

EXPEDIENTE Nº: SP24-00099.1

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PUESTA A DISPOSICIÓN DE UNA PLATAFORMA INFORMÁTICA DE GESTIÓN WEB DE PRL, ASÍ COMO SU SOPORTE, MANTENIMIENTO Y POSIBLES ADAPTACIONES, PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO.

NOTA: Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE)

De conformidad con el artículo 159.4 a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, todos los licitadores que se presenten a licitaciones realizadas a través del procedimiento abierto simplificado deberán estar inscritos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público – también conocido como ROLECE - en la fecha final de presentación de ofertas siempre que no se vea limitada la concurrencia.

En consecuencia, será obligatorio para participar en las licitaciones tramitadas mediante el procedimiento abierto simplificado, estar inscrito en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, también conocido como ROLECE.

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. 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.

INDICE

1.- JUSTIFICACIÓN Y OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

2.- CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

2.1. Características del servicio

2.2. Requerimientos específicos

2.3. Servicio de mantenimiento y actualizaciones de software y hardware

2.4. Servicio de atención de consultas y soporte de incidencias a los usuarios autorizados del sistema

2.5. Alarmas y avisos

2.6. Seguridad

2.7. Garantía de los trabajos

2.8. Carga de datos, parametrización y configuración de toda la información para la correcta puesta en funcionamiento y funcionamiento del nuevo sistema

2.9. Devolución del servicio

3.- INTERLOCUCIÓN

4.- DIRECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



5.- RESPONSABILIDAD

6.- RÉGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

7.- CLÁUSULAS SOCIALES

8.- PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

9.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO

ANEXO I: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ANEXO II: MEDIDAS DE SEGURIDAD

EXPEDIENTE Nº: SP24-00099.1

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PUESTA A DISPOSICIÓN DE UNA PLATAFORMA INFORMÁTICA DE GESTIÓN WEB DE PRL, ASÍ COMO SU SOPORTE, MANTENIMIENTO Y POSIBLES ADAPTACIONES, PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO.

1. JUSTIFICACIÓN Y OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

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.

Dentro de su actividad, el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, perteneciente a la Dirección de Recursos Humanos, necesita contratar los servicios en la nube para la gestión digital de la Prevención de Riesgos Laborales (en adelante PRL).

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.).

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

- Servicio de plataforma digital en la nube con acceso Web y adaptado a responsive de gestión e PRL, incluyendo los servicios descritos en el PPT.
- Análisis, adaptación, configuración y puesta en marcha de la plataforma.
- Formación a usuarios.
- Soporte a usuarios y mantenimiento del aplicativo durante la duración del contrato.



La plataforma contratada actualmente es Integra de la empresa ICISOFT, cuyo contrato finaliza el 15 de junio de 2024.

Sin perjuicio de dicha previsión, la fecha concreta de inicio del servicio dependerá de los plazos de gestión del actual procedimiento de contratación.

El contrato entrará en vigor en el momento de su formalización y concluirá en la fecha prevista de finalización del mismo y/o de sus posibles prórrogas.

La prórroga puede establecerse por dos (2) periodos de doce (12) meses cada uno, o bien por periodos inferiores. En todo caso, la suma de los periodos de prórroga no podrá superar el plazo máximo total establecido para el periodo total de las misma, que es de veinticuatro (24) meses, debiendo mantenerse inalterables las características del contrato.

En consecuencia, el periodo total de ejecución del servicio no podrá ser superior a cuatro (4) años, prórrogas incluidas.

Las prórrogas serán acordadas por el órgano de contratación y serán obligatorias para el contratista siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato o, en su caso, de su posible prórroga (art. 29.2 LCSP).

El adjudicatario se compromete a que su personal disponga de la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad y asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

El importe de la propuesta de los licitadores deberá incluir el coste de la totalidad de los servicios que integran la presente contratación.

Serán a cuenta de la adjudicataria los gastos de traslado, manutención y alojamiento del personal asignado por el mismo para la prestación del servicio, no asumiendo Madrid Destino coste alguno por dichos conceptos.

El servicio deberá prestarse de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, debiendo seguir el adjudicatario en todo caso las indicaciones dadas por el responsable del contrato de Madrid Destino.

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

2. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

2.1. Características del servicio

El objeto de la presente contratación es dotar al Departamento de Prevención de Riesgos Laborales (Dirección de Recursos Humanos) de un instrumento abierto y flexible para poder gestionar de forma integrada toda la información cumpliendo con las obligaciones y estándares legales aplicables,

dentro del ámbito de actuación de la prevención de riesgos laborales. Se pretende eliminar al máximo los procesos administrativos e informáticos externos a la aplicación contratada.

La presentación de propuestas por parte de los licitadores implica su aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en los pliegos que rigen la presente contratación.

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

Los **objetivos** que debe cubrir el sistema ofertado son los siguientes:

- Obtención de un sistema de información modular, parametrizable y flexible que permitan, de forma sencilla, la implementación de nuevas necesidades y la actualización de las ya existentes.
- Implementación de un sistema de roles de usuario totalmente parametrizable.
- Integración de la información, de modo que todos los módulos que componen el sistema se comuniquen entre sí según una filosofía de dato único, es decir, que la información se introduzca desde un módulo de la herramienta pero que el resto pueda interactuar con esta información, sin tener que volver a ser introducida, de forma que permita homogeneizar la gestión.
- La aplicación debe cumplir los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos y demás legislación aplicable en la materia.
- Es necesario que disponga la posibilidad de exportación de datos en base a criterios definibles por el administrador sin que sean necesarios desarrollos a medida para la exportación de datos y creación de informes. El administrador podrá marcar y filtrar por los campos del sistema para obtener la información necesaria en cada momento.
- Es necesario que disponga la posibilidad de exportación y de integración con las herramientas de ofimática habitual (tratamiento de textos, hojas de cálculo y demás herramientas del paquete de office). Igualmente es necesaria una integración ágil con el correo electrónico.

La aplicación deberá satisfacer las siguientes **especificaciones de carácter general, técnico y funcional**:

El listado de funcionalidades expuesto tiene carácter ilustrativo y no exhaustivo. Si la solución ofertada incluye funcionalidades adicionales se tendrán en cuenta en la valoración técnica siempre y cuando sean aprovechables para el servicio:

- Gestión de la organización:
 - Estructuración de empresa y organigramas.
 - Roles y responsables.
 - Empleados.
- Maquinaria tipo preevaluados.
- Precarga de Riesgos INSST y medidas preventivas.
- Elaboración Fichas informativas de puesto de trabajo.

- Gestión de tareas preventivas (Elaboración ERL, PAP, Doc CAE, Medidas Emergencia, Formación, Información PT, Productos Químicos)
- Creación de cuestionarios y formularios personalizados.
- Cuadro de mando e informes.
- Acceso vía Web a la solución.
- Movilidad y trabajo colaborativo.
- Gestión de accidentes (investigación, registros, estadísticas, etc.)
- Gestión de citaciones reconocimientos médicos, Archivo aptitudes y agenda y calendario de citaciones.
- Control de entregas a trabajadores y gestión de EPIs.
- Evaluaciones ergonómicas
- Exportación de datos Word y Excel. Integración con aplicativos ofimáticos en general y con Office 365 en particular ya que es la solución corporativa ofimática de Madrid Destino.
- Evaluaciones de riesgos psicosociales y mediciones higiénicas
- Elaboración memorias anuales.
- API de integración. Conectividades y funcionalidades del API tanto de sindicación como de contribución.
- Conectores disponibles por defecto con otras herramientas digitales.
- Planificación de tareas.
- Agenda.
- Avisos y notificaciones.
- Gestión de formaciones.
- Control de entregas a trabajadores y gestión de stock en almacén de EPIs.
- Planes de acción.
- Posibilidad de realizar firma electrónica en documentos.
- Acceso por SSO e integración con el Directorio Activo Madrid Destino.
- Alojamiento y mantenimiento de la solución, incluyendo actualizaciones.
- Soporte a usuarios.
- Formación sobre la plataforma y materiales formativos (ayudas en línea, tutoriales, ayuda contextual, etc.).

Los licitadores deberán describir con el mayor detalle posible, las capacidades de la herramienta ofertada para cubrir estas funcionalidades u otras adicionales que no se encuentren en esta lista.

Es necesario que la plataforma informática permita la incorporación de campos específicos mediante actualizaciones de información en base a volcados de datos masivos. Estas actualizaciones se realizarán mediante la carga de listados csv (o formato similar) que proporcionará Madrid Destino.

Cualquier cambio de formato que se tenga que realizar a dichos listados para poder efectuar la carga de datos correctamente tendrá que ser realizada por el adjudicatario.

Antes de la puesta en producción de la plataforma informática y con el objetivo de realizar la carga inicial de datos Madrid Destino facilitará un listado de acuerdo con las condiciones mencionadas.

Deberá disponer de herramientas de flujos de trabajo integrados que permitan enlazar los diferentes procesos funcionales gestionando los datos implicados. Posibilidad de definición de plantillas



pensadas para la creación rápida de flujos de trabajo que permitan notificaciones de realización, finalización y validación de trabajos y comunicaciones vía email de forma sencilla.

La aplicación debe tener su propio gestor documental completamente integrado en cada uno de los módulos.

La aplicación debe incluir en su instalación herramientas de desarrollo, diseño y parametrización basadas en asistentes y plantillas que faciliten su adaptación a las necesidades de gestión de la información.

El producto debe ser escalable para poder soportar el aumento tanto de usuarios como de usuarios concurrentes que accedan a los diferentes módulos.

La aplicación deberá alojarse en la nube con acceso web. Todo el mantenimiento del mismo correrá a cuenta del adjudicatario y deberán garantizar una disponibilidad del 98% del tiempo mensualmente.

No se admitirán propuestas basadas en arquitectura cliente/servidor ni acceso por sistemas de escritorio remoto o similares. Tanto el alojamiento como la arquitectura técnica y los módulos funcionales deberán estar basado de forma nativa en sistemas Web que incluirá el alojamiento de la solución. El alojamiento es parte del servicio a prestar.

Las actualizaciones del sistema, por tanto, serán en tiempo real y transparentes para los usuarios de Madrid Destino.

Previa a la puesta en marcha, será necesario realizar la migración de la información que se encuentre en la plataforma actual y que Madrid Destino considere imprescindible de mantener.

El sistema deberá ser responsive y deberá primar la movilidad de ellos usuarios gestores de Madrid Destino, en especial para realización de inspecciones, vistas y similares.

El proyecto será una llave en mano por lo que el adjudicatario deberá encargarse de la parametrización, personalización, carga de datos y puesta en marcha de la plataforma informática.

El sistema deberá utilizar el directorio activo de Madrid Destino, para lo cual, se facilitará al adjudicatario el sistema federado de acceso a aplicativos de Madrid Destino.

Esta sincronización deberá realizarse mediante el uso de federación de servicios.

El sistema permitirá:

- Definir criterios generales de modo que, si es necesario, un responsable (por ejemplo, un director) pueda exclusivamente consultar los datos correspondientes a su ámbito de aplicación.
- El administrador del sistema podrá administrar todas las cuentas de usuario de la aplicación, así como los diferentes niveles de restricciones.
- El administrador podrá definir el periodo de vigencia de un usuario de la aplicación.
- Podrá definirse el número de intentos antes de bloquear el acceso a un usuario.

- El administrador puede establecer una longitud mínima para identificadores de usuarios y contraseñas.
- El administrador podrá reactivar usuarios bloqueados.
- El administrador podrá asignar una frecuencia de caducidad a las contraseñas.
- La plataforma permitirá mostrar la información en tiempo actual, entre fechas y con comparación entre periodos (meses, años) anteriores.
- El sistema dispondrá de un gestor de informes dinámico, que permita la creación de informes de forma sencilla, interrelacionando información, incorporará la visualización por pantalla y permitirá la impresión de los mismos. Se podrán realizar listados por fechas (desde/hasta) y por empleado, por niveles, por departamentos o centros de trabajo
- La aplicación dispondrá de un sistema de auditoría que permita determinar el usuario y la fecha de cualquier modificación relevante mediante un sistema de parametrización que permita activar o desactivar función.
- La gestión de los usuarios habrá de realizarse únicamente por los administradores del sistema, que determinaran el nivel de acceso, configuración de perfiles de usuario y asignación de los mismos, pudiendo, definir, autorizar o restringir el acceso a los datos según perfil de usuario y sus privilegios concedidos. La Configuración podrá referirse, al menos, a las siguientes operaciones: alta y baja de usuarios; periodo de vigencia de un usuario en la aplicación, determinado o indefinido; asignación de un usuario a un perfil. restricción a la consulta de datos, realización de operaciones y obtención de listados e informes

2.2. Requerimientos específicos:

Junto con los requisitos anteriores, las empresas licitadoras deberán cumplir con los siguientes requerimientos específicos:

El programa podrá estar estructurado en diferentes módulos, pero debe incluir, como mínimo, la generación de documentación y gestión de los siguientes aspectos:

- Elaboración del Plan de prevención, establecimiento objetivos y programación de actividades, seguimiento y control de ejecución. El plan de prevención deberá contener, como mínimo, la información que obliga la normativa para este documento.
- Elaboración de procedimientos, instrucciones de trabajo y normas de seguridad para trabajos específicos.
- Elaboración de Evaluaciones de Riesgos de los centros de trabajo. Para la realización de las evaluaciones de riesgos se utilizará la metodología del INSHT o similar de reconocido prestigio.
- Elaboración de Evaluaciones de Riesgos de puestos de trabajo contemplando los aspectos relativos a las especialidades de seguridad, higiene y ergonomía y psicología, tanto de los centros permanentes como temporales de Madrid Destino, como de los diversos puestos de trabajo existentes en la empresa (aproximadamente 35 puestos PRL). Para la realización de las evaluaciones de riesgos se utilizará la metodología del INSHT o similar de reconocido prestigio.
- Elaboración evaluaciones ergonómicas y psicosociales. Para la realización de las evaluaciones de riesgos se utilizará la metodología del FSICO o similar de reconocido prestigio para las evaluaciones de riesgos psicosociales y para las evaluaciones ergonómicas utilizará la metodologías como GINSHT, NIOSH o de MMC de Ergo /IBV para MMC, REBA , RULA/ OWAS para posturas forzadas y OCRA para movimientos repetitivos.

- Los riesgos y medidas preventivas precargadas deben poder editarse y ampliarse por los usuarios que dispongan de licencia de edición.
- Elaboración Planificación de la Actividad Preventiva (PAP) resultante de las evaluaciones descritas en el párrafo anterior, asignación de responsables, de presupuesto, con posibilidad de seguimiento y control de ejecución. Las acciones a realizar resultantes de la PAP se podrán comunicar por la aplicación a la persona asignada como responsable de ejecución que podrá realizar el seguimiento a través de la aplicación e informar de su ejecución con copia al departamento de PRL.
- Elaboración de las Medidas de Emergencia para cada centro de trabajo.
- Elaboración del Documento CAE para cada centro de trabajo.
- Elaboración Fichas de Información de riesgos de los distintos puestos y, gestión de la entrega y posibilidad de realizar el seguimiento de esta.
- Gestión de la entrega de los Equipos de Protección Individual (elaboración de formatos de registros, introducción de datos de entrega, control .de entregas/ devoluciones, seguimiento de revisiones, caducidades, etc.).
- Gestión y control del stock del almacén de Equipos de Protección Individual.
- Gestión Maquinaria y equipos de trabajo: inventario con los datos de la maquinaria (datos específicos, centro donde se encuentra, personal autorizado al manejo de esta), inclusión de chequeos preventivos e introducción de fechas para seguimiento revisiones.
- Accidentes e incidentes: elaboración informe de investigación de accidentes. Gestión de la información contenida en los mismos, índices de siniestralidad y otros datos estadísticos relacionados con los periodos de baja ocasionados por accidentes de trabajo.
- Formación: planificación, elaboración de registros, control asistencia, certificados, base datos formación.
- Control vigilancia de la salud (base de datos para las citas de reconocimientos, certificados de aptitud médica. Calendarización del estado de citas en estado pendiente, adjudicada o libre).
- Elaboración de documentación correspondiente a las Inspecciones de seguridad, elaboración de listas de chequeo, generación de informes y grado de cumplimiento.
- Documentación que genere la aplicación exportable a Word y Excel para poder realizar volcados de datos.
- Para la actualización de datos deberá admitir volcados de datos desde listados en formatos Excel o csv. Los volcados se realizarán contemplando las variaciones que se hayan producido entre las fechas que se establezcan por Madrid Destino.
- Por cada empleado se deberá disponer de los siguientes campos necesarios, además de los necesarios para incluir la actividad preventiva, para contener la información general del trabajador, entre ellos, los siguientes datos:
 - 3 campos para datos de estructura orgánica,
 - 2 campos para denominación de puesto,
 - 1 campo para el código,
 - 1 campo para DNI,
 - 1 campo para Nombre
 - 1 campo para Apellido 1
 - 1 campo para Apellido 2
 - 1 campo para Teléfono,
 - 1 campo para Fecha nacimiento,
 - 1 campo para sexo,
 - 1 campo para grado discapacidad,

- 1 campo para tipo discapacidad
- 1 campo para jornada de trabajo,
- 1 campo para tipo de contrato,
- 1 campo para categoría,
- 1 campo para fecha inicio relación laboral,
- 1 campo para fecha fin relación laboral,
- 1 campo para fecha de baja médica,
- 1 campo para fecha alta médica,
- 1 campo para motivo baja
- 1 campo para la descripción del puesto.

Todos ellos editables.

- El campo de descripción del puesto deberá contener un número suficiente de caracteres, estimado en 4000 caracteres.
- La plataforma permitirá inclusión de documentos generados con anterioridad y generados como respuesta a las medidas preventivas o requerimientos propios de la gestión de PRL. (registros, informes, etc.).
- La plataforma se alojará en la nube a disposición de los usuarios internos (Trabajador, supervisor, administrador) con diferentes perfiles de autorización en la generación de documentos, el seguimiento o la descarga de información. Siendo los perfiles predeterminados los siguientes:
 - Perfil trabajador,
 - Perfil supervisor cuando se indique como responsable de alguna acción en materia preventiva,
 - Perfil de administrador usuarios gestores de la aplicación del Dpto .de PRL
- Entorno Web accesible por usuario autenticados La plataforma debe permitir que varios usuarios accedan a la vez.
- La plataforma debe disponer de un módulo de administración que permita gestionar niveles de seguridad, alta de usuarios, alta centros (espacios dentro de los mismos) alta puestos de trabajo, alta maquinaria, gestión de contenidos, personalización, asociación de trabajadores y documentos (ERL, Fichas informativas, y demás documentación de PRL que le sea de aplicación y/o utilidad).
- La plataforma permitirá la creación de listados personalizados con los diferentes datos que se manejan en el mismo, estos listados se podrán exportar a documentos editables.
- Todas las plantillas podrán ser personalizables por el administrador. Podrán tener unos campos predefinidos, pero tendrán que tener posibilidad de introducir y/o variar los datos incorporados en las plantillas correspondientes a cada documento.
- Los adjudicatarios deberán proporcionar formación suficiente para los diferentes usuarios del nuevo programa.
- Cumplirá con la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Deben incluirse 5 licencias de administrador con posibilidad de aumentar en función de las necesidades de Madrid Destino. Deberán poderse gestionar tantos usuarios como trabajadores tenga la empresa. Los perfiles de los usuarios los establecerá el administrador.
- El sistema debe realizar notificaciones a través de correo electrónico para que solicitantes y autorizadores puedan estar informados del proceso. El sistema de envío de notificaciones por correo debe ser proporcionado por el adjudicatario.

- La empresa adjudicataria deberá comprometerse a la puesta en marcha del sistema contratado. Este proceso comprenderá todos los aspectos, tanto previos a la instalación, como posteriores a las misma. Esto se producirá en un plazo máximo de 90 días naturales.
- La formación inicial se impartirá durante el plazo máximo de 2 meses desde la firma del contrato, y durante la vigencia de este siempre que surja la necesidad.
- Se impartirá formación a los usuarios para el correcto manejo del sistema. La formación deberá recoger todos los aspectos del proyecto, en función de los perfiles de gestores y usuarios de la aplicación. La formación constará de una formación inicial como parte de la implantación del sistema y se dispondrá de un repositorio de manuales para la utilización del programa en la plataforma para su consulta durante la duración del contrato, Los manuales deben ser actualizados en el caso de actualizaciones del sistema
- El servicio postventa de soporte al usuario y actualizaciones de la plataforma informática quedará incluido en el precio del alquiler

2.3. Servicio de mantenimiento y actualizaciones de software y hardware

El servicio debe prestarse a lo largo de la duración del contrato en condiciones óptimas de uso. Para ello, proporcionará las actuaciones necesarias para adaptar la operativa a lo largo de la vida de la misma.

Así mismo, proporcionará todas las actualizaciones, que sean necesarias para el correcto funcionamiento y seguridad del sistema que se desarrollen, así como las que se deriven de obligaciones legales como consecuencia de cambios legislativos en materias de software, tratamiento de datos, etc.

Deberán ser suministrados por el adjudicatario, todos los elementos de software y hardware necesarios para la operación de la plataforma de una manera global.

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

2.4. Servicio de atención de consultas y soporte de incidencias a los usuarios autorizados del sistema

Debe garantizarse la atención con una cobertura mínima de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas, excluyendo festivos.

Madrid Destino comunicará las incidencias a través del número de teléfono o correo electrónico facilitado al efecto por la empresa adjudicataria.

Se establecen distintos niveles de incidencias según su importancia. En el momento de la comunicación de la incidencia Madrid Destino identificará la urgencia de la misma.

La operativa de gestión de incidencias será la siguiente:

Urgencia alta – Caída general del servicio. Incidencia que paraliza, hasta su resolución, el servicio. Afectando a todos los usuarios.



El tiempo de respuesta debe ser inferior a 12 horas hábiles.

El tiempo de resolución no podrá superar 1 día hábil.

Urgencia media- No paraliza completamente el servicio, pero, afecta a la parte de citaciones de reconocimiento médico o a un número significativo de módulos.

El tiempo de respuesta debe ser inferior a 24 horas

El tiempo de resolución no podrá superar 2 días hábiles.

Urgencia Baja- Resto de incidencias.

Tiempo de respuesta 48 horas.

Tiempo de resolución no podrá superar 4 días hábiles.

A continuación, el personal especializado del adjudicatario realizará las intervenciones oportunas para diagnosticar el problema y su solución.

- **Resolución de la incidencia:** Una vez identificada la solución adecuada, y siempre dentro de los plazos establecidos, se procederá a su solución. Si la resolución de la incidencia implica la suspensión del servicio, deberá consensuarse con el responsable de Madrid Destino antes de realizar la actuación.

- **Cierre de la incidencia:** una vez solucionada la incidencia, el adjudicatario procederá a la notificación del cierre de la incidencia.

2.5. Alarmas y avisos

La aplicación permitirá la configuración de alarmas y avisos, con la posibilidad de generar mails a las personas designadas por Madrid Destino.

2.6. Seguridad

En el ámbito de la seguridad, la aplicación ha de cumplir en lo relativo al tratamiento de los datos personales, con todos los requisitos impuestos por la legislación vigente en cuanto a Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

La aplicación habrá de garantizar la confidencialidad. Asimismo, deberá cumplir protocolos adecuados de seguridad en la transmisión o transporte de datos que impidan accesos indebidos.

La aplicación debe contener un sistema de recuperación de información y un sistema de elaboración de copias de seguridad que permitan recuperar la información en el supuesto de incidencia informática, así como un sistema de garantía de integridad de los datos que impida la pérdida de información.

También deberá proporcionar un sistema de protección frente a manipulaciones no autorizadas, tanto de no usuarios, como de usuarios fuera de sus atribuciones.

Atendiendo al objeto del contrato y de acuerdo con lo establecido en el artículo 65.2 LCSP, los licitadores deberán cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados, específicamente, con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y las guías de apoyo elaboradas por el CCN en este sentido.

La conformidad con lo dispuesto en el ENS se alcanza satisfaciendo los mandatos contenidos en su texto articulado y mediante la adecuada implantación de las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II del citado Real Decreto 3/2010, para la siguiente categorización:

- Nivel de Disponibilidad: Medio
- Nivel de Integridad: Medio
- Nivel de Confidencialidad: Medio
- Nivel de Autenticidad: Medio
- Nivel de Trazabilidad: Medio

En consecuencia, los licitadores se obligan, a la fecha límite de presentación de ofertas, a acreditar:

- Bien estar en posesión de la correspondiente Declaración de Conformidad para el tratamiento de sistemas de información de categoría **MEDIA**, exigidas en la Guía de Seguridad CCN-STIC-809, con el objetivo de garantizar el compromiso de la entidad en cuestión con la seguridad de los sistemas, respecto de la información que trata o los servicios que presta. No obstante, el proveedor del servicio deberá permitir, de forma adicional, el acceso por parte de **Madrid Destino** al informe de auditoría emitido, con el objetivo de verificar las posibles deficiencias del sistema.
- Bien acreditar estar en **proceso de certificación del ENS en nivel medio** para los servicios objeto del presente contrato y fecha estimada para la obtención de la certificación, para lo cual deberán aportar una carta de la entidad certificadora firmada mediante certificado digital para que conste la fecha de firma en la que conste que el licitador se encuentra en proceso de certificación del ENS en nivel medio, y la fecha estimada para la obtención de la mencionada certificación que deberá estar comprendida dentro del plazo inicial de la duración del contrato y con un máximo de 12 meses desde el inicio del contrato.

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

Esta obligación tiene atribuido el carácter esencial a los efectos del artículo 211.1 f) LCSP, sin perjuicio de las posibles penalidades que, en caso de incumplimiento, se prevén en el apartado 30 del Anexo I PCAP.

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

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

2.7. Garantía de los trabajos

Las adaptaciones que se lleven a cabo durante la vigencia del contrato tendrán una garantía mínima de un año de duración contra errores del sistema que se detecten durante la explotación posterior.

2.8. Carga de datos, parametrización y configuración de toda la información para la correcta puesta en funcionamiento y funcionamiento del nuevo sistema.

La contratación incluirá los siguientes aspectos:

- Estudio conjunto entre adjudicatario y Madrid Destino para la correcta puesta en funcionamiento del sistema.
- Instalación, parametrización y puesta en funcionamiento del sistema.

La empresa adjudicataria ha de comprometerse a la correcta puesta en funcionamiento del sistema contratado, ello comprenderá los siguientes aspectos, tanto previos a la instalación, como posteriores a la misma.

La instalación, parametrización y puesta en funcionamiento del sistema deberá cumplir los siguientes requisitos y fases:

Plazos **máximos** de ejecución, a contar desde la entrada en vigor del contrato de adjudicación será de 90 días.

Las fases concretas y el desglose de dichos plazos máximos son los indicados a continuación:

- Antes de la instalación del sistema:

En el **plazo máximo de 5 días naturales** desde la entrada en vigor del contrato se realizará un estudio de las necesidades concretas en coordinación con Madrid Destino, que se concretará en la elaboración de un **Plan de Trabajo** con todas las especificaciones, tareas

a realizar, responsables de la ejecución, resultados a obtener y plazos concretos de ejecución. Se aportará secuencia y cronograma con detalle semanal.

El plan de trabajo contendrá un plan de pruebas previo a la puesta en funcionamiento.

- Fase de instalación, parametrización y puesta en funcionamiento del sistema:

Una vez realizado y aprobado por Madrid Destino el plan de trabajo se habrá de proceder a su puesta en funcionamiento que será controlada y verificada por la empresa.

La puesta en funcionamiento supone que el servicio pueda prestarse mediante la instalación del software y hardware preciso por personal especializado.

El sistema se entregará debidamente operativo. Para ello:

- Se debe garantizar el funcionamiento óptimo del sistema en base al volumen de información que maneja Madrid Destino en la actualidad. Ofreciendo una garantía de continuidad de los productos contratados a medio y largo plazo.
- La optimización del mismo, con conexión automatizada de todos los elementos, automatizando tareas de forma que se minimice la intervención por parte de los usuarios y se eviten duplicidades en el proceso.
- Se garantiza la seguridad y confidencialidad de la información, restringiendo adecuadamente el acceso a la misma por parte de los usuarios y las personas no autorizadas.
- La actualización permanente del sistema a las normativas legales, y de seguridad, vigentes en cada momento, durante el período de vigencia del contrato.

A la finalización de la instalación y puesta en funcionamiento

Se debe garantizar en todo caso, la prestación del servicio durante el proceso de migración e implantación.

2.9. Devolución del servicio

Los licitadores deberán presentar un plan de devolución del servicio que tendrá un compromiso de ejecución en caso de ser necesaria su utilización.

En caso de que se deba realizar un cambio de proveedor en el futuro, el cambio se registrará por dicho plan de devolución.

El mismo deberá incluir como mínimo:

- Plan de migración de datos generados por la plataforma. Deberá estar basado en estándares de mercado.
- Plan de adaptación de funcionalidades y parametrizaciones por cambio de plataformas.
- Metodología propuesta para la migración.
- Apoyo al nuevo contrato

Se debe garantizar en todo caso, la prestación del servicio durante el proceso de migración e implantación.

3.- INTERLOCUCIÓN

El adjudicatario está obligado a nombrar un responsable del servicio, que será el interlocutor entre el responsable del contrato de MADRID DESTINO y el personal de la adjudicataria, encargándose de la coordinación del personal y de la supervisión de la prestación del servicio, canalizando la información relativa al mismo a los efectos de una mayor eficacia en su prestación, de tal forma que se garantice que la adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales.

Deberá estar disponible en todo momento para solventar cualquier cuestión referente al cumplimiento del objeto de la presente contratación. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto del responsable del servicio.

En ningún caso, la designación de dicho interlocutor supondrá coste adicional alguno para MADRID DESTINO.

A estos efectos, el responsable del contrato de Madrid Destino pondrá en conocimiento del responsable designado por la mercantil adjudicataria, todas las deficiencias observadas en la prestación del Servicio, con el fin de que dicho interlocutor establezca los mecanismos para su solución.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la identidad de este responsable, juntamente con los datos necesarios para su fácil localización, especialmente número de teléfono móvil y correo electrónico, antes del comienzo del inicio del contrato.

Durante la ejecución del servicio objeto del presente procedimiento, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a llevar a cabo el mismo conforme a lo pactado y a facilitar a las personas designadas a tales efectos por Madrid Destino, la información y documentación técnica y organizativa que solicite, para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla la prestación del servicio y, en todo caso, en aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

El responsable designado por el adjudicatario deberá mantener una comunicación fluida con su personal respecto a cualquier tema directamente relacionado con la prestación del servicio, además de personarse en las dependencias de Madrid Destino cuando expresamente sea requerido.

El adjudicatario seguirá en todo momento las directrices marcadas por el responsable de Madrid Destino, tanto en la orientación general del mismo como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse.

4.- DIRECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de Organización y Recursos Humanos de MADRID DESTINO, será la unidad encargada del seguimiento y ejecución de la presente contratación. En particular, la verificación de la correcta prestación del Servicio corresponde al responsable del contrato que MADRID DESTINO designe y que, en el presente procedimiento de contratación, será un responsable del contrato, que pertenecerán a la citada Dirección.

La adjudicataria seguirá en todo momento las directrices marcadas por el responsable del contrato, tanto en la orientación general del mismo como en las prioridades que en cada momento puedan



establecerse, pudiendo exigir en cualquier momento, información acerca de la prestación del servicio.

El responsable del contrato de Madrid Destino comprobará periódicamente la buena marcha de la prestación del servicio, informando del incumplimiento de las prestaciones y requerimientos establecidos en el contrato, así como de las deficiencias observadas y/o cualquier otra circunstancia similar, remitiéndose dicha queja desde Madrid Destino a la adjudicataria.

5.- RESPONSABILIDAD

La mercantil adjudicataria 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.

Las coberturas y límites de la póliza del seguro de responsabilidad exigible al adjudicatario de la presente contratación son las establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El servicio objeto del presente contrato está sujeto a la inspección, examen y prueba por parte de Madrid Destino, siempre que ésta lo considere oportuno. La responsabilidad del adjudicatario, en modo alguno quedará exonerada o atenuada por la inspección, revisión y/o aprobación que pueda hacer Madrid Destino en su caso.

6.- REGIMEN JURIDICO DEL PERSONAL

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a Madrid Destino.

El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal, sin que en ningún caso resulte responsable Madrid Destino de las obligaciones existentes entre ellos.

El adjudicatario cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales establecida en el presente Pliego.

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

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

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

7.- CLÁUSULAS SOCIALES

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario, las cláusulas sociales establecidas en el presente Pliego que se relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

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

2.- **En toda documentación**, que, en su caso, deban aportar los adjudicatarios 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.

Corresponderá al responsable del contrato de Madrid Destino, la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

3. 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, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

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

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

4. En materia de empleo

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

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que ejecuten 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 referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

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

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

En todo caso, el responsable del contrato de Madrid Destino y/o en su caso el Órgano de contratación podrán solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable. Constituye por tanto una obligación para el adjudicatario, el facilitar cuanta información se le requiera por parte de Madrid Destino sobre las condiciones de trabajo del personal adscrito a la prestación del contrato que, una vez adjudicado el mismo le sean de aplicación. De conformidad con lo establecido en el Apartado 23 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, esta obligación respecto del personal adscrito a la prestación del contrato constituye una condición especial de ejecución.

CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las Cláusulas sociales sean impuestas a la empresa adjudicataria en el presente Pliego

y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente. El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Junto con las Cláusulas Sociales descritas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares señala las **CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN**, que son de aplicación al presente procedimiento de contratación.

8.- PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

8.1. 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 (principalmente, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, en todo lo que no se oponga a la nueva legislación vigente).

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.

8.2. 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 al presente Apartado, 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 comunicará 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.

8.3. 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 hay atenido 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 cuarenta y ocho (48) horas, y a través de la dirección 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.

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 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.

m) 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.

n) 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 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 correspondiente al “Tratamiento de Datos Personales.

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de MADRID DSTINO no contemplados en el Anexo correspondiente al “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 cuarenta y ocho (48) horas.

8.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el Pliego permita la subcontratación de actividades objeto del Pliego, y encaso 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.

8.5. Información

Las Partes que suscriban el contrato de adjudicación derivado del presente procedimiento de contratación, garantizan a los interlocutores y representantes de la otra Parte el tratamiento de sus datos de conformidad a lo previsto en la legislación vigente, comprometiéndose a la utilización de los datos incluidos en el fichero, a respetar su confidencialidad y a utilizarlos de acuerdo con la finalidad de gestionar la colaboración de conformidad a la normativa vigente en la materia de protección de datos de carácter personal en el contexto de la operación de esta contratación,



fundamentalmente el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y normativa vigente en la materia.

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el objeto 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 al representante e interlocutores del PROVEEDOR al tratamiento de sus datos 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 de Madrid (C.P. 28015).

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.

Destinatarios: Agencia Tributaria 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 de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a dpd@madrid-destino.com , con referencia al presente procedimiento de contratación e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial. Así mismo puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos (AEPD).

9.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

A los efectos de lo expuesto en el párrafo anterior, la adjudicataria manifiesta que su actuación en el ámbito del presente contrato estará regida en todo momento por los principios de la buena fe contractual y convenientemente sujeta a Derecho, de manera que en ningún momento participará ni colaborará en la comisión de ninguna conducta que pudiera encontrarse tipificada penalmente en el ordenamiento jurídico.

Asimismo, se compromete expresamente a denunciar en todo momento ante las autoridades policiales y/o judiciales competentes, cualquier conducta que pudiera apreciar como consecuencia de la ejecución de este contrato, y que puedan considerarse delictivas de conformidad con lo dispuesto en el Código Penal.

En el caso previsto en el párrafo anterior, la Adjudicataria colaborará en lo posible con las autoridades policiales y/o judiciales, para esclarecer las responsabilidades penales dimanantes de los hechos denunciados.

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

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

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



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

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

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

Madrid Destino cuenta con un código ético de actuación -disponible en la web pública de la sociedad <https://www.madrid-destino.com/transparencia/buen-gobierno/documentacion> o a través del siguiente enlace: Código ético Madrid Destino_2.pdf (madrid-destino.com)- que la adjudicataria se compromete a observar en todo momento.

En Madrid, a la fecha de la firma digital

MADRID DESTINO
El Responsable del contrato

MADRID DESTINO
El Órgano de contratación

LA ADJUDICATARIA

ANEXO I: “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El objeto del presente procedimiento es la contratación del servicio de puesta a disposición de una plataforma informática de gestión web de PRL, así como su soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, para atender las demandas del presente pliego.

El personal adscrito por el adjudicatario debe estar preparado para proporcionar los servicios establecidos en el presente Pliego mediante el tratamiento de datos de carácter personal. 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.

Colectivos y Datos Tratados

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

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- Recogida (captura de datos)
- Registro (grabación)
- Estructuración
- Modificación
- Conservación (almacenamiento)
- Consulta
- Cesión
- Difusión (Portal del empleado)
- Interconexión (cruce)
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- Destrucción (copias temporales)
- Duplicado Copia (copias temporales)
- Copia de seguridad
- Recuperación

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.

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 estas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior.
 - El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.
 - Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al adjudicatario para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas.
- Gestión de soportes y documentos.
 - Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.
 - Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.
- Identificación y autenticación.
 - El adjudicatario establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- Control de acceso físico.
 - Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.

- Registro de incidencias.
 - En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
 - Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

- Gestión y distribución de soportes.
 - La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
 - La distribución de los soportes que contengan datos 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 estos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- Registro de accesos.
 - De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.
 - En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
 - Los mecanismos que permiten el registro de accesos estarán bajo el control directo del responsable de seguridad competente sin que deban permitir la desactivación ni la manipulación de estos.
 - El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.

- El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que concurren las siguientes circunstancias:
 - Que el responsable del fichero o del tratamiento sea una persona física.
 - Que el responsable del fichero o del tratamiento garantice que únicamente él tiene acceso y trata los datos personales.
 - La concurrencia de las dos circunstancias a las que se refiere el apartado anterior deberá hacerse constar expresamente en el Documento de Seguridad.
- Telecomunicaciones.
 - Cuando, conforme al artículo 81.3 Reglamento de desarrollo de la LOPD deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Criterios de archivo.
 - El archivo de los soportes o documentos se realizará de acuerdo con los criterios previstos en su respectiva legislación. Estos criterios deberán garantizar la correcta conservación de los documentos, la localización y consulta de la información y posibilitar el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación.
 - En aquellos casos en los que no exista norma aplicable, el adjudicatario deberá establecer los criterios y procedimientos de actuación que deban seguirse para el archivo.
- Dispositivos de almacenamiento.
 - Los dispositivos de almacenamiento de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura. Cuando las características físicas de aquéllos no permitan adoptar esta medida, el responsable del fichero o tratamiento adoptará medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.
- Custodia de los soportes.
 - Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento establecidos en el artículo anterior, por estar en proceso de revisión o tramitación, ya sea previo o posterior a su archivo, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

- Almacenamiento de la información.
 - Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen los ficheros no automatizados con datos de carácter personal deberán encontrarse en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el fichero.
 - Si atendidas las características de los locales de que dispusiera el adjudicatario, no fuera posible cumplir lo establecido en el apartado anterior, el responsable adoptará medidas alternativas que, debidamente motivadas, se incluirán en el documento de seguridad.
- Copia o reproducción.
 - La generación de copias o la reproducción de los documentos únicamente podrá ser realizada bajo el control del personal autorizado en el Documento de Seguridad.
 - Deberá procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior.
- Acceso a la documentación.
 - El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.
 - Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios.
 - El acceso de personas no incluidas en el párrafo anterior deberá quedar adecuadamente registrado de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto en el documento de seguridad.
- Traslado de documentación.
 - Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un fichero, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado.



VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

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

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