



 | MADRID

EXPEDIENTE Nº: SP23-00682

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PLATAFORMA DE EMAIL MARKETING PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

NOTA IMPORTANTE: Registro Oficial de Licitadores

Todos los licitadores que se presenten a licitaciones realizadas a través del procedimiento simplificado deberán estar inscritos en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, en la fecha final de presentación de ofertas siempre que no se vea limitada la concurrencia.

A estos efectos, también se considerará admisible la proposición del licitador que acredite haber presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente Registro junto con la documentación preceptiva para ello, siempre que tal solicitud sea de fecha anterior a la fecha final de presentación de las ofertas.

Únicamente cuando el licitador haya presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente Registro en los términos del artículo 159 4 letra a) LCSP, y ésta no haya sido resuelta, la acreditación de esta circunstancia tendrá lugar mediante la aportación del acuse de recibo de la solicitud emitido por el correspondiente Registro y de una declaración responsable de haber aportado la documentación preceptiva y de no haber recibido requerimiento de subsanación

ÍNDICE

Contenido	
1 OBJETO	3
1.1 OBJETO DEL CONTRATO	4
1.2 CONDICIONES GENERALES	5
1.2.1 Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego	5
1.2.2 Centros en los que debe prestarse el servicio	5
1.3 DETALLE DE LOS SERVICIOS	5
1.3.1 Plataforma de email marketing	5
1.3.2 Volumetrías del servicio	9
1.3.3 API de integración y desarrollos de conexiones necesarias	10
1.3.4 Generación de formularios de inscripción	11
1.3.5 SMTP-API	12
1.3.6 Formación usuarios	12
1.3.7 Información a presentar	13
1.3.8 Calendario de implantación	13
1.3.9 Plan de devolución del servicio	13
1.4 RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO	14
1.5 PETICIONES DE TRABAJO. GESTIÓN DE LA BOLSA DE HORAS	14
1.5.1 Responsable del seguimiento de los trabajos	15
1.5.2 Seguimiento y control	15
1.6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	16
2 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO	17
3 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO	17
4 RESPONSABILIDAD	17
5 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	18
6 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO	18
7 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD	21
7.1 NORMATIVA	21
7.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	21
7.3 ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO	22
7.4 SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES	28
7.5 INFORMACIÓN	29
8 SOLICITUD DE INFORMACIÓN	30
ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”	31
ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD	34



EXPEDIENTES Nº: SP23-00682

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PLATAFORMA DE EMAIL MARKETING PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

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 los siguientes servicios:

- Plataforma de email-marketing.
- Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato.
- API de integración y desarrollos de conexiones necesarias.
- Integración con la Web corporativa de Madrid Destino.
- Atención a usuarios.
- Bolsa de horas para la realización de las siguientes tareas:
 - Migración de datos y puesta en marcha del sistema.
 - Creación de plantillas personalizadas.

- Formación a usuarios.

Para lo cual se invita a los profesionales y/o empresas que estén interesadas a que presenten sus mejores ofertas.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos de traslado y manutención del personal que preste el servicio.

En la determinación del precio del contrato se ha tenido en cuenta el salario base establecido en el XVIII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudio de mercado y de la opinión pública.

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, deberá 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

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, las ofertas de las empresas que no los cumplan, no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación.

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.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.1 Objeto del contrato

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

- Plataforma de email-marketing.
- Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato.
- API de integración y desarrollos de conexiones necesarias.
- Integración con las distintas Webs de Madrid Destino.

- Atención a usuarios.
- Bolsa de horas para la realización de las siguientes tareas:
 - Tareas específicas de adaptaciones de la herramienta.
 - Creación de plantillas personalizadas.
 - Formación a usuarios.

1.2 Condiciones generales

1.2.1 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.

1.2.2 Centros en los que debe prestarse el servicio

Debido a la naturaleza del servicio se prestará a todo Madrid Destino en remoto, excepto en aquellos momentos puntuales en los que se considere necesaria alguna actuación o reunión presencial que se llevará a cabo en alguno de los centros de Madrid Destino por definir.

Los costes de desplazamiento y/o transporte se entenderán como incluidos en los costes del contrato.

1.3 Detalle de los servicios

1.3.1 Plataforma de email marketing

Madrid Destino requiere la contratación de una plataforma de envíos masivos de correos electrónicos.

Las características y funcionalidades de la plataforma y de los servicios añadidos que se requieren se describen a continuación.

1.3.1.1 Funcionalidades mínimas

Las funcionalidades descritas en este apartado son de obligado cumplimiento. En caso de que la herramienta de algún licitador no cumpla alguno de los requisitos enunciados, pero esté en disposición de realizar el desarrollo para cumplir con estos mínimos, deberá indicarlo en su oferta y comprometerse a tener el desarrollo en un plazo no superior a un mes desde la firma del contrato.

Se entenderá como incluido dentro del coste de la plataforma los mantenimientos, actualizaciones, nuevas versiones, almacenamiento y alojamiento.

La lista enunciativa pero no exhaustiva de las funcionalidades de la plataforma para la contratación y/o licitación electrónica serán las siguientes:

- Gestión de usuarios: nos referimos a los usuarios de Madrid Destino que gestionarán la plataforma. Las funcionalidades básicas mínimas son:
 - Altas, bajas, modificaciones y asignación de perfiles y grupos de usuario.
 - Asignación de permisos de acceso a determinados datos por rol o agrupación de usuarios.
 - Definición de roles y/p grupos por parte de Madrid Destino para la asignación de permisos de acceso a determinada información de contactos.
 - Definición de caducidad de claves de acceso.
- Gestión de contactos: nos referimos a los usuarios externos que se han suscrito a alguno de los boletines de Madrid Destino o han solicitado de forma voluntaria recibir información de Madrid Destino.
 - Importación y exportación masiva de datos de contacto desde un archivo. La importación se hará desde archivos estándar como CSV, Excel, archivos de texto u otros. La herramienta contará con la capacidad de mapear campos de la importación a la base de datos de la nueva plataforma.
 - La importación generará información acerca del resultado de la importación. En caso de errores deberá informar sobre los mismos.
 - Comprobación de emails repetidos.
 - Comprobación e información sobre contactos no válidos o erróneos.
 - Los contactos importados nuevos deberán poderse añadir a los existentes, sustituirlos o crear una nueva lista o grupo de contactos.
 - Agrupaciones de contactos.
 - Campos de información estándar.
 - Campos personalizados.

- Altas y bajas manuales.
 - Gestión de listas Robinson y otras listas de excusión.
 - Base de datos de contactos.
 - Definición de listas de contactos privadas o asignadas a determinados usuarios. Será posible agrupar o seleccionar grupos de contactos para asignarlos a determinados usuarios o grupos de usuario. Del mismo modo será posible hacer que determinados contactos o grupos de contacto sean privados para los usuarios que cuenten con los permisos adecuados.
 - Capacidad para definir campos personalizados para diferentes roles o usuarios. De manera que esos campos solo aparezcan visibles a aquellos usuarios que tengan los permisos adecuados.
- Comparativas de campañas A/B.
 - Seguridad https.
 - Dominio propio.
 - Personalización del correo que envía.
 - Gestor básico de formularios para suscripciones con generación de un formulario sencillo para poder captar suscriptores en las páginas Web de Madrid Destino. Este gestor tendrá al menos un Widget personalizable para introducción del correo electrónico y la inclusión del consentimiento expreso y del texto relacionado para recibir boletines por parte de Madrid Destino el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (en adelante RGPD).
 - Inclusión automática de enlace de baja en el sistema.
 - Capacidad de doble Opt-in en el registro.
 - Reputación
 - Gestión de rebotes.
 - Gestión de spam.
 - Control de black lists e IPs.

- Tests de spam.
- Gestor de plantillas HTML.
 - Librería de plantillas predefinidas.
 - Creación y gestión de plantillas personalizadas.
 - Gestor WYSIWYG de plantillas y envíos HTML.
 - Gestor de código HTML.
 - Importación HTML desde fuentes externas como por ejemplo paquetes ofimáticos o páginas Web públicas, mediante importación de un archivo o mediante una URL estática o dinámica.
 - Inclusión directa de imágenes con subida automática a servidor.
 - Campos dinámicos (por ejemplo, nombre, apellidos, enlace para darse de baja, etc.).
- Gestión de campañas.
 - Creación y gestión de campañas.
 - Clonar, editar, borrar campañas.
 - Asociación de contactos para el envío.
 - Programación de envíos.
 - Envíos inmediatos.
 - Envíos programados.
 - Cancelación de envíos.
- Estadísticas. Visualización gráfica de:
 - Aperturas, clics únicos, reenvíos, rebotes (suaves y fuertes), bajas, etc.
 - Análisis por usuarios, campañas, fechas, etc.
 - Promedios de visualización. Promedios de clics por email abierto.

- Redes sociales: información sobre la compartición de envíos en redes sociales.
 - Integración adaptada en móviles y tablets. La herramienta contará con funciones específicas para visualización en móviles.
 - Estadísticas gráficas por segmentos de usuarios. Las estadísticas deberán poder filtrarse por los segmentos definidos por los usuarios.
 - Gráficas avanzadas como curvas de aperturas según horas del día.
 - Comparativa de estadísticas entre diferentes campañas y/o entre periodos de tiempo.
 - Exportación de los datos estadísticos a ficheros editables y compartibles como por ejemplo CSV u hoja de cálculo.
- Gestor de formularios y landing pages, para suscripciones y campañas personalizadas con editor visual incluido.
 - Redes sociales.
 - Envío de adjuntos: Posibilidad de enviar archivos en formatos estándar, Word, PDF, PPT, etc.
 - Emails certificados: función similar al burofax electrónico con sellado de tiempo mediante certificado electrónico de confianza.
 - Envío de PDFs certificados desde la información almacenada en la BBDD, por ejemplo, para el envío de certificaciones de asistencia, diplomas, etc.
 - Emails transaccionales con capacidad de integración vía API (automatizaciones de respuestas y similares).

1.3.2 Volumetrías del servicio

Las volumetrías necesarias para el servicio y a partir de las cuales los licitadores deberán calcular sus ofertas son las siguientes:

- 350.000 contactos verificados. Se calcula un potencial crecimiento de un 10%-15% anual durante la ejecución del contrato. Sin embargo, es importante hacer notar en este sentido que los contactos globales del servicio **deberán ser ilimitados**, aunque los parámetros ofrecidos como referencia deberían mantenerse.
- Se requiere **envíos ilimitados**, aunque como referencia se establece una media mensual de 400.0000 envíos.

- Se requiere usuarios de Madrid Destino ilimitados, aunque como referencia actualmente existen 40 grupos distintos de usuarios de la plataforma.
- Bolsa de horas anual de 180 horas. Esta bolsa no es de obligado consumo. No será acumulable de un período contractual para otro. Esta bolsa de horas se podrá utilizar para diversas necesidades. Enunciamos algunas posibles sin que deba entenderse como un listado exhaustivo:
 - Migración de la plataforma. En caso de que resulte un adjudicatario distinto del contratista actual, el nuevo proveedor deberá migrar los datos del sistema actual a la nueva plataforma con cargo a esta bolsa de horas y con un coste fijado por la tarifa / hora de la oferta ganadora. Se establece un precio fijo para la realización de la migración que figura en el Anexo I del PCAP. Se establece una duración máxima de una semana para realizar la migración. En esfuerzo se estiman 3 jornadas de trabajo aproximadamente. Los datos a migrar son los siguientes:
 - Contactos, respetando no solo los datos, sino las agrupaciones o dependencias de las listas de contactos.
 - Estadísticas de campañas.
 - Campañas.
 - Creatividades y plantillas personalizadas.
 - Formularios e integraciones. Es estos casos, si la migración no fuese posible, se entenderá incluido la generación e integración de los formularios de la nueva plataforma.
 - Realización de formaciones.
 - Realización de plantillas para envíos de campañas incluyendo la maquetación de las mismas.
 - Soporte específico a usuarios no relacionado con mantenimiento, por ejemplo, resolución de dudas, asesoramiento para tareas específicas o similares.

1.3.3 API de integración y desarrollos de conexiones necesarias

La plataforma deberá disponer de una serie de servicios que permitan a las diferentes webs de Madrid Destino integrar el sistema de suscripción de usuarios vía integraciones con dichos servicios.

Las capacidades de los servicios Web deberán ser al menos:

- Servicios asociados a la creación de usuarios
 - Creación / Suscripción de suscriptor o destinatario a grupo o lista. Este servicio deberá permitir la creación de un usuario en la base de datos de contacto y/o su suscripción a un determinado grupo.
 - Dar de baja usuario (eliminar de un grupo). También deberá permitir que, si un usuario se ha dado de baja directamente desde la newsletter, dar de baja también en la web (seguramente sean dos servicios distintos).
 - Dar de alta grupos de usuarios.
 - Creación de grupos.
- Servicios asociados al envío de campañas
 - Envío de campañas. Este servicio permitirá el envío desde una web de Madrid Destino de una campaña, suministrando dicha web el HTML y el grupo de pertenencia de los usuarios a enviar la campaña.

El mecanismo de acceso a esta API contará con los elementos de seguridad necesarios para controlar el acceso y garantizar que únicamente se consumen por parte de las webs de Madrid Destino.

- Credenciales de acceso.
- Basado en REST, API REST y SMTP REST.
- Control de IPs de acceso a los servicios.

1.3.4 Generación de formularios de inscripción

La plataforma deberá facilitar también la posibilidad de integraciones blandas, exponiendo a cada grupo de usuarios un formulario de alta que sea integrable en las webs de origen a través de iframes, javascript u otras alternativas.

Dicho formulario deberá cumplir con los requisitos que marca la ley de modo que se podrán gestionar los diferentes términos y condiciones que implique la pertenencia al grupo al que esté asociado cada formulario.

La plataforma podrá gestionar los campos que se quieran exponer, así como su orden y si aplica alguna validación básica (por ejemplo, validación de un formato de correo)



Este formulario deberá disponer de elementos de control para evitar que bots u otros sistemas automatizados puedan dar de alta de manera masiva usuarios en la plataforma sin validación.

La plataforma controlará que las solicitudes de alta de usuarios han venido de una web de Madrid Destino, controlando por ejemplo la referencia de la web desde la que se solicitó el alta o se integró el formulario.

1.3.5 SMTP-API

La plataforma deberá también exponer un servicio de modo que se puedan realizar los envíos y comunicaciones directamente desde las webs de origen u otras fuentes que Madrid Destino decida, con capacidad de incluir adjuntos en caso de necesitarse.

1.3.6 Formación usuarios

Las formaciones se llevarán a cabo con cargo a la bolsa de horas. Deberán cubrir los siguientes aspectos:

- Uso general de la plataforma.
- Gestión de contactos.
 - Gestión de listas.
 - Importación y exportación.
 - Agrupaciones y segmentación de contactos.
 - Campos personalizados.
- Gestión de campañas.
 - Creación y reutilización de campañas.
 - Programación de envíos.
 - Test A/B
 - Integración y uso de las redes sociales.
- Elementos multimedia y diseño gráfico.
- Edición de plantillas.

- Uso de elementos dinámicos.
- Gestión de formularios y su inclusión en páginas.
- Gestión e interpretación de estadísticas.
- Buenas prácticas en la confección de campañas.

1.3.7 Información a presentar

Los licitadores deberán presentar sus ofertas teniendo en cuenta cubrir los siguientes aspectos:

- Entendimiento del servicio a prestar.
- Planteamiento técnico de la solución.
- Funcionalidades de la plataforma.
- Estrategia de migración.
- Equipo de trabajo.
- Servicio de atención a usuarios. Gestión de incidencias.
- Plan de devolución de servicio.
- Descripción API de integración.

1.3.8 Calendario de implantación

Los licitadores deberán incluir un calendario de implantación del servicio en el que deberán tener en cuenta:

- La migración de los datos de la plataforma actual.
- La puesta en marcha de cada una de las sedes.
- El alta y configuración de los usuarios de la plataforma.
- La formación.

1.3.9 Plan de devolución del servicio

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas un plan de devolución del servicio en caso de que fuese necesario realizar éste al finalizar el contrato.

1.4 Recursos asignados al servicio

El adjudicatario deberá proporcionar:

- Hardware del personal asociado al servicio: el adjudicatario deberá proporcionar los medios físicos necesarios para la óptima ejecución del servicio tanto si se realiza in-situ como si se presta el servicio de forma remota.
- Software del personal asociado al servicio: del mismo modo, los medios físicos destinados por el adjudicatario a la prestación del servicio deberán contar con los elementos de software necesarios para la correcta ejecución del contrato.

1.5 Peticiones de trabajo. Gestión de la bolsa de horas.

Madrid Destino realizará peticiones contra la bolsa de horas en el momento que considere que es necesario.

Las peticiones se agruparán en conjuntos de trabajos, plantillas, formaciones, migración, etc. y se evaluará el esfuerzo por parte del adjudicatario. Éste deberá presentar un calendario con previsión de entregas y propuesta del número de horas estimado que pudiera ser necesario para el desarrollo de las acciones a realizar, así como un plan de acción.

Madrid Destino aprobará la propuesta y realizará un pedido definitivo por escrito al proveedor seleccionado o bien, solicitará cambios o modificaciones.

Una vez aprobado por escrito el conjunto de tareas, el calendario y el esfuerzo en horas por cada perfil, el adjudicatario desarrollará las acciones, y presentará los resultados a Madrid Destino que los aprobará o los rechazará por escrito. En este último caso se expondrán los motivos del rechazo y el adjudicatario deberá resolver las incidencias detectadas antes de proceder a su facturación.

El adjudicatario deberá cumplir con los desarrollos solicitados en el tiempo previsto. En caso de retrasos se aplicarán las penalizaciones por demora que figuren en contrato o aquellas que fije la ley en caso de no estar en el contrato.

Las propuestas de esfuerzos se considerarán forfait, es decir, en caso de ser necesarias horas adicionales para acabar el mismo desarrollo, éstas correrán por cuenta del proveedor.

El proveedor facturará a mes vencido el conjunto de horas que hayan ejecutado efectivamente al precio/hora/perfil al que se le haya adjudicado el contrato y descontará las horas consumidas del total de la bolsa.

El total global facturado en conjunto por todos los evolutivos durante la ejecución no podrá ser en ningún caso superior al precio máximo del contrato fijado en el PCAP.

1.5.1 Responsable del seguimiento de los trabajos

Madrid Destino designará un responsable del seguimiento de los evolutivos.

Las funciones del responsable del seguimiento serán las siguientes:

- Se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.
- Será el interlocutor válido con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. Madrid Destino controlará, mediante la figura mencionada, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de servicio.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del Madrid Destino.
- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

1.5.2 Seguimiento y control

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- El Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con Madrid Destino.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.

1.6 Seguridad de la información

El adjudicatario se compromete a:

- No introducir software microinformático ajeno al Madrid Destino salvo autorización expresa por parte de ésta.
- No divulgar las estructuras de carpetas ni los ficheros de información, así como los aplicativos realizados a medida ni la información almacenada en ellos.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existente o prevista.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información de Madrid Destino, ni la documentación que se suministre o la que pudiera tener acceso, con independencia del soporte en que se encuentre.
- Realizar buen uso del o los correos electrónicos de Madrid Destino que les fuesen encomendados.
- Mantener las contraseñas que pudieran conocer en secreto, tanto las propias como las de los sistemas.
- Respetar y promover las medidas de seguridad implantada o por implantar en Madrid Destino.
- No conectarse a otras redes o sistemas que sean ajenos a las propias de Madrid Destino sin el consentimiento previo y por escrito por parte de Madrid Destino.
- Las conexiones externas que deban realizarse por necesidades del servicio se realizarán bien mediante VPN controladas por Madrid Destino.
- No se podrán instalar dispositivos de comunicación del tipo que sean sin el permiso expreso y por escrito de Madrid Destino.
- No se podrá extraer información de los sistemas de Madrid Destino sin el consentimiento expreso de ésta.
- En caso de que el adjudicatario deba instalar equipamiento propio, aunque sea de forma temporal, deberá borrar de forma permanente aquella información que se haya extraído de los sistemas de Madrid Destino cuando se produzca la retirada del equipo.
- Los equipos que se retiren propiedad de Madrid Destino serán formateados. Antes de realizar la retirada de un equipo, ésta deberá ser aceptada por escrito por parte de Madrid Destino.

- El adjudicatario y el personal que éste asigne al proyecto se comprometerá a la no divulgación del sistema de instalaciones de cualquiera de los edificios objetos del contrato.

2 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de Madrid Destino y entre el personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con Madrid Destino que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales.

3 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

Corresponderá de forma exclusiva al responsable del contrato de Madrid Destino la realización de cualesquiera indicaciones relacionadas con la ejecución del contrato y que se encuadren dentro del concepto de coordinación técnica.

Dichas indicaciones se realizarán a las personas que hayan sido designadas por el adjudicatario como responsable del servicio o su sustituto. Las indicaciones se trasladarán preferiblemente por escrito y en su defecto, en case de ser necesario, de forma verbal.

El responsable del contrato de Madrid Destino, en general cualquier empleado de Madrid Destino que intervenga durante la fase de ejecución del contrato, se abstendrá de realizar indicaciones de cualquier tipo referidas a las condiciones de trabajo (horarios, turnos, jornada laboral, vacaciones, permisos y demás) al personal de la empresa adjudicataria.

Asimismo, se abstendrán de trasladar de forma directa al personal de la empresa adjudicataria, distintos al responsable del servicio o su sustituto designado por ésta, cualquier tipo de orden, instrucción o indicación referida a la organización y dirección del trabajo, control, distribución de los tiempos y cuestiones de análoga naturaleza. Estas cuestiones deberán trasladarse al responsable del contrato designado por Madrid Destino para que proceda de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula.

4 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.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de Madrid Destino, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

5 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de discapacitados 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, así como las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados en el Anexo III del PCAP.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y Madrid Destino, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con Madrid Destino, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal o contractualmente correspondan al mismo.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de Madrid Destino.

6 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado del 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, son perjuicio de lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas socio laborales 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 de diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (TRLGDPD).

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, deberá 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.

La empresa adjudicataria deberá aportar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de Madrid Destino, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

En el desarrollo de las páginas web que se deban llevar a cabo en la ejecución del presente contrato o dirigidas a las personas usuarias o beneficiarias del mismo, serán de preceptivo cumplimiento el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso a las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, así como los protocolos internacionales de accesibilidad (W3C y las Web Content Accessibility Guidelines 1.0. y Norma UNE 139803:2004), que establecen como grado de accesibilidad mínimo obligatorio el nivel AA, aplicable a las páginas de Internet de las Administraciones Públicas (artículos 18, 19 y 20 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la sociedad de la información, artículo 14 de la ley 27/2007, de 23 de octubre, de Reconocimiento de la Lengua de Signos, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y artículos 3, 6 y 12 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre).

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación los licitadores están obligados a presentar una declaración responsable relativa al cumplimiento de estas obligaciones en materia de accesibilidad. Esta declaración responsable deberá incluirse en el sobre relativo a la documentación técnica, especificándose esta obligación de los licitadores tanto en el presente pliego como en el apartado correspondiente a la prestación de la documentación técnica del Anexo I del PCAP.

En materia de seguridad y salud laboral

El adjudicatario 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, la integridad y la salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- La evaluación de los 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, de 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 promulguen durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

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 servicio de todos los medios materiales referidos 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 el 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 LA 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 que sean impuestas al adjudicatario en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, el adjudicatario 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 28 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares.

7 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

7.1 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.

7.2 Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar 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 (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.

7.3 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 DESTINO 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 dpd@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 dpd@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 auditorías 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 retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la



prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste.

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 DESTINO no contemplados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de MADRID DESTINO, en concreto de su Delegado de Protección de Datos a través del buzón Dpd@madrid-destino.com, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

7.4 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.

7.5 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 rectificadas 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: Dpd@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



 | MADRID

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, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a Dpd@madrid-destino.com, con referencia a "Área Legal" e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

8 Solicitud de información.

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la recogida de este documento a la dirección roberto.quijarro@madrid-destino.com

Madrid Destino se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en el presente documento para la ejecución de los trabajos objeto del Contrato.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

Fdo: El Responsable del Contrato.

Fdo: el Órgano de Contratación

ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El tratamiento consistirá en los **servicios de plataforma de email marketing para Madrid Destino**.

El alcance del servicio es el descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En general:

- Datos personales tratados en cualquier tipo de envío, transacción o interacción, realizada a través de la plataforma.
- Datos personales tratados a través de las potenciales integraciones con sistemas propios o de terceros mediante el uso del API de la plataforma o el desarrollado por terceras partes.
- Datos personales tratados por solicitudes específicas realizadas por usuarios de los sistemas a fin de ejercer sus derechos ARCO.
- Cualquier otro uso de datos personales en los que intervengan los servicios contratados mediante el presente expediente.

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- Recogida (captura de datos)
- Registro (grabación)
- Estructuración
- Modificación
- Conservación (almacenamiento)
- Extracción
- Consulta
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- 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 puede tratar 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 DESTINO 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. 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.