

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE APOYO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

V1. Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia



1.- Introducción

Metro de Madrid cumple con sus obligaciones en materia de Protección de Datos Personales tal y como exige la normativa vigente. Dentro del conjunto de medidas que la empresa implementa para cumplir dichas obligaciones, en abril de 2018 se nombró un Delegado de Protección de Datos (en adelante DPD).

El DPD de Metro de Madrid asesora a los responsables de tratamiento de datos de la compañía en todo lo relativo a obligaciones en materia de datos personales, encargándose además de otras tareas como:

- Velar por el adecuado cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales.
- Elaborar y mantener actualizado el registro de actividades de tratamiento (RAT)
- Coordinar la resolución de solicitudes de ejercicios ARCO
- Colaborar en la redacción de cláusulas, contratos de encargo de tratamiento, etc.
- Realizar labores de formación y concienciación internas
- Mantener convenientemente actualizado el apartado relativo a datos personales que figuran en la página web corporativa de la compañía (<https://www.metromadrid.es/es/contacto/proteccion-de-datos-personales>).
- Promover un nivel necesario de seguridad en las aplicaciones y sistemas informáticos que tratan datos personales.
- Realizar todas las gestiones relativas a Estudios de Impacto (EIPD)

2.- Alcance general del servicio.

Metro de Madrid desea continuar con el modelo actual en lo que a gestión de la protección de datos personales se refiere, recayendo la figura del DPD en un empleado de la compañía. No obstante, el alto volumen de tareas que supone hace necesario que su actual DPD cuente con un servicio de apoyo que le permita realizar todo el trabajo que surge dentro de los plazos que marca la ley.

Este apoyo constituye el alcance de los servicios a contratar, dándose a continuación más detalles:

2.1 Información Adicional sobre el alcance del servicio

La empresa adjudicataria del servicio proveerá apoyo al DPD, siempre previa demanda de éste, en los siguientes campos:

- **Asesoramiento Legal en materia de Protección de Datos personales:** Metro de Madrid podrá requerir apoyo legal relativo a Protección de Datos personales a través de este servicio. Dicho apoyo podrá consistir en solicitud de informes sobre cómo aplicar la normativa vigente a una situación concreta, adecuación a la legalidad de un procedimiento vigente, revisión de clausulado ya redactado, redacción de una cláusula de cumplimiento de deber de información nueva, redacción de un contrato de encargo de tratamiento, etc.

Esta modalidad de apoyo podrá solicitarse a su vez de dos formas diferentes:

- Solicitud urgente: Deberán ser contestadas, mediante el consiguiente informe, en un máximo de 72h.
- Solicitud normal: Deberán ser contestadas, mediante el consiguiente informe, en un máximo de 5 días hábiles.

Se estima un volumen anual aproximado de 6 solicitudes urgentes y 8 solicitudes normales.

- **Derechos ARCO:** Metro de Madrid recibe una media de 20 solicitudes de ejercicio de derechos relativos a datos personales al año. La temática más habitual de estas solicitudes es la siguiente:
 - Solicitud de acceso de viajeros a imágenes de videovigilancia.
 - Solicitud de cancelación de datos personales por parte de empleados.

Si bien Metro de Madrid gestiona todas las solicitudes recibidas de forma interna, a través de servicio objeto del presente se podrá solicitar:

- Apoyo puntual para resolver solicitudes en caso de acumulación de éstas. Dicha resolución deberá realizarse dentro del plazo que marca la ley.
- Revisión de los procedimientos vigentes en materia de acceso a imágenes de videovigilancia: Esta solicitud se realizará únicamente una vez, al objeto de corregir (si procede) algún aspecto de la sistemática seguida por Metro de Madrid para atender estas solicitudes

Se estima un volumen de 5 solicitudes anuales para resolución de peticiones ARCO.

- **Cooperación con autoridad de Control:** Se engloba en este apartado solicitudes de apoyo relativos a:
 - Notificación de Brechas de Seguridad
 - Consultas previas art 36. (PIAS de Alto riesgo)
 - Procedimientos sancionadores.

El volumen de solicitudes anuales en este apartado se estima muy bajo (menos de 3 anuales).

- **Formación y Concienciación:** Adicionalmente, dentro del apoyo prestado se incluirá:
 - **Observatorio legal:** Información continua (semanal, mensual, etc) al DPD de Metro de Madrid de aprobación de normativa con implicación en protección de datos personales, desarrollos legislativos, etc.
 - **Sesión presencial:** Anualmente, el prestador del servicio de apoyo impartirá una sesión formativa presencial de 90min de duración a personal de Metro de Madrid, cuyo contenido concreto deberá contar con la conformidad del DPD. A esta sesión asistirá un máximo de 30 empleados de Metro de Madrid.
 - **Material Formativo:** Durante el año, el prestador del servicio pondrá a disposición de Metro de Madrid 4 trípticos (uno cada trimestre) en formato PDF, que de forma didáctica y sencilla hagan hincapié en aspectos legales y conductuales relativos a protección de datos personales. Estos trípticos serán enviados por el DPD a personas de la organización con responsabilidad en tratamiento de datos personales.
 - **Noticias relacionadas con la Protección de Datos:** Durante el año, el prestador del servicio de apoyo y a petición del DPD, preparará diferentes acciones informativas dirigidas a los empleados de Metro de Madrid sobre temas concretos relacionados con la Protección de Datos (un máximo de 4). Dicha información irá acompañada de una infografía que reflejará los puntos más importantes de la misma.

3.- Gestión del Servicio

3.1 Oficina Electrónica

La ejecución práctica del servicio se desarrollará a través de una oficina electrónica On-Line, a proveer por el adjudicatario, a través de la cual el DPD de Metro de Madrid podrá:

- Hacer las solicitudes descritas en el apartado anterior.
- Consultar el estado de tramitación de las solicitudes realizadas, y un histórico de éstas.
- Subir documentación (necesaria para las consultas realizadas) y descargar informes, documentos y material generado como resultado del servicio.

Esta plataforma electrónica contará con las medidas de protección y seguridad necesarias para la correcta salvaguarda de la información que en ella se cargue.

3.2 Perfiles Profesionales

El éxito del servicio está condicionado por la disponibilidad de profesionales multidisciplinares y con experiencia en las diversas materias ligadas al ámbito de Protección de Datos Personales. Así, será necesaria la participación como mínimo de los siguientes perfiles:

- Jefe de Servicio: Licenciado/ingeniero con experiencia mínima de 8 años en la dirección y gestión de proyectos de seguridad con certificados reconocidos en el ámbito de la seguridad de la información.

- Abogado Consultor senior experto en privacidad: Abogado con más de 5 años de experiencia. Masters en seguridad de la información y/o Derecho de nuevas tecnologías, y certificados DPO, CDPP o equivalentes.
- Consultor senior de seguridad: Ingeniero con más de 5 años de experiencia en tareas de auditorías tecnológicas con certificaciones de seguridad del tipo CISA, CISM; Lead Auditor, etc.

4.- Dimensionamiento del Servicio

Teniendo en cuenta lo expuesto en los apartados anteriores, con los plazos de respuesta y periodicidades indicados, se estima un esfuerzo total equivalente de 24 jornadas completas al año.

5.- Contenido de la oferta técnica.

Las empresas que presenta oferta a este servicio, tendrán que reflejar en la Memoria técnica los siguientes apartados:

- a) Descripción del servicio
- b) Descripción de la oficina electrónica

a) Descripción del servicio:

Se incluirán todos los aspectos que sean necesarios para la prestación del servicio de apoyo a las labores del DPD. Habrá que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Será necesario presentar la propuesta de organización de los trabajos que se seguirá en caso de solicitud de informes por parte de Metro. Habrá que distinguir en esta propuesta si se trata de una solicitud normal o urgente.
- Se habrá de hacer mención a la metodología de trabajo empleada.
- Se indicarán también los recursos con los que se cuenta para la prestación del servicio y la dedicación a este fin.
- Modelo de tríptico trimestral dentro de las labores de formación y concienciación que se recogen en el apartado 2.1 del PPT.

b) Descripción de la oficina electrónica:

En este apartado se describirá el funcionamiento de la oficina electrónica *on line* de acuerdo con lo establecido en el apartado 3.1 del PPT. También habrá que hacer referencia a las medidas de protección y seguridad necesarias para proteger la información.