

EXPEDIENTE N.º: SP26-00186

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE PARA LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES PARA LA EMPRESA MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>OBJETO DEL CONTRATO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	<b>4</b>
	3.1 SOBRE LAS MARCAS DE FABRICANTES Y/O TECNOLOGÍAS CITADAS EN ESTE PLIEGO.....	4
	3.2 EQUIPAMIENTO DE NUEVA INSTALACIÓN .....	5
	3.3 CENTROS EN LOS QUE DEBE PRESTARSE EL SERVICIO.....	5
<b>4</b>	<b>SITUACION ACTUAL</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE 1º NIVEL</b>	<b>7</b>
	5.1 SERVICIOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS .....	7
	5.2 SERVICIO A EQUIPAMIENTO ESPECIALIZADO .....	7
	5.3 SERVICIOS A APLICACIONES ESPECÍFICAS.....	8
	5.4 SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO .....	8
	5.5 SERVICIOS DE GESTIÓN DE MÓVILES .....	8
	5.6 MANTENIMIENTO DEL INVENTARIO TECNOLÓGICO, ASÍ COMO OTRA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA ...	8
	5.7 GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	9
	5.8 OTROS SERVICIOS .....	9
	5.9 REQUERIMIENTOS DEL SOPORTE DE PRIMER NIVEL .....	9
<b>6</b>	<b>SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN SISTEMAS DE 2º NIVEL</b>	<b>10</b>
	6.1 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE ELECTRÓNICA DE RED .....	11
	6.2 GESTIÓN DE DESASTRES Y ACTUACIONES CRÍTICAS .....	11
	6.3 GESTIÓN DE PROBLEMAS DE SPAM.....	11
	6.4 GESTIÓN DE CONTROLADORAS WIFI.....	11
	6.5 GESTIÓN DE BACK-UPS .....	11
	6.6 ADMINISTRACION DE SERVIDORES.....	11
	6.7 ASESORAMIENTO DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS.....	11
	6.8 INCIDENCIAS GRAVES FUERA DE HORARIO .....	11
<b>7</b>	<b>BOLSA ECONÓMICA</b>	<b>11</b>
	7.1 REPARACIÓN DE EQUIPAMIENTO:.....	11
	7.2 RETIRADA DEL EQUIPAMIENTO OBSOLETO:.....	12
<b>8</b>	<b>GESTIÓN DE LOS NOMBRES DE DOMINIOS DE INTERNET</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO</b>	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO</b>	<b>13</b>
	10.1 RECURSOS DERIVADOS DEL SOPORTE DE PRIMER NIVEL.....	14
	10.2 RECURSOS DERIVADOS DEL SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL .....	14
	10.3 COORDINADOR DE SERVICIO. ....	14



<b>11</b>	<b>ATENCION DE LOS TRABAJOS</b>	<b>15</b>
<b>12</b>	<b>CONOCIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>15</b>
<b>13</b>	<b>NIVELES DE SERVICIO (SLA) Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>16</b>
13.1	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	17
13.2	TIEMPO MÍNIMO DE RESPUESTA INICIAL AL USUARIO .....	17
13.3	COORDINADOR DE SERVICIO. ....	17
13.4	INDICADORES DE CALIDAD Y OBJETIVOS MÍNIMOS .....	18
13.5	TIEMPOS RELACIONADOS CON LA BOLSA ECONÓMICA. ....	18
13.6	CONTROL Y ACTUACIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO .....	18
<b>14</b>	<b>TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>19</b>
<b>15</b>	<b>ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD</b>	<b>19</b>
<b>16</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>20</b>
<b>17</b>	<b>RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL</b>	<b>20</b>
<b>18</b>	<b>CLÁUSULAS SOCIALES</b>	<b>21</b>
<b>19</b>	<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>23</b>
	<b>ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”</b>	<b>25</b>
	<b>ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>	<b>26</b>

**EXPEDIENTE N.º: SP26-00186**

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE PARA LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES PARA LA EMPRESA MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A**

**1 OBJETO DEL CONTRATO**

La sociedad mercantil municipal 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. Asimismo, MADRID DESTINO asume la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros necesarios para el desarrollo de sus actividades, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid y la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional, así como la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades. Además, presta por cuenta propia o ajena 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.

Para el adecuado cumplimiento de estos fines, MADRID DESTINO dispone de una infraestructura tecnológica compuesta por equipos y sistemas informáticos y de telecomunicaciones, tanto en propiedad como en régimen de arrendamiento, destinados a garantizar la prestación de servicios de computación y comunicaciones en todos sus centros de trabajo.

Dada la relevancia estratégica de los servicios tecnológicos para el desarrollo de su actividad, resulta imprescindible asegurar elevados niveles de disponibilidad, calidad, seguridad y continuidad de los sistemas y equipos, así como un soporte técnico homogéneo y eficaz para todo el personal de MADRID DESTINO, con independencia de su ubicación.

En consecuencia, el presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de administración, mantenimiento y soporte de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones de MADRID DESTINO, necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de su infraestructura tecnológica.

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 OBJETO**

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

### **Servicios de soporte y administración de sistemas de 1º nivel:**

- Servicio de atención a usuarios en modalidad CAU a través de un gestor del servicio designado por el adjudicatario.
- Gestión de incidencias.
- Servicio a equipamiento especializado. (Plotters, lectores de DNI, lectores de tarjeta de visita, etc.).
- Servicios de gestión de móviles.
- Mantenimiento del inventario tecnológico, así como otra documentación técnica.
- Soporte en remoto.
- Servicios a aplicaciones específicas.
- Servicios de gestión de correo electrónico.

### **Servicios de soporte y administración sistemas de 2º nivel:**

- Servicios para la administración de sistemas: servidores, redes, correo electrónico, etc.
- Servicios de administración de redes.
- Gestión de incidencias de 2º nivel.
- Servicios de administración de redes Wifi

### **Bolsa económica:**

- Reparación de equipos
- Retirada, con posibilidad de destrucción, del equipamiento obsoleto.

### **Gestión de los nombres de dominio de Internet:**

- Renovación de los nombres de dominio de Internet propiedad de MADRID DESTINO.
- Adquisición de nuevos nombres de dominio de Internet.

El servicio contratado deberá ser prestado como un global por el adjudicatario proporcionando los medios personales y materiales propios y adecuados a los niveles de servicio.

MADRID DESTINO abre el presente procedimiento de contratación debido a la inadecuación de los medios propios.

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

## **3 CONDICIONES GENERALES**

### **3.1 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.

### **3.2 Equipamiento de nueva instalación**

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

### **3.3 Centros en los que debe prestarse el servicio**

El servicio relativo al total del contrato se prestará por defecto desde fuera de las instalaciones de MADRID DESTINO.

Sin embargo, habrá ocasiones en las que para la resolución de ciertos trabajos sea necesario realizar desplazamientos a las diversas sedes de MADRID DESTINO, las cuales se encuentran dispersas por el municipio de Madrid.

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:

- Casa de la Panadería
- Señores de Luzón
- Teatro Español
- Teatro Circo Price
- Teatro Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa
- 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
- Faro de la Moncloa
- Caja Mágica.
- Recinto Ferial de la Casa de Campo, referido únicamente a las instalaciones gestionadas por MADRID DESTINO
- Escuela de Tauromaquia.

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 Sofía.

- Punto de información turística Palacio Real.
- Punto de información turística Cuesta de Moyano.

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.

Actualmente MADRID DESTINO tiene un CPD externalizado en un centro especializado situado en calle Albasanz, puede que para poder realizar algunas actuaciones sea necesario acudir in situ a dicho centro.

#### **4 SITUACION ACTUAL**

A continuación, se describen ciertos aspectos de la situación tecnológica actual de la compañía que se deberá tener en cuenta para el dimensionamiento del servicio.

- MADRID DESTINO dispone de un parque de aproximadamente 600 ordenadores con sistema operativo Windows 11.
- Se dispone de un parque de unos 400 terminales móviles.
- La plataforma de servidores de MADRID DESTINO usa sistema operativo Windows Server 2022 con sistema de virtualización de Hiper-V.
- Se dispone de un parque de unos 20 equipos MAC usados por personal de los departamentos de Audiovisual.
- El ERP actual es NAVISION en su versión 2009 R2.
- El servidor de impresión que usa está basando en la tecnología de MYQ.
- La gestión de la red wifi se realiza mediante: NCE Campus de Huawei y Ruckus SmartZone.
- La gestión de usuarios se realiza mediante Active Directory de Windows.
- A nivel de ofimática se usa la suite Microsoft Office 365.
- El servidor de correo Microsoft Exchange 365.
- La gestión antispam se realiza con el sistema de Hornet.
- La electrónica de red a niveles de switches se divide entre equipos de Cisco y Hp.
- A nivel de seguridad de red se usan equipos de Sonicwall.
- El sistema de gestión de incidencias es: Service Desk de Manage Engine
- La gestión de inventario, de parcheado y de Bitlocker se realiza mediante Desktop Central de Manage Engine.
- Como Antivirus se utiliza la suite de Panda.

## **5 SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE 1º NIVEL**

Los servicios asociados a este contrato son:

- o Servicio de atención a usuarios.
- o Gestión de incidencias.
- o Servicio a equipamiento especializado. (Plotters, lectores de DNI, lectores de tarjeta de visita, etc.).
- o Servicios de gestión de móviles.
- o Mantenimiento del inventario tecnológico, así como otra documentación técnica.
- o Soporte en remoto.
- o Servicios a aplicaciones específicas.
- o Servicios de gestión de correo electrónico.

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.

### **5.1 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 y configuraciones de software.
- 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.
- Actuaciones relacionadas con la gestión de cuentas, permisos y cuotas de usuario en todos los sistemas de red (dominios, 365, software de gestión empresarial Navision, etc.).
- Gestión para la instalación de certificados digitales de los empleados de MADRID DESTINO.

### **5.2 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.
- Routers
- Puntos de acceso
- Impresoras de tarjetas.
- Relojes de fichar

### **5.3 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 VPN.
- Aplicaciones de ERP.
- Aplicaciones de inventariado de hardware y software.
- Aplicaciones de terceros de obligado uso:
  - Aplicaciones externas del Ayuntamiento de Madrid (Portal AYRE, SAP, Replyca, etc....).
  - Software de nóminas.
  - Otras soluciones corporativas adoptadas durante el transcurso del contrato.

### **5.4 Servicios de correo electrónico**

Mantenimiento y administración de los buzones basados en el sistema de correo de Microsoft 365 con clientes de Outlook.

### **5.5 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.
- Actualización del inventario.

### **5.6 Mantenimiento del inventario tecnológico, así como otra documentación técnica**

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.

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.

### **5.7 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:

- Al ser un servicio en modalidad CAU, será obligatorio que el encargado del servicio gestione el registro de las incidencias en el sistema utilizado por el proveedor a fin de realizar el correcto seguimiento.
- El correcto registro de incidencias es fundamental para el seguimiento del cumplimiento de los SLAs.
- Las incidencias se resolverán, en la medida de lo posible, de forma remota o por teléfono.
- Se dará prioridad al contacto telefónico por encima del intercambio de correo o mensajería instantánea o del tipo que sea.
- 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 esta.
- 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, esto se deberá de comunicar oportunamente.
- Al cerrar una incidencia se deberá documentar y describir el cierre de esta, explicando con todo detalle la actuación llevada a cabo.

Se realizarán informes periódicos de todas las incidencias o intervenciones que se han realizado.

### **5.8 Otros servicios**

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

- Colaboración en la gestión de los almacenes tecnológicos y de los inventarios de estos.
- Realización de manuales tecnológicos.

### **5.9 Requerimientos del soporte de primer nivel**

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

- El adjudicatario deberá proporcionar a su personal 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y cuantas normas y/o leyes complementarias se hayan publicado con posterioridad.
- 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.
- También recibirán las credenciales de acceso y los permisos asociados a los sistemas objeto del contrato para poder desempeñar el servicio. En caso de cambio en el personal asignado o si MADRID DESTINO lo considera necesario, se revocarán estos permisos.
- El proveedor deberá disponer de un stock básico de piezas y materiales necesarios para el desempeño del servicio suministrado por MADRID DESTINO, como por ejemplo, terminales móviles, periféricos, accesorios, etc. Este stock, deberá estar consensuado con MADRID DESTINO en cuanto a tipologías y unidades al inicio del contrato y se irá actualizando según se haga uso de este.
- Las prioridades de la resolución de incidencias vendrán marcadas inicialmente por los propios usuarios, pero será el responsable de MADRID DESTINO quien marque estas prioridades. Ante cualquier duda, se deberá consultar a MADRID DESTINO el orden de prioridad.
- 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.
- 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.

## **6 SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN SISTEMAS DE 2º NIVEL**

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.

Por otro lado, la empresa adjudicataria deberá ofrecer una bolsa de al menos 100 horas anuales para los servicios expuestos a continuación:

- Servicios de administración de electrónica de red
- Gestión de desastres y actuaciones críticas
- Gestión de problemas de SPAM
- Gestión de controladoras Wifi
- Servicios de Back-up.
- Administración de servidores
- Asesoramiento de proyectos tecnológicos
- Incidencias graves fuera de horario

Toda mejora sobre el número de horas será valorada de conformidad con los criterios de valoración establecidos en el Apartado 19 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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.

#### **6.1 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 deberá tener en cuenta la creación de nuevas redes, VLANs, VPNs así como la modificación de las actuales y su mantenimiento.

#### **6.2 Gestión de desastres y actuaciones críticas**

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

#### **6.3 Gestión de problemas de SPAM**

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

#### **6.4 Gestión de controladoras Wifi**

Gestión y configuración de las controladoras que gestionan las diversas redes wifi de MADRID DESTINO. Actualmente en NCE Campus de Huawei en su gran mayoría. Disponiendo de un centro que utiliza el sistema de Ruckus SmartZone.

#### **6.5 Gestión de Back-ups**

Gestión y configuración de los sistemas de Back-up usados por MADRID DESTINO. Actualmente se utiliza tecnología ArcServer.

#### **6.6 Administración de servidores**

Mantenimiento y administración de servidores virtualizados con la tecnología Hyper-V, con SO Windows server 2022 conectados con las plataformas de Microsoft 365 y Entra

#### **6.7 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.

#### **6.8 Incidencias graves fuera de horario**

En el caso de que se produzca una incidencia grave que impidan el funcionamiento de uno o varios de los centros de trabajo de MADRID DESTINO fuera de horario laboral se podrá solicitar apoyo a la bolsa de horas para la resolución de esta. Estas incidencias se cuantificarán al doble de su valor real, por ejemplo, si se gastan dos horas en solucionar el problema se descontarán 4 horas de la bolsa.

### **7 BOLSA ECONÓMICA**

El contrato contará con una bolsa económica por un importe de hasta 12.000€ anuales, de la que se irán descontado los gastos por la prestación de los siguientes servicios:

#### **7.1 Reparación de equipamiento:**

La empresa adjudicataria deberá de disponer de la capacidad de tanto portátiles como CPU. MADRID DESTINO le enviara periódicamente un listado con los equipos que tiene averiados, a esto la empresa adjudicataria responderá con un presupuesto del coste de reparación de estos equipos, incluyendo los gastos de transporte. Una vez aceptado será responsabilidad del adjudicatario el recoger, reparar y entregar de vuelta los equipos.

### **7.2 Retirada del equipamiento obsoleto:**

La empresa adjudicataria deberá realizar la retirada del equipamiento obsoleto. El adjudicatario enviará a MADRID DESTINO el coste del servicio. Una vez notificada la aprobación de la oferta por parte de MADRID DESTINO, el adjudicatario será el encargado de retirar el material, reciclarlo y, en los casos en que sea necesario, destruir los dispositivos de almacenamiento de información enviando a MADRID DESTINO los certificados de reciclaje y destrucción requeridos.

## **8 GESTIÓN DE LOS NOMBRES DE DOMINIOS DE INTERNET**

MADRID DESTINO tiene registrados 161 nombres de dominio de Internet en los registradores ARSYS y DOMITECA.

### **Domiteca**

Domiteca (.com)	64
Domiteca (.es)	56
Domiteca (.org)	15
Domiteca (.net)	8
Domiteca (.info)	2
Domiteca (.xxx)	1
<b>Total Domiteca</b>	<b>146</b>

---

### **Arsys**

Arsys (.com)	6
Arsys (.es)	6
Arsys (.net)	1
Arsys (.org)	2
<b>Total Arsys</b>	<b>15</b>

El adjudicador deberá encargarse durante de la duración del contrato del mantenimiento de estos paneles, incluyendo el pago de la renovación anual de los nombres de dominio registrados y un posible incremento de hasta 30 nuevos nombres de 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. Esto deberá reflejarse en el propio panel a la hora de establecer el propietario.

A la hora de la elección de un panel de registro se deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

El acceso a los paneles de gestión de los dominios deberá hacerse mediante doble factor de autenticación, bien mediante terminal móvil (SMS o app de autenticación como Microsoft Authenticator), bien por token enviado por correo electrónico.

El doble factor deberá ser configurable por el administrador y los tiempos de envío el token deberá de ser razonables.

Debe de tener la posibilidad de establecer políticas de cambio de contraseñas.

En caso de cambio de gestor de dominios, las gestiones y el coste de la migración se entenderá incluidos en el precio.

Los gestores de dominio que se utilicen para el servicio deberán permitir la realización de redirecciones directas en varios formatos.

## 9 DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

Los licitadores deberán realizar el dimensionamiento del personal asignado al servicio en relación a las especificaciones del presente pliego y del número de incidencias de los 2 últimos ejercicios que proporcionamos a continuación.

A continuación, se adjunta un desglose del número de incidencias que se han atendido en este servicio en los últimos dos años:

### Número de Incidencias por Mes

Mes	2024	2025
Enero	162	242
Febrero	233	228
Marzo	176	199
Abril	206	244
Mayo	188	253
Junio	218	171
Julio	223	213
Agosto	177	128
Septiembre	208	236
Octubre	213	244
Noviembre	263	195
Diciembre	231	150
<b>Total Anual</b>	<b>2498</b>	<b>2503</b>

La atención del servicio deberá realizarse de lunes a viernes no festivos en horario de 08:30 a 16:30.

## 10 RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO

Todos los técnicos asignados al servicio deberán contar con sus propias herramientas de trabajo (portátiles, terminales móviles, etc.)

La organización del servicio corresponde al adjudicatario que contará con su propia organización y gestionará los recursos con el objetivo de cumplir con los SLAs.

El adjudicatario deberá, en caso de que sea necesario, deberá realizar las gestiones de coordinación CAE necesarias para actuar en los distintos centros objeto del contrato.

Ni la empresa adjudicataria ni ninguno de sus empleados tendrá bajo sus órdenes o dependencia a ningún empleado de MADRID DESTINO, aun cuando pueda coordinar su servicio con dicho personal.

En ningún caso el personal de la empresa externa estará sometido a la jerarquía ni órdenes de MADRID DESTINO ni de ningún directivo, jefe o empleado de esta, aun cuando pueda coordinar el servicio con ellos. El desarrollo, control y supervisión de su trabajo diario dependerá de la empresa empleadora.

Dicho personal no podrá formar parte del organigrama, orgánico ni funcional, de MADRID DESTINO.

Por lo anterior, la empresa externa nombrará un responsable o coordinador del servicio que será al que se dirija MADRID DESTINO para darle las indicaciones de lo que debe realizar su personal y, será a su vez el que de indicación al personal de la empresa externa.

El personal del adjudicatario no estará sometida a la jornada y horario de MADRID DESTINO, ni se le incluirá en el calendario de vacaciones de MADRID DESTINO. Dicho personal no debe coordinarse con el de MADRID DESTINO para la cobertura de los periodos de vacaciones.

La empresa adjudicataria declara y admite que tiene una actividad propia y establece, contar con los medios necesarios para el desarrollo de la actividad y ejercer las funciones de dirección y control sobre sus trabajadores.

#### **10.1 Recursos derivados del soporte de primer nivel**

Se deberán dimensionar el servicio para poder acometer un volumen de incidencias al menos un 25% superior a lo indicado en el punto 9 en el horario allí indicado (lunes a viernes no festivos en horario de 08:30 a 16:30)

Deberán dedicarse a las actividades requeridas en el contrato (Punto 5), escalando al segundo nivel cuando sea necesario.

#### **10.2 Recursos derivados del soporte de segundo nivel**

Se deberá de dimensionar este servicio con el objetivo de poder resolver todas las incidencias que le escalen desde primer nivel, así como de poder resolver las incidencias que se abran contra la bolsa de horas.

#### **10.3 Coordinador de servicio.**

Deberá encargarse de coordinar todas las actividades del contrato, la asignación de incidencias, la calidad del servicio, el escalado de incidencias entre niveles, la gestión de la bolsa de horas y la entrega de presupuestos.

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.

Todos los trabajos se realizarán por defecto en remoto desde fuera de las instalaciones de MADRID DESTINO, sin embargo, dependiendo del número de incidencias que requieran una actuación in situ se podrán programar hasta dos rondas de visitas a los centros a la semana para la resolución de problemas.

Estas visitas a las instalaciones se realizarán durante el horario establecido en el punto 9. Durante ellas el servicio de atención de soporte de nivel 1 deberá de seguir funcionando con normalidad.

Por otro lado, se programará un día de reuniones in situ a la semana con el coordinador del servicio en las instalaciones de MADRID DESTINO. Ese día el coordinador tendrá que dar servicio de manera presencial desde las instalaciones de MADRID DESTINO.

## **12 CONOCIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

### **Conocimientos de los recursos asociados al soporte de primer nivel:**

El personal asignado al soporte de primer nivel deberá contar, al menos, con conocimientos y experiencia en los siguientes ámbitos:

- Servicio de Help Desk en entorno Microsoft Windows (nivel avanzado).
- Resolución de incidencias de usuario final relacionadas con sistemas operativos, aplicaciones ofimáticas y periféricos.
- Uso básico de entornos de virtualización Microsoft Hyper-V.
- Gestión de la consola de Microsoft Exchange a nivel operativo.
- Administración básica de Microsoft Entra.
- Administración de consolas de antivirus corporativos.
- Administración básica del portal Microsoft 365.
- Soporte a sistemas macOS.
- Administración de impresoras y servidores de impresión.
- Mantenimiento de equipos informáticos de usuario final (hardware y software).

### **Conocimientos de los recursos asociados al soporte de segundo nivel:**

El personal asignado al soporte de segundo nivel deberá contar con conocimientos avanzados en administración de sistemas e infraestructuras tecnológicas, incluyendo, al menos:

- Administración avanzada de Microsoft Exchange.
- Virtualización de servidores en entornos Microsoft Hyper-V.
- Administración avanzada de servidores con Windows Server.
- Administración de servicios de red (DHCP, DNS, servidores de archivos, etc.).
- Conocimiento y administración de cabinas de virtualización, incluidas tecnologías Huawei.
- Administración avanzada de Microsoft Entra.
- Administración avanzada del entorno Microsoft 365.

- Administración de electrónica de red y sistemas de seguridad informática (firewalls, antispam, routing, etc.).
- Administración avanzada de sistemas macOS.
- Administración de redes WiFi en entornos Huawei NCE Campus.
- Administración de plataformas antispam, incluidos entornos basados en Hornet Security.

### **Conocimientos de los recursos asociados al gestor del servicio:**

El coordinador del servicio deberá contar con conocimientos técnicos suficientes y experiencia contrastada que le permitan ejercer las funciones de coordinación, interlocución y supervisión del contrato, incluyendo:

- Conocimiento global del servicio de soporte de primer y segundo nivel.
- Conocimientos avanzados de los entornos tecnológicos objeto del contrato, en particular:
  - Microsoft Exchange
  - Microsoft Hyper-V
  - Windows Server
  - Microsoft Entra
  - Microsoft 365
- Capacidad de coordinación y supervisión de los equipos de primer y segundo nivel.
- Gestión y seguimiento de incidencias críticas y escaladas.
- Control del cumplimiento de los niveles de servicio (SLA).
- Interlocución técnica principal con MADRID DESTINO y coordinación de las actuaciones del contrato.

### **Sustitución de personal**

En el supuesto de que, durante la ejecución del contrato, alguna de las personas asignadas por la empresa adjudicataria dejará de prestar servicio por cualquier causa, el personal que la sustituya deberá acreditar contar con conocimientos y experiencia equivalentes a los exigidos para el rol correspondiente, garantizando en todo momento la correcta prestación del servicio.

Las sustituciones deberán avisarse por escrito con al menos un mes de antelación, en especial si se trata del responsable del servicio.

### **13 NIVELES DE SERVICIO (SLA) Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

MADRID DESTINO establecerá un sistema de medición y control de la calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria, con el fin de verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales y garantizar una adecuada atención a los usuarios.

La empresa adjudicataria deberá cumplir, como niveles mínimos obligatorios, los niveles de servicio que se detallan a continuación.

Estos niveles constituyen condiciones esenciales de ejecución del contrato.

### **13.1 Disponibilidad del servicio**

La empresa adjudicataria deberá garantizar una disponibilidad mínima del servicio del 99 %, durante el horario de prestación establecido en el pliego.

A tal efecto, deberá disponer de los medios humanos y organizativos necesarios para asegurar la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad que pueda afectar a los recursos asignados, tales como vacaciones, bajas por enfermedad u otras ausencias.

### **13.2 Tiempo mínimo de respuesta inicial al usuario**

La empresa adjudicataria deberá garantizar, como mínimo, que el primer contacto efectivo con el usuario tras la apertura de una incidencia o solicitud de soporte se produzca:

- Para incidencias urgentes: 30 minutos.
- Para incidencias normales: 60 minutos.

Los plazos máximos de resolución de incidencias serán los siguientes:

- **En un plazo máximo de 60 minutos (resolución en primer contacto)**, en al menos el **75 % de los casos** (incidencias normales).
- **En caso de incidencias urgentes:** plazo máximo de 60 minutos.

A estos efectos, se entenderá como tiempo de respuesta inicial el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia o solicitud hasta el primer contacto efectivo del servicio de soporte con el usuario.

El responsable del contrato por parte de MADRID DESTINO será quien indique que incidencias son urgentes, indicándolo así en el ticket correspondiente.

Este nivel constituye el umbral mínimo exigido contractualmente, sin perjuicio de las mejoras que puedan ser ofertadas en fase de licitación y valoradas conforme a los criterios de adjudicación.

Se tendrá en cuenta estos casos para la aplicación de los niveles:

- Aquellas incidencias que dependan de terceros para su resolución.
- Aquellos en que se necesite gestionar reparaciones, garantías o sustituciones de piezas.
- Aquellas incidencias abiertas fuera del horario establecido. Los tiempos comenzarán a contar desde el siguiente comienzo de jornada establecida.

### **13.3 Coordinador de servicio.**

La empresa adjudicataria deberá designar un coordinador del servicio, que actuará como punto único de contacto con MADRID DESTINO para la supervisión, coordinación y gestión operativa del contrato.

El gestor del servicio se encargará de recibir y gestionar las incidencias al CAU del proveedor, actuando como jefe de proyecto.

MADRID DESTINO proporcionará diversos usuarios de VPN genérico para poder acceder a los equipos de los usuarios a los que deban dar soporte. El acceso a través de VPN se realizará mediante doble factor de seguridad a través de un terminal móvil y la app de Microsoft Authenticator. El terminal utilizado para este fin deberá ser proporcionado a los técnicos por el adjudicatario y se considerará que está dentro del coste global del servicio.

Como mínimo, el coordinador del servicio deberá:

- Estar disponible durante el horario de prestación del servicio.

- Atender las solicitudes de MADRID DESTINO con un **tiempo máximo de respuesta de 60 minutos**, tanto por vía telefónica como por medios electrónicos.

Este compromiso constituye el nivel mínimo obligatorio para la correcta ejecución del contrato.

#### **13.4 Indicadores de calidad y objetivos mínimos**

El cumplimiento de los niveles de servicio se evaluará mediante los siguientes indicadores, debiendo alcanzarse, al menos, los objetivos mínimos establecidos:

<b>Indicador</b>	<b>Objetivo mínimo</b>
Resolución de incidencias en el mismo día o al siguiente	≥ 75 %
Resolución de incidencias críticas en el mismo día	≥ 90 %
Incidencias resueltas en el soporte de primer nivel	≥ 80 %
Primer contacto tras la apertura en ≤ 60 minutos	≥ 75 %
Nivel de satisfacción de los usuarios	≥ 80 %
Aplicación del procedimiento de escalado de incidencias críticas	100 %
Aplicación de los procedimientos de documentación de incidencias	100 %

La medición se realizará a partir de los registros del sistema de gestión de incidencias y los mecanismos de seguimiento definidos por MADRID DESTINO.

#### **13.5 Tiempos relacionados con la bolsa económica.**

Con relación a los tiempos asociados a la bolsa económica se tendrán que cumplir estos mínimos:

- Tiempo máximo de reparación de equipos: 1 mes desde la aceptación del presupuesto.
- Tiempo máximo para la ejecución de la retirada de material: 1 mes desde la aceptación.

#### **13.6 Control y actuaciones en caso de incumplimiento**

En caso de no alcanzarse los niveles mínimos establecidos, MADRID DESTINO podrá adoptar una o varias de las siguientes medidas:

- Requerir al adjudicatario la adopción de medidas correctoras para garantizar el cumplimiento de los niveles exigidos.
- Exigir la sustitución de alguno o de la totalidad de los recursos asignados al servicio que no estén alcanzando los mínimos requeridos.
- Resolver el contrato por incumplimiento de condiciones esenciales, cuando el incumplimiento de los niveles mínimos se produzca, al menos, en **dos (2) ocasiones** durante la ejecución del contrato.

#### **14 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

El adjudicatario actual de los servicios contemplados en el 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 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).

#### **15 ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD**

Atendiendo al objeto del contrato y de acuerdo con lo establecido en el artículo 65.2 de la LCSP, la mercantil seleccionada deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados, específicamente, con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y las guías de apoyo elaboradas por el Centro Criptológico Nacional (CCN). La conformidad con lo dispuesto en el ENS se alcanza mediante la adecuada implantación de las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II del citado real decreto, para la siguiente categorización:

Nivel de confidencialidad: Medio.

Nivel de integridad: Medio.

Nivel de trazabilidad: Medio.

Nivel de autenticidad: Medio.

Nivel de disponibilidad: Medio.

En consecuencia y con carácter previo a la adjudicación y a requerimiento expreso de MADRID DESTINO, la mercantil seleccionada queda obligada a acreditar estar en posesión de la correspondiente Declaración de Conformidad para el tratamiento de sistemas de información de categoría **MEDIA**, exigidas en la Guía de Seguridad CCN-STIC-809, con el objetivo de garantizar el compromiso de la entidad en cuestión con la seguridad de los sistemas, respecto de la información que trata o los servicios que presta. No obstante, el proveedor del servicio deberá permitir, de forma adicional, el acceso por parte de MADRID DESTINO al informe de auditoría emitido, con el objetivo de verificar las posibles deficiencias del sistema.

La falta de acreditación implica que el contrato no pueda serle adjudicado y se entenderá que la mercantil ha retirado su oferta.

Para la acreditación de su cumplimiento no cabe su acumulación en caso de UTEs (deberán cumplir el requisito todos los miembros integrantes de la UTE) -Resolución 1099/2021 TACRC y Resolución 113/2022 TACRC -, dado que afecta a la totalidad de los servicios objeto del contrato y no solo a una parte de estos. De modo análogo, tampoco cabe su integración por medios externos vía subcontratación-Resolución 294/2021 TACRC-, por el mismo motivo esgrimido para la acumulación, dado que es la totalidad del objeto del contrato la que motiva su exigencia y no tan solo una parte de este.

Esta obligación tiene atribuidas las penalidades que se prevén el apartado 30 del Anexo I del PCAP.

El proveedor del sistema notificará a MADRID DESTINO, con carácter urgente, la existencia de cualquier incidente que conociera en el desarrollo de las tareas y que pudieran afectar a la seguridad de los Sistemas de Información de MADRID DESTINO.

MADRID DESTINO podrá exigir las responsabilidades oportunas al proveedor del servicio para el supuesto de que surjan o se verifiquen deficiencias relativas a las obligaciones contenidas en esta cláusula. Para valorar el impacto de las deficiencias verificadas, se tendrán en cuenta conceptos como la gravedad de la deficiencia detectada, el carácter negligente o doloso de la misma o las consecuencias y perjuicios que se pudieran ocasionar en el desarrollo de la actividad de MADRID DESTINO, y de su relación con terceros.

## **16 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 esta, 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 esta 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.

## **17 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.

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 de este 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 dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

Si se verificara la defectuosa prestación del Servicio, MADRID DESTINO procederá a imponer la penalización de corresponda, de conformidad con lo establecido en los pliegos que rigen la presente contratación.

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.

## **18 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 estas generará la imposición de penalidades de conformidad con el 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 de este 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 con 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 estas generará la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **19 CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

La adjudicataria manifiesta que dispone en su organización interna de medidas suficientes de control, prevención y detección de la comisión de cualquier tipo de conducta que pudiera ser considerada como ilícito penal, cometida con los medios o bajo la cobertura de la propia compañía y/o a través de cualquier persona física integrante o dependiente de la misma.

A los efectos de lo expuesto en el párrafo anterior, la adjudicataria manifiesta que su actuación en el ámbito del presente contrato estará regida en todo momento por los principios de la buena fe contractual y convenientemente sujeta a Derecho, de manera que en ningún momento participará ni colaborará en la comisión de ninguna conducta que pudiera encontrarse tipificada penalmente en el ordenamiento jurídico. Asimismo, se compromete expresamente a denunciar en todo momento ante las autoridades policiales y/o judiciales competentes, cualquier conducta que pudiera apreciar como consecuencia de la ejecución de este contrato, y que puedan considerarse delictivas de conformidad con lo dispuesto en el Código Penal. En el caso previsto en el párrafo anterior, la Adjudicataria colaborará en lo posible con las autoridades policiales y/o judiciales, para esclarecer las responsabilidades penales dimanantes de los hechos denunciados.

El ejercicio por cualquiera de las partes contratantes y/o cualquiera de las personas físicas integrantes o dependientes de las mismas, de alguna de las conductas que pudieran ser calificadas como ilícitas y constitutivas de responsabilidad penal, podrá constituir un incumplimiento contractual y, por tanto, erigirse en causa de resolución del presente contrato, dando lugar a la indemnización que pudiera resultar procedente en concepto de daños y perjuicios.

Las partes manifiestan que la firma del presente contrato se ha realizado atendiendo a las condiciones particulares de cada una, y únicamente, basándose en los criterios comerciales y/o de programación de ambos, sin que el contrato se haya firmado como consecuencia de una promesa, ofrecimiento o concesión por ninguna de las partes, de un beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados que pudieran favorecer a las partes o a otros terceros.

La Adjudicataria, en el caso en el que ofrezca como mejora un Sistema Digital de Registro de Actividad, se compromete a prestar los servicios objeto del presente contrato de forma tal que los sistemas de información de MADRID DESTINO queden en todo momento protegidos frente a posibles intrusiones por parte de terceros, adoptando todas las medidas de precaución y protección que sean necesarias para prevenir, evitar y detectar ataques de virus informáticos, troyanos, programas espía ("spyware") u otros mecanismos de intrusión informática que puedan afectar al normal desenvolvimiento y desarrollo del presente contrato. Para ello, la Adjudicataria mantendrá actualizados, programas antivirus y cualesquiera otros mecanismos de detección de intrusiones que monitoricen los posibles intentos de introducirse en los sistemas sin la debida autorización y tendrá implementados procedimientos internos de control para asegurar que los empleados de la Adjudicataria eviten situaciones que puedan implicar un riesgo en los sistemas de información de la MADRID DESTINO.

La Adjudicataria se compromete a cumplir en todo momento los estándares de MADRID DESTINO en lo que a requerimientos de seguridad de la información se refiere y sus posibles modificaciones, siempre y cuando MADRID DESTINO le comunique por escrito cuáles son estos. Su inobservancia por parte de la Adjudicataria podrá dar lugar a la resolución del contrato por parte de MADRID DESTINO conforme a lo estipulado en la cláusula 47 del PCAP.

Igualmente, la Adjudicataria se compromete a comunicar de forma inmediata a MADRID DESTINO cualquier incidente o anomalía relativa a las medidas de seguridad que puedan afectar a la misma o a sus clientes, así como cualquier posible incidencia que afecte o pueda afectar a los sistemas de información de la MADRID DESTINO, a fin de que ésta pueda adoptar las medidas que considere oportunas en defensa de sus propios intereses y de los de sus clientes.

Asimismo, si como consecuencia de la ejecución del presente contrato, los sistemas y aplicaciones informáticos de MADRID DESTINO estuvieran, de cualquier forma, conectados a los sistemas de la Adjudicataria, MADRID DESTINO se reserva el derecho de poder revocar el acceso o de interrumpir la conexión entre los sistemas de ambas partes.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

Fdo. consejero delegado

Fdo. subdirector de Desarrollo Tecnológico.

**Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:**

El objeto de servicio consiste en los servicios de soporte y administración de sistemas de 1º nivel, soporte y administración sistemas de 2º nivel, bolsa económica y gestión de los nombres de dominio de Internet.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, debe estar preparada para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego mediante el tratamiento de datos personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

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 DESTINIO emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

**Colectivos y Datos Tratados**

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso el adjudicatario son:

**Elementos del tratamiento**

El tratamiento de los Datos Personales, en caso de producirse, comprenderá todos los siguientes:

- |                                 |   |                                       |
|---------------------------------|---|---------------------------------------|
| ✓ Recogida (captura de datos)   | ✓ Cesión  | ✓ Duplicado Copia (copias temporales) |
| ✓ Registro (grabación)          | ✓ Difusión                                      | ✓ Copia de seguridad                  |
| ✓ Estructuración                | ✓ Interconexión (cruce)                         | ✓ Recuperación                        |
| ✓ Modificación                  | ✓ Cotejo  |                                       |
| ✓ Conservación (almacenamiento) | ✓ Limitación                                    |                                       |
| ✓ Extracción (retrieval)        | ✓ Supresión                                     |                                       |
| ✓ Consulta                      | ✓ Conservación (en sus sistemas de información) |                                       |

### ***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. 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 personales 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.

## **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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales, 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 estas. 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 personales 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 estos 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 estos.
    - 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 concurren 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.