicio.

2.5.5 MANTENIMIENTO TÉCNICO DE LOS EQUIPOS

2.5.5.1 Tipos de mantenimiento técnico

Se deberá ofrecer mantenimiento técnico a todo el equipamiento mencionado en el punto 2.5.1 y a las nuevas adquisiciones de material relacionado con el servicio que se realice durante la duración del contrato.

Los mantenimientos técnicos serán siempre en el horario del servicio, de 09:00 a 21:00 en días laborables, para apertura de incidencias y resoluciones de las mismas, incluyendo las que requieran presencia in situ.

Será de cuenta del adjudicatario los gastos de traslado y manutención del personal que preste el Servicio, no asumiendo MADRID DESTINO coste alguno por dichos conceptos.

Los siguientes servicios estarán siempre relacionados con los elementos software y hardware que componen la solución:

- **Incidencias**:
  - Si durante las visitas a los centros y/o en el transcurso de la resolución de una incidencia in situ, se detecta cualquier otra avería no reportada, se deberá proceder a la solución de la misma de manera proactiva por parte del adjudicatario de la manera más trasparente posible de cara al público.
  - En cualquier caso, el adjudicatario deberá poner a disposición de MADRID DESTINO un medio de contacto, pudiendo ser un canal de comunicación como el correo electrónico, telefónico o similar, en caso de producirse una incidencia que no haya podido ser detectada o corregida por los sistemas proactivos.
  - En caso de no poder resolver la incidencia en remoto, será necesario recurrir al desplazamiento de un técnico a fin de resolver “in-situ” la misma. En este sentido los licitadores deberán describir en sus propuestas la metodología y tecnología asociada a la gestión de incidencias que pudieran surgir durante la prestación del servicio, de conformidad con los criterios de valoración señalados en el Apartado 20 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Se detalla a continuación el procedimiento operativo a seguir en caso de surgir alguna incidencia en el servicio, que no pueda corregirse de forma proactiva y/o en remoto:

- **Alta de incidencia**:
  - Detección y comunicación de la incidencia mediante notificación de MADRID DESTINO por la vía que se haya pactado por ambas partes.

- La aplicación de registro de incidencias asignará y proporcionará un número de control por incidencia de servicio.
- A continuación, el personal especializado del adjudicatario realizará la intervención para diagnosticar la incidencia.

- **Tiempo de atención de incidencia**: una vez notificada la incidencia, esta se deberá registrar en la misma la hora. No se deberá anotar nada en las incidencias que no sea el resultado de la conversación mantenida y que puede derivar en dos acciones:
  - Resolución de la incidencia de forma remota.
  - Desplazamiento del técnico debido a no haber podido solucionarlo telemáticamente.

- **Resolución de la incidencia**: una vez detectada la incidencia se identificará la solución adecuada y se procederá a su resolución.

- **Cierre de la incidencia**: una vez solucionada la incidencia, el adjudicatario procederá a documentar la solución en la incidencia, a la notificación de finalización de la intervención y al cierre de la incidencia para que se ajusten los tiempos a la realidad de la misma. Si la incidencia requiere de documentarse para futuras incidencias del mismo tipo ha de hacerse también en el momento.

2.5.5.2 Información mensual sobre las actuaciones de mantenimiento técnico realizadas

Mensualmente se deberá realizar un informe detallando todas las actuaciones realizadas en cada punto de información y especificando: acciones preventivas y proactivas, tipo de intervención, incidencias resueltas e incidencias no resueltas y su motivo.

2.5.5.3 Niveles de incidencia

MADRID DESTINO definirá en todo momento los niveles de criticidad de cada incidencia, siendo éstos Nivel Alto o Nivel Normal.

2.5.5.4 Canal y tiempo mínimo de atención

En caso de notificación de incidencias, el canal de atención será el teléfono, correo electrónico o cualquier otra alternativa habitual y consensuada entre las partes, para lo cual el adjudicatario deberá habilitar los medios oportunos para poder establecer la interacción entre las partes.
Los tiempos máximos obligatorios por tipo de incidencias serán los siguientes:

- **Nivel Alto:**
  - Tiempo de atención y respuesta inmediato: a la notificación de recepción de incidencia.
  - Tiempo de resolución: máximo de 4 horas desde su apertura.
- **Nivel Normal:**
  - Tiempo de atención: máximo 15 min (a la notificación de recepción de incidencia).
  - Tiempo de respuesta y primera aproximación a la resolución de la incidencia: máximo 15 min.

- Tiempo de resolución: máximo 8 horas contadas desde la respuesta inicial a la resolución final.

Estos tiempos podrán consensuarse con MADRID DESTINO siempre y cuando la incidencia dependa de terceros o sea necesaria la sustitución o reparación de algún elemento, en cuyo caso la incidencia podrá ponerse en espera especificando que depende de terceros para su resolución.

2.5.5.5 Mantenimiento preventivo

Se requiere de una actividad programada que se llevará a cabo de manera trimestral. El objetivo de esta actividad es realizar una serie de visitas a los distintos puntos para realizar una comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y prevenir posibles incidencias.
El adjudicatario, junto al personal técnico de MADRID DESTINO, planificará las visitas preventivas. En cada intervención se realizará una revisión de los equipos y se hará entrega a los responsables de un informe de la revisión.
Adicionalmente, tras cada visita, se contrastará la última versión del inventario y se actualizará en caso necesario.

2.5.6 SERVICIO DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

Consistirá básicamente en:

- Reparación y/o sustitución del equipamiento averiado como consecuencia de una avería hardware.
- Los costes de las piezas de los equipos que deban ser sustituidas se consideran objeto del contrato.
- Los elementos que forman dicho equipamiento serán reparados o sustituidos empleando todas las piezas originales que fueran necesarias para retornarlos a sus condiciones originales de funcionamiento.
- La mano de obra necesaria para la reparación de los equipos se considera objeto del contrato.
- Diagnóstico y pruebas finales de operatividad.
- Los costes de recogida y entrega de los equipos en caso de ser necesario el traslado, se consideran incluidos en el contrato y, en consecuencia, de cuenta del adjudicatario.
- El software necesario para el funcionamiento de los equipos reparados se deberá cargar de nuevo en caso de que sea necesario. MADRID DESTINO proporcionará los elementos necesarios para la reinstalación del software de los equipos.

Los licitadores deberán incluir:

- Descripción de su metodología de trabajo.
- Sistema propuesto para la gestión de incidencias y modelo gráfico.
- Recursos asignados al servicio: número y perfil profesional.

El planteamiento presentado servirá para evaluar y puntuar la parte técnica de la propuesta.

2.6. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO EN EL SUPUESTO DEL LOTE 1: MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO Y SOPORTE DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS CON CARÁCTER GENERAL.

El adjudicatario actual de los servicios contemplados en el Lote 1 del presente procedimiento de contratación, tendrá la obligación de transferir el conocimiento sobre las instalaciones y equipamiento instalado y sobre las actuaciones realizadas.

Del mismo modo, la empresa seleccionada en el Lote 1 deberá poner todos los medios necesarios para adquirir el conocimiento sobre los sistemas, servidores, redes, puestos de trabajo, periféricos y todo el conjunto de tecnologías, aparatos, aplicativos y sistemas que conforman el parque tecnológico de MADRID DESTINO.

Para lograr estos objetivos se requerirá que en un plazo de 10 días laborables antes de la fecha de inicio del servicio la empresa seleccionada en el presente procedimiento de contratación designe al menos a uno de los recursos que va a asignar al servicio para que adquiera el conocimiento necesario para poder prestar correctamente los servicios necesarios desde el inicio del contrato.

En paralelo y dentro del mismo plazo, el adjudicatario actual debe tener en cuenta que 10 días antes de la finalización del contrato deberá impartir una formación intensiva en la que transferirá todos los conocimientos que ha adquirido durante la duración del contrato. Durante esta formación, MADRID DESTINO no podrá sufrir pérdida alguna en la calidad de la prestación del servicio, por lo que el adjudicatario actual deberá asignar los recursos suficientes que posibiliten, tanto continuar con la prestación del servicio hasta su finalización contractual, como formar a la empresa seleccionada en el presente procedimiento de contratación (futuro adjudicatario).

3 RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, la empresa adjudicataria cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a MADRID DESTINO.
El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal sin que en ningún caso resulte responsable MADRID DESTINO de las obligaciones existentes entre ellos.

La presente contratación no tiene asociada relación de personal a subrogar.

El adjudicatario de la prestación cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida en el presente Pliego.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotarles de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

Si se verificara la defectuosa prestación del Servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación de la factura del mes en que se haya producido o, en su caso, en la del siguiente período de facturación, teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas y de semanas en que aquel no se realizase o se realizara defectuosamente. Dicha valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para una vez debidamente conformada continuar su tramitación ordinaria.

Igualmente, se aplicarán estas deducciones en cualesquiera otros supuestos en que el servicio no se preste, o se preste de manera incompleta o defectuosa, al margen de las sanciones que pudieran corresponder.

Si las deficiencias en la prestación del servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.

El adjudicatario asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas, debiendo respetar en todo caso los requerimientos de obligado cumplimiento establecidos en el presente Pliego.

4 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La entidad adjudicataria adoptará las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias, para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, la integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.

- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.

- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

5 RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

Asimismo, la Sociedad se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

El licitador que resulte propuesto como adjudicatario deberá presentar a MADRID DESTINO con carácter previo a la adjudicación, las condiciones particulares y el recibo de pago del seguro de responsabilidad señalado en el Apartado 17 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6 CLÁUSULAS SOCIALES

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de

cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario, las cláusulas sociales establecidas en el presente Pliego que se relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.- El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (en adelante TRLGDPD).

2.- En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacerse un **uso no sexista del lenguaje**, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona Responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice en cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral:

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

4. En materia de empleo

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el Responsable del contrato y/o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El Responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales sean impuestas a la empresa adjudicataria en el presente Pliego y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

NORMATIVA

De conformidad con la Disposición adicional 25ª 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, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos,

cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá almacenar en su plataforma los datos personales de los cuales MADRID DESTINO es Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado “Tratamiento de Datos Personales”.

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y por tanto tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre MADRID DESTINO recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como, del incumplimiento contrato.

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

a) los Datos Personales a proteger,

b) el tratamiento a realizar,

c) los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, cuya ubicación y equipamiento podrá estar bajo el control de MADRID DESTINO o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por MADRID DESTINO, según se especifique en el Anexo

d) los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego,

e) el destino de los datos objeto de tratamiento y

f) las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINO estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales:

a) Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO

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

El adjudicatario informará inmediatamente a MADRID DESTINO cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) Finalidad de tratamiento

No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

c) Medidas de seguridad

Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En todo caso, deberá implantar mecanismos 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.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

d) Deber de confidencialidad y secreto

Mantener la más absoluta confidencialidad y secreto sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. La presente obligación debe observarse incluso después de que finalice la prestación del servicio.

Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Relación de personas autorizadas

Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente.

Y mantener a disposición de MADRID DESTINO dicha documentación acreditativa.

f) Formación

Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Comunicación de datos a terceros

Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

h) Delegado de Protección de Datos

Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a MADRID DESTINO, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Destino de los datos

Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Transferencias internacionales

Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se indique así expresamente por MADRID DESTINO, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de ComiteLOPD@madrid-destino.com, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
b) 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.
c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

l) Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos

Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a MADRID DESTINO con la mayor prontitud a la dirección de correo electrónico ComiteLOPD@madrid-destino.com

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

El adjudicatario asistirá a MADRID DESTINO, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

m) Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento

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

Asimismo, pondrá a disposición de MADRID DESTINO, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en

este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en auditoras o en inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la AEPD.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la AEPD (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

n) Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos

Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de MADRID DESTINO a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de MADRID DESTINO toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

o) Derecho de información

Corresponde al Responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de datos. En el caso en el que el encargado del tratamiento, en la prestación del servicio efectúe la recogida de datos de carácter personal, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre MADRID DESTINO y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste.

No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de MADRID DESTINO, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales".

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de MADRID DSTINO no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de MADRID DSTINO, en concreto de su Delegado de Protección de Datos a través del buzón ComiteLOPD@madrid-destino.com, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de MADRID DESTINO, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que MADRID DESTINO decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a MADRID DESTINO la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de MADRID DESTINO.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de MADRID DESTINO a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.
- El adjudicatario informará a MADRID DESTINO de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la AEPD la oportunidad de

otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de MADRID DESTINO a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

INFORMACIÓN

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades derivadas del presente Contrato, garantizando que dichos datos sean exactos y puestos al día, obligándose a comunicar a la otra, sin dilación indebida, aquellos que hayan sido rectificados y/o deban ser cancelados según proceda.

MADRID DESTINO garantiza a los representantes e interlocutores del adjudicatario el tratamiento de sus datos de carácter personal conforme a la legislación vigente y a tal efecto informa que serán incorporados en un fichero titularidad de MADRID DESTINO en los siguientes términos:

Responsable: MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., con domicilio en Madrid, calle Conde Duque, 9-11, 28015 Madrid.

Delegado de Protección de datos: ComiteLOPD@madrid-destino.com

Finalidades: Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión del expediente jurídico de contratación, la formalización y archivo de los contratos y escrituras, la gestión de la contabilidad, el cumplimiento de obligaciones impositivas, de facturación, de transparencia y de control)

Plazo de conservación: Se limitará al periodo que sea necesario para dar cumplimiento a la relación contractual y durante los plazos de prescripción de las acciones civiles, penales, administrativas o de cualquier otro tipo que pudieran derivarse de la actividad o servicio prestado y del tratamiento de los datos, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental español.

Destinatarios: Agencia Tributaria, Tribunal de Cuentas, Plataforma de Contratación del Estado y demás administraciones públicas, para el cumplimiento de obligaciones de transparencia y control, fiscales, así como, a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos y autoridades judiciales. Las obligaciones de transparencia conllevan la publicación en la correspondiente sede electrónica la relación de los contratos suscritos por MADRID DESTINO, con mención de las partes firmantes, su

objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas.

Legitimación: Ejecución de un contrato

Derechos: El ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, puede solicitarse mediante e-mail dirigido a ComiteLOPD@madrid-destino.com, con referencia a "Área Legal" e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

Por MADRID DESTINO, S.A.	Por el ADJUDICATARIO.
D.	D.

ANEXO I "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES"

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

el tratamiento se aplicará en los servicios de mantenimiento, administración y soporte de primer y segundo nivel de los sistemas y equipos informáticos con carácter general (lote 1), así como en los servicios de soporte de los elementos audiovisuales especializados, renovaciones de licencias y adquisición de material para los puntos de información turística (lote 2) .

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- Registro (grabación)
- Conservación (almacenamiento)
- Destrucción (de copias temporales)
- Conservación (en sus sistemas de información)
- Duplicado Copia (copias temporales)
- Copia de seguridad
- Recuperación

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego no puede tratar Datos Personales.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINIO estuviese de acuerdo con lo solicitado, MADRID DESTINO emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado (copias de seguridad, por ejemplo). No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad.

MADRID DESTINO como empresa integrante del sector público institucional dependiente del Ayuntamiento de Madrid está sujeta al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) siéndole de aplicación el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el ENS en el ámbito de la Administración Electrónica.

En la medida en la que los sistemas de información de MADRID DESTINO objeto de tratamiento estén sujetos al Esquema Nacional de Seguridad, las medidas de seguridad a adoptar por la empresa adjudicataria son las recogidas en el Anexo II de Medidas de Seguridad del Real Decreto 3/2010.

En el caso en el que los datos a tratar sean de nivel medio o de nivel alto las medidas de seguridad de nivel medio o alto definidas en el artículo 82 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (RLOPD) y demás normativa aplicable vigente en cada momento.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de MADRID DESTINO.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por MADRID DESTINO, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por MADRID DESTINO.

ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, es objeto del presente Anexo la determinación por parte de MADRID DESTINO, como "Responsable de Ficheros", de las medidas de seguridad que el adjudicatario, como "Encargado del Tratamiento", deberá adoptar en la captación, el acceso y el tratamiento de los datos de carácter personal a los que acceda por cuenta de MADRID DESTINO para la prestación de los servicios contratados.

El adjudicatario dispone de un Documento de Seguridad que recoge las medidas de índole técnica y organizativa acordes a la normativa de seguridad vigente que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información.

El Documento de Seguridad podrá ser único y comprensivo de todos los ficheros o tratamientos, o bien individualizado para cada fichero o tratamiento, o bien, podrá consistir en distintos documentos de seguridad agrupando ficheros o tratamientos según el sistema de tratamiento utilizado para su organización, o bien atendiendo a criterios organizativos del responsable. En todo caso, tendrá el carácter de documento interno de la organización.

El Documento deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

a. Ámbito de aplicación del documento con especificación detallada de los recursos protegidos.
b. Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este reglamento.
c. Funciones y obligaciones del personal en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los ficheros.
d. Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
e. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
f. Los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos en los ficheros o tratamientos automatizados.
g. Las medidas que sea necesario adoptar para el transporte de soportes y documentos, así como para la destrucción de los documentos y soportes, o en su caso, la reutilización de estos últimos.

En caso de que fueran de aplicación a los ficheros las medidas de seguridad de nivel medio o las medidas de seguridad de nivel alto, el Documento de seguridad deberá contener además:

a. La identificación del responsable o responsables de seguridad.
b. Los controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el propio documento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Funciones y obligaciones del personal.
    - Las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas en el documento de seguridad.
    - También se definirán las funciones de control o autorizaciones delegadas por el responsable del fichero o tratamiento.
    - El adjudicatario, como encargado del tratamiento, adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.
- Registro de incidencias.
    - El adjudicatario, como encargado del tratamiento, deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
- Control de acceso.
    - Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
    - El adjudicatario se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
    - El adjudicatario establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
    - Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los recursos, conforme a los criterios establecidos por el adjudicatario.
    - En caso de que exista personal ajeno al adjudicatario que tenga acceso a los recursos deberá estar sometido a las mismas condiciones y obligaciones de seguridad que el personal propio.
- Gestión de soportes y documentos.
    - Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado para ello en el documento de seguridad.
    - Se exceptúan estas obligaciones cuando las características físicas del soporte imposibiliten su cumplimiento, quedando constancia motivada de ello en el documento de seguridad.

- La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales bajo el control del adjudicatario deberá ser autorizada por el adjudicatario o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad.
- En el traslado de la documentación se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.
- Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- La identificación de los soportes que contengan datos de carácter personal que la organización considerase especialmente sensibles se podrá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.

- Identificación y autenticación.
  - El responsable del fichero o tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios.
  - El responsable del fichero o tratamiento establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado.
  - Cuando el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas existirá un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad.
  - El Documento de Seguridad debe establecer la periodicidad, que en ningún caso será superior a un año, con la que tienen que ser cambiadas las contraseñas que, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- Copias de respaldo y recuperación.
  - Deberán establecerse procedimientos de actuación para la realización como mínimo semanal de copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.
  - Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
  - Únicamente, en el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, y siempre que la existencia de documentación permita alcanzar el objetivo al que se refiere el párrafo anterior, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.
  - El adjudicatario se encargará de verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.

- Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de seguridad.
- Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Responsable de seguridad.
  - En el documento de seguridad deberán designarse uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el mismo. Esta designación puede ser única para todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal o diferenciada según los sistemas de tratamiento utilizados, circunstancia que deberá hacerse constar claramente en el documento de seguridad.
  - En ningún caso esta designación supone una exoneración de la responsabilidad que corresponde al responsable del fichero o al encargado del tratamiento de acuerdo con este reglamento.
- Auditoría.
  - A partir del nivel medio, los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.
  - Con carácter extraordinario deberá realizarse dicha auditoría siempre que se realicen modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas con el objeto de verificar la adaptación, adecuación y eficacia de las mismas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior.
  - El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.
  - Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al adjudicatario para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas.
- Gestión de soportes y documentos.

- Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.
- Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.

- Identificación y autenticación.
  - El adjudicatario establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- Control de acceso físico.
  - Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- Registro de incidencias.
  - En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
  - Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico y medio, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Gestión y distribución de soportes.
  - La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
  - La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte.
  - Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control del responsable del fichero.
  - Deberá evitarse el tratamiento de datos de carácter personal en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado. En caso de que sea estrictamente necesario se hará

constar motivadamente en el documento de seguridad y se adoptarán medidas que tengan en cuenta los riesgos de realizar tratamientos en entornos desprotegidos.

- Copias de respaldo y recuperación.
    - Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- Registro de accesos.
    - De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.
    - En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
    - Los mecanismos que permiten el registro de accesos estarán bajo el control directo del responsable de seguridad competente sin que deban permitir la desactivación ni la manipulación de los mismos.
    - El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.
    - El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
    - No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que concurran las siguientes circunstancias:
    - Que el responsable del fichero o del tratamiento sea una persona física.
    - Que el responsable del fichero o del tratamiento garantice que únicamente él tiene acceso y trata los datos personales.
    - La concurrencia de las dos circunstancias a las que se refiere el apartado anterior deberá hacerse constar expresamente en el Documento de Seguridad.
- Telecomunicaciones.
    - Cuando, conforme al artículo 81.3 Reglamento de desarrollo de la LOPD deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Criterios de archivo.

- El archivo de los soportes o documentos se realizará de acuerdo con los criterios previstos en su respectiva legislación. Estos criterios deberán garantizar la correcta conservación de los documentos, la localización y consulta de la información y posibilitar el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación.
- En aquellos casos en los que no exista norma aplicable, el adjudicatario deberá establecer los criterios y procedimientos de actuación que deban seguirse para el archivo.

- Dispositivos de almacenamiento.
  - Los dispositivos de almacenamiento de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura. Cuando las características físicas de aquéllos no permitan adoptar esta medida, el responsable del fichero o tratamiento adoptará medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.
- Custodia de los soportes.
  - Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento establecidos en el artículo anterior, por estar en proceso de revisión o tramitación, ya sea previo o posterior a su archivo, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Responsable de seguridad.
  - Se designará uno o varios responsables de seguridad en los términos y con las funciones previstas en el PUNTO 6 del apartado correspondiente a las MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.
- Auditoría.
  - Los ficheros comprendidos en el nivel de seguridad medio se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico y medio, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Almacenamiento de la información.
  - Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen los ficheros no automatizados con datos de carácter personal deberán encontrarse en áreas en las

que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el fichero.

  - Si atendidas las características de los locales de que dispusiera el adjudicatario, no fuera posible cumplir lo establecido en el apartado anterior, el responsable adoptará medidas alternativas que, debidamente motivadas, se incluirán en el documento de seguridad.

- Copia o reproducción.
  - La generación de copias o la reproducción de los documentos únicamente podrá ser realizada bajo el control del personal autorizado en el Documento de Seguridad.
  - Deberá procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior.
- Acceso a la documentación.
  - El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.
  - Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios.
  - El acceso de personas no incluidas en el párrafo anterior deberá quedar adecuadamente registrado de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto en el documento de seguridad.
- Traslado de documentación.
  - Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un fichero, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

MADRID DESTINO se reserva la facultad de auditar, sin previo aviso, los sistemas e instalaciones del adjudicatario, a los únicos efectos de comprobar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el presente Anexo.

El adjudicatario acepta dicha facultad de MADRID DESTINO y pondrá a su disposición la ayuda y colaboración necesaria para llevar a cabo dicha comprobación, la cual nunca podrá obstaculizar, de forma sustancial, la actividad del adjudicatario.