



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE
SUMINISTRO DE “SALIDA INTERNET
DESDE LAS OFICINAS DEL CANAL DE
ISABEL II, ENTE PÚBLICO”.**

CONTRATO Nº 2024/22



Objeto del contrato	3
Alcance	3
Soluciones requeridas	3
Fases del Suministro	4
Ciclo de vida	4
Gestión de incidencias y problemas.....	4
Gestión de cambios	5
Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	5
Objetivos para ANS.....	6
Ventana de medición de los Indicadores	6
Tipificación de peticiones	6
Soporte y atención al cliente.....	7
Protección de datos de carácter personal.....	7

Objeto del contrato

El objeto de este contrato es la adquisición de un punto de acceso de conectividad fija para la entrada y salida de internet de fibra con un caudal mínimo de 1GB, en las oficinas del Ente Público que constan de dos impresoras conectadas en red, tres puntos de acceso wifi y cincuenta equipos de usuario para completar el proyecto de escisión en el cual se busca la absoluta independencia de servicio e infraestructura del Ente Público sobre el Canal de Isabel II S.A.

La conectividad a internet fija de las oficinas del Ente Público Canal de Isabel II es suministrada por el contrato menor 2023/12, el cual hay que renovar con la siguiente licitación.

Alcance

El alcance del contrato incluirá la entrega e instalación de los bienes que se expresan a continuación, así como el desarrollo de las prestaciones que se indican:

- Entrega, configuración, instalación y puesta a punto de los equipos técnicos, electrónica de red y demás componentes o dispositivos necesarios para el funcionamiento de la conectividad y sistemas seguros.
- El adjudicatario se compromete a ejecutar respecto a la solución propuesta las tareas de mantenimiento, conservación y reparación que procedan en los términos descritos en el presente pliego.
 - Mantenimiento proactivo: que consistirá en las tareas efectuadas específicamente para evitar que se produzcan fallos. Las anomalías y problemas detectados serán notificados al personal técnico. La corrección de estos se incluirá en las labores de mantenimiento correctivo.
 - Mantenimiento correctivo: destinado a corregir las averías y problemas de funcionamiento que no permitan a los sistemas cumplir sus funciones de manera óptima.

Tal y como se describe a lo largo del presente documento, la prestación suministro requerido en este pliego es por un período de CINCO (5) años.

El alcance del suministro a contratar es la provisión, implementación, gestión, soporte y mantenimiento de los trabajos descritos en este documento.

Soluciones requeridas

Un punto de acceso de conectividad fija para la entrada y salida de internet de fibra PaP con un caudal mínimo de 1GB, su backup de respaldo y router enracable.

- Caudal básico 1G.
- Acceso PaP Fibra 1G.
- Servicio Producto Internet.
- Alquiler Router Huawei AR6121E-SM, o equivalente.
- Tarifa Backup Plan Datos 60 GB.
- Acceso Móvil 3G/4G.
- Caudal Backup Móvil 3G/4G.
- Alquiler Router Huawei AR617VW-LTE4EA, o equivalente.

Fases del Suministro

El Período de Implantación, que se entiende como el plazo de tiempo transcurrido desde la adjudicación del contrato y el momento en el cual el adjudicatario puede asumirlo con plenas garantías, tendrá una duración máxima de UNA (1) semana.

La implantación deberá realizarse con recursos específicos dedicados, evitando de esta forma cualquier interferencia o pérdida de calidad en los servicios actualmente prestados.

En caso de que el adjudicatario no hubiera finalizado la implantación dentro de este periodo, el adjudicatario tendrá que hacerse cargo de la factura correspondiente al proveedor saliente hasta completar la implantación.

Ciclo de vida

El ciclo de vida se inicia una vez el adjudicatario active los nuevos servicios y se prolongará hasta la finalización del contrato.

Este apartado recoge las interacciones contempladas entre el adjudicatario y Canal de Isabel II durante el ciclo de vida, así como la evolución prevista de los suministros y servicios accesorios durante la vigencia del contrato. El licitador incluirá en su oferta técnica el contenido descrito en los siguientes apartados.

Gestión de incidencias y problemas

El Objetivo de este proceso es solventar las incidencias cuanto antes, afecten o no al servicio, y minimizar el impacto adverso sobre las operaciones de negocio ante cualquier problema que se produzca. Para evitar nuevas incidencias se deberán analizar las causas raíz por las cuales se han producido y proponer las acciones correctivas necesarias para evitarlas.

Será responsabilidad del adjudicatario el identificar las posibles áreas donde puedan producirse problemas, proponer a Canal de Isabel II las acciones preventivas, y en caso de ser aprobadas, aplicar las medidas acordadas.

Ante problemas graves, y después de ser solucionados, se analizará la causa y se verá si el adjudicatario podría haber realizado alguna acción preventiva o haber avisado del riesgo a Canal de Isabel II de manera que se hubiera evitado o paliado el problema. En caso de demostrarse que dicho problema podría haber sido evitado, podrá ser motivo de una penalización al adjudicatario.

La gestión de incidencias deberá cubrir los horarios de disponibilidad pactados, siendo en general de 13 horas diarias, 5 días a la semana.

Gestión de cambios

El Objetivo del proceso de Gestión de Cambios es realizar el conjunto de acciones destinadas a los cambios que se realicen sobre las infraestructuras como resultado de un estudio de mejora, una necesidad de evolución tecnológica, resolución de incidencias o cualquier actividad que lo pudiera provocar.

El adjudicatario deberá planificar el cambio de manera que este se haga de forma segura, ajustándose a la ventana acordada con Canal de Isabel II para minimizar el impacto en el servicio por la realización de trabajos. Se deberá disponer, siempre, de un procedimiento de vuelta atrás, por si pudiera ser necesario. En caso de que no sea posible dicho procedimiento de vuelta atrás, el adjudicatario avisará a Canal de Isabel II y se consensuará un procedimiento de contingencia para paliar los posibles problemas derivados.

Todos los cambios que se realicen quedarán registrados en el sistema de gestión, donde se controla el flujo de información y responsabilidad asociada a los cambios.

En caso de demostrarse que se realizan cambios sin registro o fuera de las ventanas acordadas, podrá ser motivo de una penalización al adjudicatario responsable de los servicios asociados.

El adjudicatario deberá prestar soporte en los cambios realizados por Canal de Isabel II o por terceras partes que tengan, o se prevea, repercusión sobre los servicios objeto de esta licitación.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS establecidos para la gestión de la relación entre partes se constituyen en base a cada uno de los suministros y servicios accesorios incluidos en el alcance del presente pliego.

Existen una serie de indicadores y valores mínimos ya establecidos por Canal de Isabel II que resultan irrenunciables y, por tanto, no son negociables salvo para la aportación de mejoras por parte de los licitadores. Se trata principalmente de ANS sobre disponibilidad, plazos y calidad, los cuales quedan recogidos en el presente documento.

Por otro lado, se requiere que el proveedor aporte los ANS técnicos adicionales que estime necesarios para la gestión del contrato y que iguale o mejore el esquema de partida. El esquema de cálculo y valores objetivo de estos indicadores adicionales deberá ser propuesto por el licitador, debiendo ser revisados y acordados entre partes de forma previa al cierre del contrato.

Los principios que regirán los Acuerdos de Niveles de Servicio serán los siguientes:

Objetivos para ANS

Los objetivos para los distintos ANS que se establecen en este documento se basan en la necesidad de Canal de Isabel II de garantizar unos niveles de calidad excelente para los servicios contratados y la aplicación de penalizaciones cuando dichos niveles no sean alcanzados por el proveedor.

Sobre los valores de dichos niveles, el Licitador podrá proponer mejoras, en el sentido de aportar compromisos más ventajosos para Canal de Isabel II respecto de los suministros y servicios accesorios, los cuales serán incluidos en su oferta.

La prestación de los trabajos por parte del Adjudicatario partirá de los valores iniciales incluidos en este documento, sin perjuicio de que Canal de Isabel II y el Adjudicatario, de mutuo acuerdo, acuerden bien revisar dichos valores iniciales o bien incorporar nuevos indicadores que reflejen y sirvan para realizar el seguimiento de los servicios.

Ventana de medición de los Indicadores

Con carácter general, los ANS de disponibilidad y los tiempos de resolución de incidencias aplican durante el horario de atención, que para los servicios centrales será de 13 horas diarias, 5 días a la semana (13x5).

Respecto a los cambios y peticiones, el horario de aplicabilidad de los ANS es de lunes a viernes en horario de 7:00 a 20:00, excepto para peticiones graves o críticas, que será de 13 horas diarias, 5 días a la semana.

Tipificación de peticiones

La prioridad es un valor que marca el orden en que se deben resolver las incidencias. Se calcula en función del impacto y la urgencia, y marca los tiempos de resolución. El nivel de prioridad no puede ser un valor subjetivo. El nivel de prioridad de una incidencia determinará el orden de tratamiento de las incidencias, así como la asignación de recursos necesaria.

Los valores que toma la prioridad son:

- Crítica (Negocio – Servicio indisponible)
- Alta (Servicio Crítico Degradado)
- Media (Múltiples usuarios afectados)
- Baja (Afecta a un usuario)

Toda incidencia que implique el corte del servicio WAN, LAN o acceso internet de toda la sede será considerada crítica.

Adicionalmente, el licitador deberá proponer un procedimiento definido para el escalado de las mismas (matriz de escalado) que contemple tanto los roles y formas de contacto para el

seguimiento de las incidencias como las condiciones para el incremento de la prioridad de una incidencia si no resuelve en el tiempo.

Soporte y atención al cliente

El soporte técnico es el área encargada de atender las incidencias de fallos y averías ocurridas en el sistema de objeto de implantación de este Pliego. Los licitadores deberán incluir en su oferta un servicio de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia, por vía telemática o telefónica, (preferiblemente en formato telefónico).

El canal telefónico y el canal web deberán ser accesibles 24 horas al día y 365 días al año.

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 13 horas por 5 días a la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

Este servicio incorporará un sistema de información accesible por los responsables que designe Canal de Isabel II y un protocolo de comunicación entre Canal de Isabel II y el adjudicatario que, de común acuerdo, determine los procedimientos de apertura, seguimiento, escalado y cierre de incidencias.

La categorización de las incidencias se hará de acuerdo con el Acuerdo de Nivel de Servicio.

Protección de datos de carácter personal

El contratista está obligado a cumplir con los requisitos legales y la normativa vigente de protección de datos. En concreto, deberá atender las obligaciones derivadas de la aplicación del Reglamento 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa que pudiera aplicar.

Los datos de carácter personal cedidos por Canal de Isabel II al contratista serán tratados por el contratista en la medida necesaria para el cumplimiento del presente Contrato. En ningún caso, el contratista podrá utilizar los datos para finalidades propias y/o diferentes de las establecidas, ni podrá comunicarlos a terceros salvo las indicaciones de Canal de Isabel II.

Los datos de carácter personal facilitados por el contratista serán incluidos en las actividades de tratamiento de contratación de Canal de Isabel II con la finalidad de gestionar el objeto del presente contrato, en base a la aplicación de medidas contractuales y/o como consecuencia de una obligación legal. Los datos serán tratados mientras dure el contrato y una vez hayan finalizado las responsabilidades nacidas durante el tratamiento de datos y/o el contrato. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y/o demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, podrán ser ejercidos en el domicilio de Canal de Isabel II en Plaza Descubridor Diego de Ordás, 3, 28003 de Madrid, o remitiendo un correo a privacidad@cyii.es.

Canal de Isabel II, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en el artículo 22

de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, podrá publicar, en el apartado de Transparencia de su página web, parte del contenido del presente contrato, lo que podría provocar la publicación de ciertos datos de carácter personal identificativos, o bien, el acceso a los mismos, por parte de los solicitantes que pudieran estar legitimados. Asimismo, podrá ser necesario como consecuencia de una obligación legal facilitar en determinados supuestos información a Juzgados y Tribunales, Agencia Tributaria, Cámara de Cuentas, etc.

En cuanto a los datos de carácter personal que el contratista haya facilitado en la fase de licitación, al objeto de comprobar los criterios de solvencia y valoración de la oferta, si procede, son tratados por Canal de Isabel II en base a la aplicación de medidas precontractuales y por obligación legal. Los datos serán tratados mientras dure el contrato y una vez hayan finalizado las obligaciones legales aplicables.

Canal de Isabel II podrá tratar los datos personales de los empleados del contratista o del personal subcontratado -en caso de que aplique subcontratación y haya sido autorizado para ello-, comunicados por el contratista en la fase de ejecución del contrato para realizar la comprobación de los medios humanos comprometidos y adscritos a la ejecución del contrato y, en su caso, para gestionar las correspondientes autorizaciones de acceso a las instalaciones de Canal de Isabel II que puedan ser necesarias por motivos de seguridad. En este sentido, para garantizar la seguridad, emitir tarjetas y/o llaves magnéticas para la realización de controles de acceso a las instalaciones y/o para valorar la correcta ejecución del contrato, Canal de Isabel II podría necesitar información del personal adscrito a la ejecución del mismo. En concreto, se podrá requerir nombre y apellidos, DNI, etc., así como la captación de la imagen de dicho personal o la aportación de fotografías con el formato que indique Canal de Isabel II a elección de este. Los datos serán tratados mientras dure el contrato y una vez hayan finalizado las obligaciones legales aplicables.

En cualquier caso, el contratista deberá contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que el contratista vaya a facilitar a Canal de Isabel II con las finalidades y legitimaciones indicadas en párrafos precedentes. Asimismo, deberá informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección privacidad@cyii.es.

El contratista será considerado encargado del tratamiento de los datos de carácter personal que se traten y/o pudiera acceder, como consecuencia del servicio prestado a Canal de Isabel II. En este sentido, se compromete a seguir las instrucciones que Canal de Isabel II prevea al efecto y a cumplir con los requisitos legales y la normativa vigente de protección de datos. En concreto, deberá atender las obligaciones derivadas de la aplicación del Reglamento 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa que pudiera aplicar.

El contratista (encargado de tratamiento) tratará los datos de carácter personal facilitados por Canal de Isabel II en la medida necesaria para el cumplimiento del Contrato. En ningún caso, el

contratista podrá utilizar los datos para finalidades propias y/o diferentes de las establecidas, ni podrá comunicarlos a terceros salvo las indicaciones de Canal de Isabel II.

El tratamiento de los datos de carácter personal que realice el contratista deberá efectuarse en el Espacio Económico Europeo y/o en Suiza, Canadá, Andorra, Argentina, Guernsey, Isla de Man, Jersey, islas Feroe, Israel, Uruguay, Nueva Zelanda, Japón y Reino Unido.

La duración del tratamiento de los datos (encargo del tratamiento), estará vinculada a la duración del Contrato. Sin perjuicio del deber de bloqueo, el contratista, cuando finalice el Contrato que legitima el tratamiento de los datos, devolverá a Canal de Isabel II o a quien esta designe y/o destruirá, a elección de Canal de Isabel II, los datos de carácter personal tratados en ejecución del Contrato.

De conformidad con el RGPD, el contratista llevará por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Canal de Isabel II que deberá contener los siguientes extremos:

- El nombre y los datos de contacto del contratista (encargado) o aquellas personas en las que delegue, señalando que actúa por cuenta de alguna de Canal de Isabel II.
- Indicación de los datos del Delegado de Protección de Datos, si procede.
- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del contratista.
- En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional.
- Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad que se implementarán en los sistemas, comunicaciones y datos objeto de tratamiento, relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
 - Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

El contratista no podrá subcontratar parte del tratamiento de datos que deba efectuarse en cumplimiento del Contrato, salvo que se haya previsto en la oferta presentada o bien se autorice por Canal de Isabel II y, además, se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de Canal de Isabel II como responsable del tratamiento.
- b) Que el contratista (encargado) y el tercero formalicen el Contrato en los términos previstos en el RGPD.

En estos casos el tercero, es decir el subcontratista, tendrá también la consideración de encargado del tratamiento.

En cualquier caso, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- a) El contratista deberá utilizar los datos de carácter personal para la finalidad indicada en los párrafos precedentes.
- b) El contratista, así como los subcontratistas en caso de que se produzca subcontratación -si estuviera previsto en la oferta o se autorice con posterioridad y además estuviera permitido en los PCAP -, deberán someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos.
- c) El adjudicatario, de conformidad con la cláusula 31 del PCAP deberá presentar con carácter previo a la formalización del contrato, una declaración responsable en la que especifique dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos que deberá estar alineado con las indicaciones de la presente cláusula en cuanto a los países permitidos.
- d) El contratista deberá comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en la declaración responsable referida en la letra c) anterior.
- e) Los licitadores, de conformidad con la cláusula 24 del PCAP deberán señalar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, indicando el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

El contratista deberá aplicar, en función de la tipología de los datos de carácter personal que trate, las medidas de seguridad que resulten de aplicación, en virtud de la naturaleza de los datos tratados que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la técnica, el coste de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines de los datos almacenados así como los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso, el contratista, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, deberá adoptar las siguientes medidas:

- Documento de Seguridad.

El contratista deberá elaborar, disponer y actualizar un Documento de Seguridad y/o procedimientos de seguridad documentados por escrito, que recoja las medidas de índole técnicas y organizativas y que deberán contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

-Identificación detallada de los recursos protegidos.

-Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad que compongan el registro de actividades de tratamiento.

Indicación de categorías de datos tratados y las medidas de seguridad aplicables a los mismos.

-Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias y/o indicaciones de seguridad, así como ante violaciones de seguridad que afecten a datos de carácter personal.

-Las medidas adoptadas para el transporte, destrucción y reutilización de documentos.

-Identificación del responsable de seguridad de la información y del Delegado de Protección de Datos.

-Especificación de los controles periódicos de seguridad.

-Identificación de los tratamientos de datos realizados por terceros en calidad de encargados de tratamiento.

- Medidas para el control de Acceso físico.

Indicación e implementación de medidas de protección frente al acceso no autorizado a los sistemas de procesamiento de datos, al objeto de la correcta protección del centro de datos y demás instalaciones y ubicaciones propiedad o utilizadas por el contratista.

Los usuarios podrán acceder, únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. Para que el personal autorizado pueda tener acceso a las ubicaciones donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información, el contratista deberá implantar sistemas de control de acceso como podrían ser tarjetas chip, puertas con seguridad, alarmas antirrobo, cámaras CCTV, sensores de movimiento autorizaciones según el perfil del sujeto etc.

- Medidas para el control de Acceso lógico.

Implementación de medidas para evitar el acceso no autorizado al sistema, así como medidas contra la lectura, copia, modificación o eliminación no autorizada de datos personales.

A estos efectos, el contratista deberá determinar las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información, que deberán estar claramente definidas y documentadas en el Documento de Seguridad y/o procedimientos, políticas de seguridad documentadas.

Asimismo, el contratista deberá adoptar medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios, tales como:

-Implementar sistemas basados en usuario/contraseña. Se recomienda el uso de sistemas de autenticación basado en doble factor.

-Implementar registros de acceso de usuarios que permitan la trazabilidad. En este sentido, de cada intento de acceso se guardará el usuario, la fecha y hora, fichero accedido, el tipo de acceso (lectura, escritura, borrado, modificación) y si el acceso ha sido denegado o bien autorizado. Si el acceso ha sido autorizado deberá guardarse la información que identifique el registro concreto accedido. El periodo mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.

-Utilización de procedimientos de autenticación basados en la existencia de contraseñas y de archivos protegidos con contraseña.

-Implementar sistemas de cambio de contraseñas de manera periódica, así como de la longitud mínima de las mismas y la complejidad.

-Gestión de contraseñas para usuarios de emergencia (administrador, root, etc.) y autorizaciones temporales para empleados temporales / terceros / externos.

-En supuestos de ausencia del puesto informático de trabajo, los equipos deberán estar siempre bloqueados.

-Mecanismos que limiten los intentos de inicio de sesión reiterados y desconexión en caso de repetidos intentos fallidos o timeouts.

-Se deberán registrar los intentos de acceso y las modificaciones de autorizaciones de acceso. En el caso de que el acceso haya sido autorizado será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

-Autorizaciones restringidas para el uso de programas o funciones de utilidad que eludan las medidas de seguridad.

- Medidas para el control de Segregación.

Adopción de medidas para el tratamiento separado de los datos personales recogidos para diferentes fines.

El contratista debe adoptar medidas que aseguren la segregación de datos lógica, la existencia de sistemas separados para la producción, ensayo y desarrollo, así como implementar directrices internas para la recopilación, procesamiento y documentación de las bases de datos y la segregación de funciones del personal de los sistemas de información.

- Medidas de cifrado de datos.

Implementación de medidas y adopción de mecanismos de cifrado de tratamiento de datos personales, en los supuestos en que se produzcan transmisiones de datos a través de redes públicas o redes inalámbricas, para garantizar que los mismos no puedan atribuirse a un sujeto específico sin el uso de información adicional (seudonimizar) y que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros, de manera que se evite la lectura, copia, alteración o eliminación no autorizada de datos personales durante la transmisión o el transporte electrónico. Para ello, el contratista podrá utilizar medidas tales como:

-Utilización de rutinas de encriptación (encriptación de ficheros o soportes de datos).

-Cifrado de contraseñas y transmisión cifrada de datos desde o hacia redes externas utilizando protocolos de transporte adecuados.

-Documentar la descarga y transmisión de datos a través de protocolos de transferencia de archivos como FTP securizados, Firewalls y accesos remotos.

-Medidas contra la destrucción o pérdida de datos personales.

-Implementación de medidas de protección contra la destrucción accidental o intencionada o pérdida de datos de carácter personal, tales como:

-Prohibir la realización de pruebas con datos reales, salvo que se haya autorizado expresamente y siempre que se cumplan las medidas de seguridad.

-Implementar procedimientos de realización de copias de seguridad periódicas para reconstruir la información al tiempo de producirse la pérdida o destrucción de la misma que garanticen la integridad y recuperación de la información.

-Verificar el correcto funcionamiento y almacenamiento de los sistemas de copias de respaldo y de recuperación de los datos, configurar los nombres para las copias de seguridad y control de inventario de copias de seguridad.

-Uso de protección contra escritura en dispositivos de almacenamiento de datos.

Por otro lado, el contratista deberá implementar medidas dirigidas a proteger la información en casos de accidentes y desastres naturales tales como:

- Implementación de planes de emergencia en caso de desastres.
- Implementación de políticas de recuperación de desastres.
- Protección contra la afluencia de agua/inundaciones.
- Sistemas de extinción de incendios.
- Pruebas periódicas de los componentes.

- Registro de Incidencias.

Indicación y adaptación de procedimientos 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, la persona que la notifica, a quién se comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma, las medidas correctoras aplicadas y la comunicación de las incidencias tanto al responsable del contrato como al Delegado de Protección de Datos de Canal de Isabel II (privacidad@cyii.es), en el supuesto de que hubiese afectado a datos de carácter personal. El registro de incidencias deberá permitir identificar que datos han sido restaurados de forma automática y cuáles de forma manual.

- Medidas relativas a los soportes que contengan datos de carácter personal.

Implementación de medidas tales como:

-Inventariar, etiquetar e identificar dichos soportes y documentos, los cuales solo podrán ser accesibles por el personal autorizado.

-Implementar un sistema de entrada y salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal. Que permita conocer el tipo de documento o soporte, fecha, hora, emisor, destinatario número de documentos incluidos en el envío, forma de envío, persona responsable de entrega/recepción y autorización al efecto. Los documentos deberán ir cifrados.

-Adoptar, respecto de la documentación que se traslade, medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso a la información contenida en la misma.

-Cuando los soportes o documentos vayan a desecharse o borrarse, se deberán implementar medidas que imposibiliten la recuperación de la información de forma que el borrado o destrucción será irreversible, y el contratista deberá aportar un certificado de destrucción segura.

-Cuando los soportes o documentos contengan categorías de datos especialmente sensibles, deberán ser cifrados de manera que se puedan localizar los mismos.

-Determinar las personas autorizadas para la extracción de soportes de datos y registro de las operaciones de extracción, con fecha, hora, usuario, etc.

- Dispositivos portátiles.

Sin perjuicio de lo anterior, si los datos personales tratados se almacenasen por el contratista en dispositivos portátiles, será preciso que exista una autorización previa escrita de Canal de Isabel

II y, en todo caso, deberá garantizarse como mínimo el nivel de seguridad correspondiente al tipo de tratamiento. En caso de que los dispositivos portátiles se encuentren fuera de las instalaciones del responsable del tratamiento los datos deberán estar cifrados.

- Medidas respecto a violaciones de Seguridad de datos.

Notificación inmediata a Canal de Isabel II y a su Delegado de Protección de Datos al correo electrónico privacidad@cyii.es de cualquier indicio o situación que pudiera suponer violaciones de seguridad de los datos de carácter personal. En este sentido, el contratista, deberá tener los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad, pérdidas, mantener actualizados los registros de incidencias, impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, etc. y deberá implementar inmediatamente las medidas de seguridad correspondientes para impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, respondiendo de las consecuencias que pudieran ocasionar en caso de incumplimiento de esta medida.

El contratista, junto con la comunicación de la incidencia, deberá aportar toda la información y documentación relevante, y en concreto, la siguiente información:

-Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, y cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados/perjudicados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

-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.

-Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

-Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, una copia de la oportuna denuncia ante la autoridad competente y/o la indicación de las medidas propuestas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información en tiempo real, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

El contratista ayudará a que Canal de Isabel II pueda notificar a la autoridad de control una violación de seguridad que afecte a datos de carácter personal. En el supuesto de que sea necesario, también deberá ayudar a Canal de Isabel II a notificar a los interesados violaciones de seguridad de los datos personales que entrañen un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

Adicionalmente, el contratista tomará medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del contratista, que tenga acceso a datos personales, únicamente pueda tratar dichos datos, siguiendo las instrucciones de Canal de Isabel II, salvo que esté obligado a ello en virtud del derecho de la Unión o de los Estados miembros.

- Medidas de apoyo al Responsable.

El contratista deberá asistir a Canal de Isabel II para responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados de las que tengan constancia, por lo que cuando el contratista reciba una solicitud de este tipo deberá comunicarlo a Canal de Isabel II de forma inmediata y, en cualquier caso, en un plazo no superior a dos días, Esta obligación se

aplicará igualmente a los ejercicios de derechos que les comunique y a las actuaciones solicitadas en su caso.

- Delegado de Protección de Datos.

Si procede en aplicación de la normativa vigente, el contratista deberá designar a un Delegado de Protección de Datos, comunicando su identidad y datos de contacto a Canal de Isabel II.

- Telecomunicaciones

En el supuesto de que el sistema vaya a transmitir datos biométricos y/o categorías especiales de datos del artículo 9 RGPD a través de redes públicas o inalámbricas de comunicaciones electrónicas, se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier mecanismo que impida el acceso y/o manipulación ilegítima por terceros.

- Colaboración y Asistencia.

Si el contratista debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a Canal de Isabel II de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

El contratista deberá poner a disposición de Canal de Isabel II toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones que le impone el RGPD, así como para confirmar, permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de Canal de Isabel II, de cualquier otro auditor designado y/o de la autoridad nacional de control.

Canal de Isabel II tendrá derecho a reclamar y a obtener del contratista, en un plazo de 24 horas, información relativa al dónde, cómo, cuándo y quién ha almacenado, procesado o accedido a los datos de carácter personal y las condiciones de seguridad en que se han producido esos accesos, así como la localización de todos los centros y ubicaciones donde puedan estar tratándose los datos de carácter personal.

El contratista deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad e integridad de los datos, la obligación de que los mismos no vayan a ser utilizados para fines distintos del servicio acordado, así como cualquier otra medida que se vaya a adoptar para garantizar el cumplimiento efectivo de los principios de protección de datos, debiendo aportar pruebas documentales. En este sentido, Canal de Isabel II, directamente o indirectamente a través de terceros, podrá realizar controles para verificar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas, pudiendo ordenar, en su caso, la adopción de mecanismos que garanticen la confidencialidad y la integridad de los datos tratados para la prestación del servicio acordado.

- Formación a empleados

Será responsabilidad exclusiva del contratista el comunicar a sus empleados, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones legales establecidas en la presente cláusula.

Asimismo, el contratista debe garantizar que únicamente las personas autorizadas tienen acceso a los datos de carácter personal que se necesiten para la prestación del servicio, y que se han comprometido a respetar el deber de confidencialidad y que el personal a su cargo ha recibido la formación necesaria en materia de protección de datos para manejar los datos

adecuadamente. El cumplimiento de esta obligación debe quedar documentado y a disposición de Canal de Isabel II.

- Auditorías

El responsable de seguridad y el Delegado de Protección de Datos de Canal de Isabel II podrán coordinar con el contratista la realización de auditorías periódicas del objeto del contrato (como mínimo una vez cada dos años) para que se verifique el cumplimiento del principio de seguridad en función del riesgo, habida cuenta de que se podrían tratar categorías especiales de datos a los efectos de lo establecido en el RGPD. El contratista deberá facilitar las actuaciones que sean precisas al objeto de garantizar y confirmar el cumplimiento de los servicios objeto del contrato, con el principio de seguridad de los datos y deberá facilitar a Canal de Isabel II una copia del informe con las evidencias encontradas y medidas complementarias adoptadas, en su caso.

- Garantías

El contratista deberá proceder a la implantación de medidas de seguridad superiores a las indicadas cuando considere que las mismas resultan aplicables en virtud del estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, los riesgos de probabilidad y gravedad para los derechos y libertades de las personas físicas, o cuando se realice una evaluación de impacto y/o de riesgos y del resultado se desprenda la necesidad de adoptar medidas de seguridad superiores. El contratista informará inmediatamente a Canal de Isabel II si considera que alguna de las instrucciones contenidas en esta cláusula infringe el RGPD.

El contratista deberá poner a disposición de Canal de Isabel II toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula y en el RGPD, así como al objeto de confirmar, permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de Canal de Isabel II, de cualquier otro auditor designado y/o de la autoridad nacional de control.

En caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique, los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato o bien, la normativa objeto de aplicación, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, el contratista responderá directamente frente al órgano sancionador y/o frente a Canal de Isabel II y/o terceros de las consecuencias que se deriven del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto en la presente cláusula, así como en lo dispuesto en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal, exonerando a Canal de Isabel II de cualquier responsabilidad.



Firmado digitalmente por:
ANGEL ILLERA GIL (R: Q2817017C)
C= ES O= CANAL DE ISABEL II
COMUNIDAD DE MADRID

Firmado por José Luis Fernández-Quejo del Pozo el día 31/05/2024 con un certificado emitido por AC Representación

Ángel Illera Gil

Jefe de Área de Servicios Administrativos

José Luis Fernández - Quejo del Pozo

Director Gerente