



N.º DE EXPEDIENTE: SP24-00018

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMATICOS Y DE TELECOMUNICACIONES DE LA EMPRESA MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO NEGOCIO, S.A. A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	OBJETO	2
3	CONDICIONES GENERALES	2
3.1	SOBRE LAS MARCAS DE FABRICANTES Y/O TECNOLOGÍAS CITADAS EN ESTE PLIEGO	2
3.2	EQUIPAMIENTO DE NUEVA INSTALACIÓN.....	2
3.3	CENTROS EN LOS QUE DEBE PRESTARSE EL SERVICIO	3
4	SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE 1º NIVEL	4
4.1	SERVICIOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	4
4.2	SERVICIO A EQUIPAMIENTO ESPECIALIZADO	4
4.3	SERVICIOS A APLICACIONES ESPECÍFICAS.....	5
4.4	SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO.....	5
4.5	SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE REDES WIFI	5
4.6	SERVICIOS DE GESTIÓN DE MÓVILES	5
4.7	MANTENIMIENTO DEL INVENTARIO TECNOLÓGICO, ASÍ COMO OTRA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	5
4.8	GESTIÓN DE INCIDENCIAS	6
4.9	OTROS SERVICIOS.....	6
4.10	REQUERIMIENTOS DEL SOPORTE DE PRIMER NIVEL	7
5	SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN SISTEMAS DE 2º NIVEL	7
5.1	SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE ELECTRÓNICA DE RED	8
5.2	GESTIÓN DE DESASTRES Y ACTUACIONES CRÍTICAS.....	8
5.3	GESTIÓN DE PROBLEMAS DE SPAM.....	8
5.4	GESTIÓN DE CONTROLADORAS WIFI	8
5.5	GESTIÓN DE BACK-UPS	8
5.6	ADMINISTRACION DE SERVIDORES	8
6	BOLSA ECONÓMICA	8
6.1	SUMINISTRO DE PIEZAS PARA REPARACIÓN DE EQUIPAMIENTO:	9
6.2	RETIRADA DEL EQUIPAMIENTO OBSOLETO:	9
7	GESTIÓN DE LOS NOMBRES DE DOMINIO DE INTERNET	9
8	RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO	10
8.1	RECURSOS DERIVADOS DEL SOPORTE DE PRIMER NIVEL	10
8.2	COORDINADOR DE SERVICIO.....	10
9	CONOCIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
9.1	CONOCIMIENTOS DE LOS RECURSOS ASOCIADOS AL SOPORTE DE PRIMER NIVEL:.....	10



9.2	CONOCIMIENTOS DE LOS RECURSOS ASOCIADOS AL SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL Y COORDINADOR DEL SERVICIO:	10
10	MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	11
11	TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.....	11
12	RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO	11
13	OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	12
14	CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.....	12
15	CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN.....	14
16	PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD	14
17	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	20
18	ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”	22
19	ANEXO II “MEDIDAS DE SEGURIDAD”	24

N.º DE EXPEDIENTE: SP24-00018

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMATICOS Y DE TELECOMUNICACIONES DE LA EMPRESA MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO NEGOCIO, S.A. A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1 INTRODUCCIÓN

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, 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.

Para el correcto cumplimiento de los objetivos empresariales, Madrid Destino dispone de una infraestructura tecnológica compuesta por una gran variedad de equipos y sistemas informáticos, tanto en propiedad como en régimen de alquiler, cuyo fin es prestar una serie de servicios relacionados con la computación y las comunicaciones en todos y cada uno de sus centros de trabajo.

Dada la importancia que supone para los objetivos de Madrid Destino el uso de los servicios tecnológicos se hace imprescindible garantizar unos altos niveles de disponibilidad y calidad de los equipos y sistemas tecnológicos, así como el soporte necesario para todos los trabajadores de Madrid Destino independientemente del centro de trabajo donde se ubique.

Debido a la inadecuación de los medios propios de MADRID DESTINO para garantizar la administración de los sistemas y el soporte tecnológico se requiere la contratación de los servicios relacionados con el mantenimiento y soporte de equipos tecnológicos y la atención tecnológica.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la LCSP en relación con el artículo 63.3 a) y b) de la misma, el presente documento recoge las exigencias establecidas en los citados preceptos en orden a justificar la necesidad e idoneidad del contrato, y la eficiencia en la contratación, sin perjuicio de que se puedan añadir cualesquiera otras cuestiones directamente relacionadas con el objeto del contrato que se considere oportuno justificar. Esta memoria se publicará en el Perfil del Contratante junto con el resto de información que genere el expediente (Pliego de Prescripciones Técnicas, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, etc.).

A estos efectos, Madrid Destino está llevando a cabo el correspondiente procedimiento de contratación conforme al cual se solicita a las empresas del sector que presenten sus mejores ofertas.



2 OBJETO

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

- **Servicios de soporte y administración de sistemas de 1º nivel:**
 - 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.
 - o Servicios de administración de redes Wifi
- **Servicios de soporte y administración sistemas de 2º nivel:**
 - o Servicios para la administración de sistemas: servidores, redes, copias de seguridad, correo electrónico, etc.
 - o Servicios de administración de redes.
 - o Servicios de Back-up.
 - o Gestión de incidencias de 2º nivel.
- **Bolsa económica:**
 - o Suministro de piezas para reparación de equipamiento.
 - o Retirada, con posibilidad de destrucción, del equipamiento obsoleto.
- **Gestión de los nombres de dominio de Internet:**
 - o Renovación de los nombres de dominio de Internet propiedad de Madrid Destino.
 - o Adquisición de nuevos nombres de dominio de Internet.

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

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

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

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

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

Centros de trabajo:

- Teatro Español
- Teatro Circo Price
- Teatro Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa
- Serrería Belga
- 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.
- Unidad móvil.
- SATE- Comisaria de Leganitos

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

- Plaza Mayor nº 27.
- Señores de Luzón nº 10.
- Teatro Español



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 Lezama 4, puede que para poder realizar algunas actuaciones sea necesario acudir in situ a dicho centro.

4 SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE 1º NIVEL

Los servicios asociados son:

- Servicio de atención a los usuarios
- Servicio a equipamiento especializado
- Servicios a aplicaciones específicas
- Servicios de correo electrónico
- Servicios de administración de redes wifi
- Servicios de gestión de móviles
- Mantenimiento del inventario tecnológico, así como otra documentación técnica
- Gestión de incidencias

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.

4.1 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, reinstalaciones, configuraciones, actualizaciones, dudas y problemas relacionados con drivers, configuraciones de periféricos, red, transferencias de datos, etc.
- 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.

4.2 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.
- Configuración más puesta en marcha de routers y puntos de acceso.
- Impresoras de tarjetas.
- Relojes de fichar

4.3 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 gestión de RRHH.
- Aplicaciones de VPN.
- Aplicaciones de inventariado de hardware y software.
- Aplicaciones de terceros de obligado uso:
 - Aplicaciones externas del Ayuntamiento de Madrid (Portal AYRE, RECO, SAP, etc....).
 - Software de nóminas.

4.4 Servicios de correo electrónico

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

4.5 Servicios de administración de redes wifi

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

4.6 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.

4.7 Mantenimiento del inventario tecnológico, así como otra documentación técnica

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



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

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

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

4.8 Gestión de incidencias

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

- Aunque será posible recibir notificaciones mediante llamadas o correos electrónicos, será obligatorio el registro de las incidencias en el sistema a fin de realizar el correcto seguimiento.
- Las incidencias se resolverán, en la medida de lo posible, de forma remota o por teléfono. En caso de no ser posible, se actuará in-situ comunicando este hecho a los responsables de Madrid Destino.
- Se dará prioridad al contacto telefónico por encima del intercambio de correo.
- No se atenderán incidencias que no se hayan registrado en el sistema, salvo que se trate de una emergencia.
- Del mismo modo se deberá actualizar los estados de las incidencias, incluyendo el tiempo que se ha trabajado en las mismas, según éstas se vayan resolviendo.
- Se deberán documentar en el sistema los pasos que se vayan dando para resolver una incidencia hasta el cierre de la misma.
- Si una incidencia queda en espera de resolución o está bloqueada por algún motivo, como por ejemplo a la espera de una toma de decisión, se deberá comunicar a MADRID DESTINO esta circunstancia.
- Al cerrar una incidencia se deberá documentar y describir el cierre de la misma, explicando con todo detalle la actuación llevada a cabo.

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

4.9 Otros servicios

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

- Maquetación de equipos con Windows.
- Colaboración en la gestión de los almacenes tecnológicos y de los inventarios de estos.
- Realización de manuales tecnológicos.
- Actuaciones relacionadas con problemas de red (direcciones ip)
- Actuaciones relacionadas con la administración y gestión de cuentas, permisos y cuotas de usuario en todos los sistemas de red (dominio, 365, software de gestión empresarial Navision,



control horario, correo electrónico, buzones, etc.) así como los filtros de acceso a Internet según criterios de capacidad, prioridad, seguridad o ética.

4.10 Requerimientos del soporte de primer nivel

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

- El adjudicatario deberá proporcionar las herramientas físicas necesarias para el desempeño de su trabajo.
- El personal asignado al servicio se debe comprometer al seguimiento de los procedimientos y metodologías de MADRID DESTINO y en especial a aquellas que tienen que ver con el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- El personal asignado al servicio contará con una acreditación facilitada por MADRID DESTINO a fin de poder prestar el servicio en los diferentes centros objeto del contrato. Dicho personal se hará responsable del uso de las acreditaciones. Las mismas se devolverán a MADRID DESTINO al finalizar el contrato.
- El personal asignado al servicio recibirá así mismo llaves o sistemas de acceso a determinadas zonas restringidas, como por ejemplo CPDs. Dicho personal se hará responsable del uso del material suministrado y deberá devolverlo a la finalización del contrato. El adjudicatario se compromete a no hacer duplicados de dichos sistemas de acceso.
- Las compras de equipo únicamente las puede realizar MADRID DESTINO mediante sus procedimientos internos, por lo que cualquier petición de un nuevo suministro deberá ser comunicada al personal de MADRID DESTINO para su adecuada tramitación.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar al personal in situ un Smartphone con servicio de datos, donde tendrán que estar localizables durante el horario de prestación del servicio establecido en el presente pliego.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar al personal in situ un ordenador portátil.
- No se realizarán intervenciones sobre equipos que no pertenezcan a MADRID DESTINO salvo que se trate de material en renting contratado por la propia MADRID DESTINO o por petición expresa por parte ésta.

5 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.
- Administracion 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.

5.1 Servicios de administración de electrónica de red

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

5.2 Gestión de desastres y actuaciones críticas

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

5.3 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.

5.4 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.

5.5 Gestión de Back-ups

Gestión y configuración de los sistemas de Back-up usados por Madrid Destino.

5.6 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

1.1.1.1 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.

1.1.1.2 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.

6 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:



6.1 Suministro de piezas para reparación de equipamiento:

La empresa adjudicataria deberá realizar un mantenimiento reactivo del equipamiento informático de Madrid Destino. En los casos de que el mantenimiento reactivo requiera de reparación física el adjudicatario enviará a Madrid Destino el coste de las piezas necesarias para reparar el sistema. Una vez notificada la aprobación de la oferta por parte de Madrid Destino, el adjudicatario será el encargado de adquirir el material y reparar el equipamiento afectado, emitiendo una factura por los costes de las piezas adquiridas.

6.2 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.

7 GESTIÓN DE LOS NOMBRES DE DOMINIO DE INTERNET

Madrid Destino tiene registrados 135 nombres de dominio de Internet en los registradores ARSYS y DOMITECA.

Registrador / Tipo	Nº Dominios
Arsys	15
.com	6
.es	6
.net	1
.org	2
Domiteca	120
.com	54
.es	45
.inf	2
.net	7
.org	11
.xxx	1
Total general	135

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 15 nuevos nombres de dominio.

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

Se facilitará a Madrid Destino un usuario con permisos de administrador de todos los paneles de control. Todos los dominios se considerarán propiedad de Madrid Destino y una vez acabada la prestación del contrato se tendrán que migrar al panel que Madrid Destino indique.



8 RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO

8.1 Recursos derivados del soporte de primer nivel

Se deberán cubrir 6048 horas anuales de asistencia in situ para el servicio asociado al soporte primer nivel, que se cursarán en el horario de lunes a viernes de 09:00h a 17:00h.

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

8.2 Coordinador de servicio.

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

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

9 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:

9.1 Conocimientos de los recursos asociados al soporte de primer nivel:

- HelpDesk en entorno de Windows nivel avanzado.
- Hyper-V de Microsoft (4.0).
- Gestión de la consola de Microsoft Exchange.
- Administración de Microsoft Entra.
- Administración de consolas de antivirus.
- Administración de portal Microsoft 365.
- Soporte de sistemas Mac IOS nivel básico.
- Soporte de sistemas Linux.
- Administración y gestión de DNS.
- Gestión de DHCP.
- Administración de servidores en entorno Windows y gestión del AD nivel medio.
- Administración de impresoras y servidores de impresión.
- Mantenimiento de ordenadores

9.2 Conocimientos de los recursos asociados al soporte de segundo nivel y coordinador del servicio:

- Administración de Exchange avanzada.
- Virtualización de servidores en Hiper V con Windows Server 2022
- Conocimiento en cabinas de virtualización (Huawei).
- Administración Microsoft Entra Avanzada.
- Administración de Microsoft 365 avanzada.
- Administración de electrónica de red y sistemas de seguridad informática (Firewall, Antispam, Routing, etc.).
- Administración de sistemas Mac IOS avanzada.



- Administrador Servidores en entorno Windows avanzada.
- Administración de redes wifi en entorno de Huawei NCE Campus.
- Administración de entornos antispam de Hornet Security.

En el supuesto de que, durante la ejecución del servicio, alguna de las personas asignadas para la prestación del servicio por parte de la mercantil adjudicataria, deje de estar vinculado laboralmente con ella, el trabajador que le sustituya debe certificar en todo caso que se encuentra en posesión de los citados conocimientos.

10 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

- 99% de disponibilidad para la prestación del servicio, por lo que el adjudicatario deberá de asegurarse que puede cubrir cualquier eventualidad que pueda ocurrir con los recursos asignados al servicio (vacaciones, enfermedad, etc....).

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

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

11 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).

12 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.

13 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 de 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 Pliego de Cláusulas Administrativas.

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 y/o contractualmente corresponden 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.

14 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Siguiendo instrucciones del decreto publicado el 19 de enero de 2016 del delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda sobre la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Entidades del Sector Público Municipal, los licitadores deberán cumplir las siguientes cláusulas:

- Es obligatorio 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.
- Debido a que la mano de obra es una parte fundamental del componente económico del presente procedimiento, se ha tenido en cuenta para la determinación del precio de contrato, el salario base más el complemento de antigüedad establecido en el Estatuto de los Trabajadores ya que el Convenio Colectivo del Sector TIC se encuentra actualmente sin vigencia.
- En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar los licitadores para el presente procedimiento 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 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 pueden 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.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante la documentación que corresponde al desempeño del contrato, el sector TIC.
- La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de Madrid Destino, los empleados municipales o a los ciudadanos en general.
- La empresa adjudicataria 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 empresa adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato.
- Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, se exigirá a la empresa adjudicataria al inicio de la ejecución del contrato la presentación de una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.
- En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.
- 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.
- En el desarrollo las webs diseñadas 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 de 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 pliego de prescripciones técnicas como en el apartado correspondiente a la presentación de la documentación técnica del Anexo I al PCAP.

15 CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN.

De conformidad con el artículo 202.1 de la Ley de Contratos de Sector Público, al tratarse de un servicio que durante su ejecución implicará cesión de datos, el adjudicatario deberá someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Esta condición tiene carácter de obligación contractual esencial.

16 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

Tratamiento de Datos Personales

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

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

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



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

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

- a) los Datos Personales a proteger,
- b) el tratamiento a realizar,
- c) los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, cuya ubicación y equipamiento podrá estar bajo el control de MADRID DESTINO o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por MADRID DESTINO, según se especifique en el Anexo
- d) los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego,
- e) el destino de los datos objeto de tratamiento y
- f) las medidas a implementar por el adjudicatario.

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

Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

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

a) Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO

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

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

b) Finalidad de tratamiento

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

c) Medidas de seguridad

Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad



necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

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

d) Deber de confidencialidad y secreto

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

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

e) Relación de personas autorizadas

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

Y mantener a disposición de MADRID DESTINO dicha documentación acreditativa.

f) Formación

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

g) Comunicación de datos a terceros

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

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



h) Delegado de Protección de Datos

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

i) Destino de los datos

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

j) Transferencias internacionales

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

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a MADRID 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 auditoras o en inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la AEPD.

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

n) Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos

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



o) Derecho de información

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

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

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son 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 conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de MADRID DSTINO no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de MADRID DSTINO, en concreto de su Delegado de Protección de Datos a través del buzón dpd@madrid-destino.com, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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



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

Información

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades derivadas del presente Contrato, garantizando que dichos datos sean exactos y puestos al día, obligándose a comunicar a la otra, sin dilación indebida, aquellos que hayan sido 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 objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas.

Legitimación: Ejecución de un contrato

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

17 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 rg@esmadrid.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.: Responsable del Contrato

Fdo.: Órgano de Contratación



18 ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

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

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

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

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

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

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

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

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

Medidas de seguridad

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

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

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

En el caso en el que los datos a tratar sean de nivel medio o de nivel alto las medidas de seguridad de nivel medio o alto definidas en el artículo 82 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de



desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (RLOPD) y demás normativa aplicable vigente en cada momento.

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

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



19 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 las 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.