

**RESOLUCIÓN DE LA DIRECCION DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS MADRID 112 POR LA QUE SE APRUEBA LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL ENCARGO A LA EMPRESA CANAL DE ISABEL II S.A. M.P. DEL SERVICIO DE “RADIOTELEFONÍA MÓVIL EN GRUPO CERRADO DE USUARIOS DESTINADO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y RESCATE DE LA COMUNIDAD DE MADRID” PARA EL PERIODO 2025 – 2030.**

La Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (en adelante ASEM 112), a través de la Dirección General de Protección Civil ha promovido la tramitación de un encargo a la Empresa Canal de Isabel II S.A.M.P. (en adelante CANAL) para dotar de un sistema de comunicación global para los servicios de protección civil y emergencias del Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias de la Comunidad de Madrid, con un servicio de comunicaciones de alta seguridad, entendida ésta como garantía de disponibilidad e integridad, para la gestión de las comunicaciones y la coordinación de los servicios que participan en éste, basado en Radiotelefonía Móvil en Grupo Cerrado de Usuarios con tecnología digital, combinando múltiples enlaces de red en único enlace de alta capacidad (*trunking* digital).

Se prevé realizar este encargo de conformidad con el artículo 32 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, y con el artículo 27 de sus estatutos sociales, Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. tiene la consideración de medio propio personificado de la Comunidad de Madrid y de los organismos, entes y entidades del sector público de la Comunidad de Madrid, sean de naturaleza jurídica pública o privada, vinculados o dependientes de aquella, que tengan la condición de poderes adjudicadores, pudiéndosele conferir por parte de éstos los encargos que sean propios de las actividades relativas a la prestación de servicios de radiotelefonía móvil en grupo cerrado de usuarios y las posibles interconexiones con esta red.

El artículo 40 de la Ley 5/2023, de 22 de marzo, establece que el órgano de contratación de la ASEM 112 será el titular de la Dirección de la Agencia. Por ello, con carácter previo a la formalización del encargo, la ASEM 112 procede a aprobar el documento en el que se definen las actuaciones objeto del encargo .

En virtud de lo expuesto, vistas las normas anteriormente citadas, las demás de aplicación, y de acuerdo con la memoria de la Dirección General de Protección Civil,

**RESUELVO**

Aprobar las condiciones técnicas del encargo a la empresa Canal de Isabel II S.A. M.P para dotar de un servicio de radiotelefonía móvil en grupo cerrado de usuarios destinado a los servicios de emergencias, seguridad y rescate de la Comunidad de Madrid, desarrollado por la Dirección General de Protección Civil, por un importe total de TREINTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO EUROS CON SETENTA Y CINCO CENTIMOS (39.971.544,75 €), IVA incluido para el periodo comprendido entre el 8 octubre de 2025 a 7 de octubre de 2030, que se expresan en el anexo adjunto.

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS MADRID 112



## **ANEXO DE CONDICIONES DEL ENCARGO A LA EMPRESA CANAL DE ISABEL II S.A. M.P. DEL SERVICIO DE “RADIOTELEFONÍA MÓVIL EN GRUPO CERRADO DE USUARIOS DESTINADO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y RESCATE DE LA COMUNIDAD DE MADRID” PARA EL PERIODO 2025 – 2030.**

### **1. OBJETO DEL ENCARGO**

El objeto del encargo es dotar el sistema de comunicación global para los servicios de protección civil y emergencias del Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias de la Comunidad de Madrid, con un servicio de comunicaciones de alta seguridad, entendida ésta como garantía de disponibilidad e integridad, para la gestión de las comunicaciones y la coordinación de los servicios que participan en éste, basado en Radiotelefonía Móvil en Grupo Cerrado de Usuarios con tecnología digital, combinando múltiples enlaces de red en único enlace de alta capacidad (*trunking* digital).

### **2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS COMPRENDIDOS EN EL ENCARGO**

El servicio objeto del encargo incluye:

#### **2.1. Servicio de Red TETRA**

El servicio de red de radiotelefonía móvil en grupo cerrado de usuarios con tecnología digital (*trunking* digital) se prestará mediante un sistema automático seguro de acceso aleatorio de canales. Tal sistema estará diseñado y dimensionado para garantizar el elevado nivel de disponibilidad inherente a las redes de comunicaciones de emergencia, incluyendo comunicaciones seguras, la calidad óptima de las mismas y una cobertura radioeléctrica adecuada en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Para la prestación de este servicio, Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. (en adelante CANAL) dispondrá una red de comunicaciones móviles exclusiva para emergencias, TETRA, construida específicamente con este objeto, así como medios materiales y humanos para la operación y mantenimiento de la red y servicios, para el correcto desarrollo del servicio. El servicio comprende no sólo la puesta a disposición de la ASEM112 de los servicios de la red TETRA, sino también la adquisición y mantenimiento de los terminales de usuario y accesorios que la ASEM112 necesita para su uso.

Este servicio deberá ser prestado en los parámetros de calidad definidos en el presente documento. Asimismo, proporcionará los servicios de ingeniería, destinados a la mejora continua que el sistema de radiotelefonía móvil requiera como consecuencia de las nuevas necesidades que vaya precisando la ASEM112 en materia de comunicaciones de emergencia.

La red TETRA se podrá apoyar en la red de telecomunicaciones de CANAL que interconecta prácticamente todas las instalaciones de la empresa, con un total de 442 emplazamientos, con un mínimo de 115 estaciones radio operativas. A su vez, la red de telecomunicaciones se apoya en recursos de CANAL:

- Los terrenos donde se ubican las infraestructuras de comunicaciones.
- Las infraestructuras de telecomunicaciones necesarias. Ello incluye fibra óptica, radioenlaces, electrónica de red, torres y casetas de alojamiento de equipos.

Por otra parte, dispondrá para el mantenimiento del servicio de la diversa instrumentación y de equipos de laboratorio, necesarios para la correcta realización del diagnóstico y la reparación de los diferentes problemas que puedan aparecer. Adicionalmente, CANAL dispondrá de los vehículos suficientes para el transporte de los empleados a los diversos emplazamientos dispersos por toda la Comunidad de Madrid para la realización de las tareas de mantenimiento.

### 2.1.1. Composición de Red TETRA

La red TETRA estará compuesta de uno o varios nodos centrales de control y procesamiento de llamadas de voz y de comunicaciones de datos, y de un número suficiente de estaciones base radio estratégicamente distribuidas en la zona objetivo de cobertura radioeléctrica que permita ofrecer los niveles de servicio de cobertura requeridos en este encargo.

Para poder realizar este dimensionamiento de red de *trunking* digital, CANAL dispondrá de las siguientes tipologías básicas de estación base radio que permitan alcanzar la cobertura requerida:

- Estación base «Macro», que proporcione mayor capacidad y mayor potencia radioeléctrica de transmisión.
- Estación base «Pico», como equipamiento de tamaño compacto y de bajo consumo eléctrico, pero con una capacidad más limitada, así como menor potencia radioeléctrica que la estación base «Macro».

La capacidad de las estaciones base deberá ser suficiente para cumplir con los requisitos de calidad de servicio. En función de los datos de tráfico y de ocupación de recursos técnicos de la red y de servicio, CANAL deberá estudiar y ejecutar las ampliaciones que sean necesarias para seguir garantizando el cumplimiento de dichos parámetros.

La ubicación de cada estación base se seleccionará para que la cobertura en su área de influencia cumpla con los requisitos especificados. La disposición de espacio físico para la colocación de estas estaciones base radio no supondrán coste económico añadido a este encargo, pudiendo la ASEM112, facilitar la ubicación de estas estaciones en alguna de sus instalaciones.

CANAL realizará los estudios de cobertura y las gestiones necesarias para instalar estaciones base adicionales en los emplazamientos que permita mejorar la cobertura de la red TETRA en zonas de sombra (zonas sin cobertura) de la Comunidad de Madrid que por riesgo de protección civil y emergencias se determinen como críticas por parte del responsable del encargo.

### 2.1.2. Prestaciones del servicio de Red:

Las prestaciones básicas del servicio de red son las siguientes:

- Comunicaciones radio digitales seguras.
- Independencia de otras redes de telecomunicación, diseño y dimensionamiento para emergencias, seguridad y rescate.
- Disposición y mantenimiento de las estaciones base suficientes que permitan una cobertura radioeléctrica de calidad en la Comunidad de Madrid.
- Operación, gestión, supervisión y mantenimiento integral del sistema *trunking* digital.
- Suministro del sistema de localización automática de terminales (GPS).

CANAL realizará las inversiones en infraestructura de red, constituida por el equipamiento electrónico de radio *trunking* digital, necesarias para la prestación del servicio de comunicaciones móviles, así como las inversiones en actualización y evolución de los subsistemas de red y software operativo para garantizar su mantenibilidad y soporte permanente. Estos equipos estarán ubicados junto con su correspondiente instalación de antenas, alimentación eléctrica y resto de elementos adicionales para su seguridad y supervisión.

CANAL tendrá previsto los servicios técnicos necesarios para operar, gestionar, supervisar y optimizar el funcionamiento de la infraestructura de red, así como los gastos para el soporte técnico especializado y soporte de fabricante.

Dentro de los servicios técnicos y con el objeto de agilizar determinadas tramitaciones críticas en el tiempo, CANAL realizará las gestiones ante las administraciones competentes en materia de gestión del espectro radioeléctrico para trámites de tipo técnico que se requieran para mantener la calidad y el buen funcionamiento del sistema, como es el caso de la tramitación de incidentes de interferencias ajenas a la red TETRA ante la Jefatura Provincial de Inspección de Telecomunicaciones de Madrid, así como los trámites para la concesión de nuevas frecuencias del espectro radioeléctrico tanto de banda ancha como de otros servicios.

El servicio de red incluye una capacidad de empleo de la misma de hasta un total de 7.500 accesos o líneas equivalentes a disposición de la ASEM112. Dicha capacidad se utilizará para atender los accesos a la red de los terminales contemplados en el ámbito del encargo, así como por aquellos servicios participantes del Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias con sus propios terminales, autorizados por la ASEM112

### **2.1.3 Parámetros del Servicio. Dimensionamiento de la red TETRA**

Se considerarán como parámetros de servicio para el correcto dimensionamiento de la red: la calidad de servicio, el grado de cobertura y la disponibilidad de la red.

#### **a) Calidad de Servicio**

Desde el punto de vista de dotación de recursos radio en las estaciones base, CANAL realizará un dimensionado de las mismas adecuado para garantizar, en función del número de terminales operativos y la naturaleza del servicio, el siguiente parámetro de calidad de servicio: Grado de Servicio (G.O.S – *Grade Of Service*) inferior al 3% para un tiempo medio de espera en cola inferior a 10 segundos. Esto implica que no más de un 3% de las llamadas que entren en cola de espera tengan que esperar más de 10 segundos para que se establezca la comunicación por recursos radio de red ocupados.

La capacidad de la red digital estará diseñada y mantenida a partir de datos reales sobre las estadísticas asociadas tanto a la transmisión de voz como a la transmisión de datos (distribución de los usuarios por estación base, tráfico medio ofrecido al sistema por los usuarios, tanto para llamadas de voz como de datos, duración media de la llamada de voz, ocupación de las llamadas/mensajes de datos, entre otros).

#### **b) Cobertura Radioeléctrica**

El objetivo de diseño de la red debe ofrecer en la Comunidad de Madrid cobertura con buena calidad para las comunicaciones de terminales móviles instalados en vehículos y ubicaciones fijas, y para las comunicaciones de terminales portátiles de uso personal bajo los estándares de trunking digital comúnmente aceptados.

En caso de que se llevara a cabo cualquier modificación de la red TETRA, CANAL deberá realizar un estudio de cobertura radioeléctrica que permita conocer la situación de la misma.

La red TETRA deberá mantener los siguientes valores de referencia a la hora de calcular o medir la cobertura ofrecida:

- Nivel de señal necesaria para alta calidad de cobertura con terminal móvil instalado en vehículo: -86 dBm.

- Nivel de señal necesaria para alta calidad de cobertura con terminal portátil de uso personal: - 74 dBm.

Con estos datos y con la topología de red TETRA desplegada, deberá tener operativas más de 115 estaciones radio entre estaciones base y extensores de cobertura.

CANAL realizará un proceso de planificación radio continuo con los estudios de asignación de frecuencias y de análisis de interferencias. Deberá lograr una reutilización de frecuencias efectiva para poder desplegar y operar la red TETRA con el limitado espectro radioeléctrico reservado para el sistema, consiguiendo al mismo tiempo que el grado de interferencia propia sea aceptable y no afecte negativamente al funcionamiento de las comunicaciones.

CANAL deberá realizar campañas de medidas de campo ante cambios o nuevas instalaciones para verificar la cobertura real de la red, dado que los cálculos teóricos realizados son estimaciones basadas en modelos y no pueden tomarse como valores exactos correspondientes a la realidad.

El parámetro de calidad que se establece para la cobertura geográfica en la Comunidad de Madrid es >90% del territorio para una buena calidad del terminal móvil instalado en vehículo.

A continuación, se indican las estimaciones teóricas mínimas de cobertura radioeléctrica que deberá tener la red TETRA:

<b>Porcentaje de cobertura territorial</b>	
Cobertura portátil en la provincia de Madrid	<b>77,98%</b>
Cobertura móvil en la provincia de Madrid	<b>90,33%</b>
Cobertura calidad portátil en zona urbana	<b>90,91%</b>
Cobertura calidad móvil en zona rural	<b>91,83%</b>
<b>Porcentaje de población cubierta</b>	
Cobertura calidad portátil	<b>93,81%</b>
Cobertura calidad móvil	<b>99,56%</b>

### **c) Disponibilidad de red.**

La red estará construida y mantenida con medios propios e independiente de las redes públicas. Será una red aislada, no sujeta a agentes externos por lo que su disponibilidad dependerá exclusivamente de los recursos propios de CANAL. Esto quiere decir que no se podrá ver afectada por las condiciones de las redes públicas de telecomunicaciones ante catástrofes o saturación de estas.

Deberá garantizar la máxima disponibilidad del servicio ponderada >99%, para lo cual la conectividad entre nodos principales y estaciones base, así como la conectividad entre otros servicios de la red, se realizará mediante el sistema de comunicaciones de CANAL, cuyas características básicas serán:

- Sistema digital de avanzadas prestaciones.
- Configuración en red mallada y en anillo.



- Redundancia de los enlaces. Los sistemas y elementos de la red críticos estarán redundados, de forma que, en caso de avería de alguno de ellos, la red continúe operativa hasta la resolución de esta. Adicionalmente, dispondrá de un vehículo dotado de una estación base móvil y equipado con los elementos necesarios, así como un equipo básico portable de red, que permitan una extensión de cobertura o sustitución temporal de una estación base sin servicio, por disminución del mismo o por un empleo de red superior a lo estimado.
- Alimentación ininterrumpida de los equipos y sistemas de comunicaciones. Los elementos electrónicos que componen la red dispondrán de sistemas de alimentación de energía eléctrica con baterías para la alimentación ininterrumpida en todos los emplazamientos, contando con autonomías superiores a doce horas a plena carga.

#### **2.1.4. Vigilancia por Canal de la red TETRA**

La red TETRA, así como los elementos técnicos complementarios tales como sistemas de gestión de energía y baterías, estarán supervisados en régimen 24x7 ante la aparición de cualquier fallo o problema técnico detectable a través de sistemas de gestión de alarmas por parte de CANAL.

La detección y categorización de cualquier fallo será inmediata en el momento en que se produzca. Una vez analizado el problema y su grado de afectación al servicio, CANAL desarrollará las acciones correctivas que correspondan.

Todo problema o incidencia de red se seguirá desde su apertura hasta su cierre, documentando todas las comunicaciones implicadas en el caso, así como todas las asignaciones y reasignaciones de tareas.

Estas incidencias y la documentación sobre las tareas acometidas para su resolución serán comunicadas a la persona responsable de este encargo en el informe mensual que se cita en el punto 8.

#### **2.1.5. Mantenimiento de la red por CANAL**

CANAL prestará el servicio de mantenimiento de los elementos de las redes de transporte de señal y de acceso radio TETRA a través de las cuales se presta el servicio de *trunking* digital. Del mismo modo, CANAL realizará las actualizaciones técnicas y mejoras que sean necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Todos los elementos de la red serán supervisados en tiempo real:

- Sistemas de la red de acceso radio TETRA (radiotelefonía móvil).
- Los sistemas de la red de transporte de señal, red de telecomunicaciones.
- Sistemas de gestión de la alimentación y baterías.
- Climatización y temperatura.

La monitorización se realizará en régimen 24x7, por personal especializado. Monitorizarán las alarmas y aplicarán protocolos de intervención, ante cualquier incidencia que pueda provocar cortes de servicio.

El servicio de mantenimiento de la red cubrirá:

- Mantenimiento correctivo y predictivo. La red de supervisión deberá detectar cualesquiera anomalías, indicadoras de cortes de servicios, tales como degradaciones de señales, cortes de energía, que permitan anticipar la intervención de un retén antes de que se materialice el

corte de servicio efectivo.

- Mantenimiento preventivo. CANAL dispondrá de un plan de mantenimiento preventivo destinado a la revisión de elementos eléctricos y comprobación de infraestructuras, tanto en cuanto a la disponibilidad de su uso como en cuanto al cumplimiento de prevención de riesgos laborales a efectos de que los trabajadores puedan desempeñar estas tareas. Este plan de revisión será anual y entre otros se certificará el cumplimiento legal de acceso a los elementos radiantes que ofrecen la conectividad y cobertura de la red de radiocomunicaciones.
- Seguridad de los emplazamientos. CANAL tendrá un plan de mantenimiento de infraestructuras, que contemple la comprobación anual del estado de seguridad de la propia estación radio base: cerramiento, puertas de acceso, entre otros, pero además incluirá los servicios electrónicos de seguridad con vigilancia permanente. Tendrá una monitorización de seguridad de forma permanente.
- Falta de suministro eléctrico. Las estaciones de comunicaciones de CANAL, estarán diseñadas para ser tolerantes ante falta de suministro, entre doce y veinticuatro horas. CANAL dispondrá de grupos electrógenos móviles y disponibles en 24x7.

- Regímenes de servicio de mantenimiento de red

Con carácter general, los servicios de mantenimiento de los sistemas de red tendrán las siguientes premisas:

- El servicio de mantenimiento de supervisión será 24x7, con tiempo de atención inmediato.
- El servicio de mantenimiento de la red de radiocomunicaciones será de 24x7, con tiempo de atención inmediato y tiempo de traslado de dos horas.
- El servicio de la red de telecomunicaciones necesaria para las comunicaciones de *trunking* digital se prestará en régimen 24x7, con tiempo de atención inmediato y tiempo de traslado de dos horas.
- El servicio de seguridad será de 24x7, con tiempo de atención inmediato y tiempo de traslado de dos horas.
- Traslado y puesta en servicio de la estación base móvil será 24x7 con tiempo de traslado y puesta en marcha de tres horas y en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.
- Los planes de mantenimiento preventivo de infraestructuras serán anuales.

#### **2.1.6. Asistencia técnica especializada**

A solicitud de la ASEM 112, CANAL tendrá previsto un servicio por horas y con una estimación de 50 horas mensuales de asistencia técnica especializada en integración de sistemas para intercomunicación de la red de *trunking* digital con otras redes / servicios y para integración de servicios y aplicaciones ajenos o adicionales, así como para estudios o análisis de nuevas o futuras funcionalidades.

Esta asistencia técnica especializada cubrirá aspectos tales como:

- Intercomunicaciones de la red de *trunking* digital con otras redes / servicios.
- Integración de servicios ajenos o adicionales al servicio de comunicaciones móviles para emergencias.

- Procesos de altas, bajas o modificaciones de usuarios que utilicen sus propios terminales.
- Gestión de préstamos temporales de terminales de comunicación de usuario.
- Evolución de la red TETRA y convergencia con redes de banda ancha privadas LTE/5G y otras.

#### **2.1.7. Atención a los usuarios del servicio de red**

CANAL dispondrá de un servicio o centro de atención a los usuarios (responsables de cada uno de los servicios que participan del uso de la red TETRA) del servicio de comunicaciones móviles para emergencias.

Las principales actuaciones que un usuario podrá realizar ante el CAU son:

- Reportar averías de instalaciones de terminales realizadas y mantenidas por CANAL.
- Reportar problemas de funcionamiento del servicio tales como pérdida de cobertura, pérdida de comunicación, ruido o mala calidad de audio.
- Solicitar información sobre funcionalidades del servicio.

CANAL pondrá a disposición de los usuarios una dirección de correo electrónico y un número de teléfono como medio de contacto. El tiempo máximo de resolución a las solicitudes de asistencia será de 72 horas.

#### **2.1.8. Integración con otros servicios.**

CANAL tendrá previsto la integración de la red TETRA con los distintos servicios de interés para la ASEM112 relacionados con la protección civil y emergencias.

Los medios de respaldo tienen como principales objetivos tanto proporcionar cobertura red en aquellos puntos donde se haya perdido esta, reforzar la misma en las zonas de baja cobertura o potenciar la cobertura en situaciones donde el uso de la red es elevado.

#### **2.1.9. Actualización de la red TETRA e incorporación de tecnologías de comunicaciones.**

La red TETRA estará permanentemente actualizada impidiendo su disfuncionalidad y asegurando el correcto funcionamiento de todo el sistema.

CANAL incorporará nuevas tecnologías para las comunicaciones que permitan contar con un servicio de máxima calidad. Estas tecnologías podrán estar integradas totalmente en la red TETRA o funcionar en paralelo a la misma.

Se realizará el estudio y planificación de evolución de la red TETRA y su convergencia con redes de banda ancha privadas LTE/5G y otras. Durante el periodo del presente encargo se implementará, en al menos un emplazamiento de la red TETRA, la infraestructura necesaria para realizar pruebas de servicios de comunicaciones de banda ancha y su integración con la red TETRA actual.

#### **2.1.10. Estación base móvil.**

La definición básica del recurso Estación Base Móvil (E.B. Móvil) es la de elemento transportable o auto-transportado que sea capaz de proporcionar un aporte específico y puntual de cobertura radio TETRA, con capacidades y funcionalidades equivalentes a las de cualquier estación base TETRA de la red permanente.

Tendrá previsto la posibilidad de permitir la actualización de esta estación incrementando sus



capacidades con el uso de banda ancha (LTE/5G) y otro tipo de comunicaciones.

El vehículo base de la E.B. Móvil deberá tener capacidad de transportar todos los elementos necesarios para lograr una E.B. Móvil TETRA con una capacidad de comunicación TETRA equivalente a las estaciones base permanentes de la red TETRA y con conectividad por medio de satélite para poder ubicarla en cualquier lugar de la Comunidad de Madrid.

Este vehículo debe tener tracción permanente a las cuatro ruedas, lo que le permita desplazarse en todo terreno y permita la conducción en condiciones de lluvia y nieve.

Los principales elementos con que deberá contar son:

- Estación base TETRA tipo TB3c equipada con dos portadoras que proporcionen hasta siete comunicaciones de voz simultáneas.
- Equipamiento informático para gestión de la red táctica y su interconexión.
- Antenas y elementos radiantes para TETRA.
- Mástil o soporte de antenas TETRA telescópico de doce metros de altura.
- Antena para comunicación a través de satélite de tipo *fly-away* con sistema de apuntamiento automático.
- Módem para comunicación a través de satélite.
- Espacios separados para equipos de comunicaciones y para sistema de generación de energía – mástil – carga.
- Sistema de climatización con aire acondicionado para el espacio de equipos. Adicionalmente, cuenta con sistema de ventilación forzada controlado por termostato.
- Sistema de alimentación autónoma con control automático de carga y del estado de la conexión del suministro externo de energía.

La E.B Móvil se podrá activar en el territorio de la Comunidad de Madrid y en las comunidades limítrofes en el entorno de dos km.

CANAL tendrá articulado un servicio 24 horas que permita la activación de este dispositivo.

El tiempo total desde la solicitud hasta la disponibilidad en estado plenamente operativo de la E.B. Móvil no deberá ser superior a tres horas.

## **2.2. Terminales y accesorios.**

### **2.2.1. Terminales.**

Se distinguen tres tipologías básicas de terminal de comunicaciones de usuario vía radio:

- Terminal portátil de uso personal, con sus accesorios.
- Terminal móvil instalado en vehículo, con sus accesorios.
- Terminal fijo instalado en base u oficina, con sus accesorios.

CANAL proporcionará terminales de comunicaciones que cumplan con los estándares necesarios para la adecuada integración con la red TETRA y con unas prestaciones técnicas elevadas en materia de

robustez y de grado de intrusión de polvo y agua, como requieren los usuarios que determine la ASEM112. Dependiendo de la disponibilidad de mercado, los terminales portátiles de uso personal podrán tener grados de intrusión de polvo y agua de tipo premium IP65 a IP67.

Las especificaciones técnicas básicas que cumplirán los terminales son las siguientes:

- Llamadas de voz individuales
- Llamadas de voz de grupo.
- Encriptación de las comunicaciones.
- Llamadas de estado y datos cortos.
- Reagrupamiento dinámico.
- Modo directo entre terminales.

Se incluirán los siguientes servicios:

- Suministro de los terminales de comunicaciones.
- Mantenimiento integral de los terminales de comunicaciones.
- Atención telefónica y por correo electrónico a usuarios.
- Reposición periódica de los terminales por motivos de mantenimiento o por obsolescencia tecnológica.
- Reposición de los terminales por rotura o avería.
- Actualización de terminales e incorporación de nuevas funcionalidades (incluyendo funcionalidad de programación vía aire software OTAP, según disponibilidad en marcas y modelos operativos).

CANAL mantendrá los terminales de comunicaciones sujetos a este servicio en perfectas condiciones técnicas de funcionamiento, realizando las acciones de sustitución correctiva que sean necesarias. De igual modo, garantizará que los terminales de comunicaciones de usuario proporcionados aprovechen y utilicen adecuadamente los servicios de la red TETRA, procediendo, en su caso, a la adecuación del terminal o reposición por un terminal actualizado en caso de obsolescencia.

La entrega de los terminales se irá realizando según los números contemplados en las tablas anuales del apartado IV de la memoria del encargo.

### **2.2.2. Accesorios suministrados con los terminales.**

Los terminales se suministrarán con un conjunto de accesorios según el tipo de terminal:

- Terminal portátil de uso personal:
  - Un microaltavoz de mano
  - Un auricular con conexión a microaltavoz de mano.
  - Un auricular con micrófono y un pulsador para hablar (PTT) directo al terminal.
  - Una pinza directa.

- Una funda de cuero con pinza incluida.
- Un cargador de sobremesa para terminal y batería adicional.
- Dos baterías
- Terminal móvil instalado en vehículo:
  - Kit de manos libres
  - Antena para vehículo.
  - Instalación correspondiente.
- Terminal fijo instalado en base u oficina, con sus accesorios:
  - Kit de sobremesa.
  - Instalación de antena exterior en las dependencias en las que esté ubicado.

La entrega de estos accesorios se producirá simultáneamente con la entrega del terminal correspondiente.

### **2.2.3. Sistema de localización de terminales (GPS)**

Dentro del alcance del servicio se contempla la disponibilidad de un sistema de localización de terminales de usuario por GPS. El sistema se compondrá de los elementos técnicos necesarios para que se reciban desde los terminales del usuario, a través de la red de comunicaciones, los datos anónimos de posición de los terminales y se almacenen durante un tiempo determinado para poner dichos datos anónimos a disposición de los usuarios.

La puesta a disposición de usuarios de los datos de localización de terminales se hará preferentemente a través de una aplicación web, con las debidas medidas de autenticación de usuarios y que permita la visualización de posiciones en «tiempo real», consulta de últimas posiciones y consulta de posiciones en un intervalo temporal. Estos datos estarán representados en unos mapas de calor identificativos de las posiciones registradas.

CANAL facilitará los medios técnicos y desarrollos que permitan integrar estos datos de posicionamiento GPS en aplicaciones y sistemas determinados por ASEM112.

### **2.2.4. Accesorios específicos:**

Hay accesorios concretos y específicos que utilizan algunos de los servicios, como es el caso del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, para poder mejorar la seguridad de las comunicaciones en sus intervenciones que tienen una elevada interdependencia con el terminal de comunicaciones de usuario y que son distintos a los accesorios básicos incluidos con los terminales de usuario de tipo portátil. Estos accesorios específicos contemplados son:

Ítem	Descripción
3.1	Conjunto de micrófono de contacto craneal + auricular para casco de bomberos + PTT de gran superficie para portátiles básicos (tipo Urbano).
3.2	PTT de gran superficie adaptado a casco y micrófono craneal actual de bomberos para portátiles básicos
3.3	Cargadores rápidos de batería múltiple para terminales portátiles ATEX - TETRA.
3.4	Sistema de audio / PTT / control en ubicación remota trasera en vehículos pesados (normalmente autobombas) con instalación especial adicional al terminal móvil / gateway estándar.
3.5	Pasarela simple entre redes TETRA para intercomunicar un único grupo conversacional, sin gestión remota, a ubicar en lugar con buena cobertura de ambas redes.
3.6	Micrófono de contacto craneal + auricular para casco de bomberos.

El responsable del encargo determinará qué accesorios y funcionalidades no incluidos en el terminal habrán de dotarse a cada usuario en función del uso que vaya a tener el terminal/servicio, de acuerdo con las tarifas recogidas en los grupos 3 y 4 del listado de tarifas.

Se incluirán los siguientes servicios:

- Suministro de los accesorios básicos y específicos de terminales de comunicaciones de usuario.
- Mantenimiento integral de los accesorios básicos y específicos.
- Atención telefónica y por correo electrónico a usuarios.
- Reposición periódica de los accesorios básicos y específicos por motivos de mantenimiento o por obsolescencia tecnológica.

#### **2.2.5. Suministro y mantenimiento de terminales y accesorios.**

El suministro, la reposición y mantenimiento de terminales y accesorios se realizará a través de un sistema de gestión desarrollado a tal efecto.

Los servicios de mantenimiento de los terminales serán centralizados y coordinados por CANAL, que pondrá a disposición de los usuarios el correspondiente servicio de suministro y mantenimiento. Además de poder realizar la atención telefónica centralizada disponible 24x7, también se podrá realizar por correo electrónico.

##### **a) Sistema de reposición y mantenimiento de terminales y accesorios.**

CANAL articulará como medio de comunicación la asistencia telefónica y la mensajería por correo electrónico, lo que permitirá la gestión de incidencias de terminales y accesorios, y la resolución de estas.

Este sistema permitirá:

- Reportar averías de terminales o de accesorios suministrados y mantenidos por

CANAL. Se podrá consultar la información sobre la reparación con el detalle de los trabajos y los componentes reparados/sustituídos.

- Solicitudes de mantenimiento y reposición de terminales y accesorios.
- Comunicación de incidencias y avisos. Tanto avisos por parte del CANAL sobre los diferentes incidentes en la red (caídas, mantenimiento, entre otros), como avisos por parte de ASEM112 hacia CANAL.
- Consultar el historial de incidentes de cada uno de los terminales y accesorios. De todas las anotaciones quedará un registro que permita ver la trazabilidad y progreso de las peticiones. Este registro tendrá la posibilidad de realizar un reporte estadístico que permita detectar averías recurrentes.
- Gestionar las solicitudes de cesión temporal de terminales. El responsable del encargo designará el personal autorizado a realizar estas acciones.
- Realizar consultas de información de la gestión de la red, de incidencias y de avisos, este sistema contará con la información de la gestión de la red: gestión de canales, ocupación de los mismos, tráfico cursado.

CANAL será responsable del correcto funcionamiento de este servicio, teniendo un teléfono de contacto para atención de averías 24x7.

#### **b) Procedimiento de actuación para el mantenimiento de terminales y accesorios.**

Los equipos portátiles de uso personal averiados serán recogidos por CANAL en las instalaciones de los usuarios en un plazo máximo de 48 horas desde su comunicación o bien se entregarán por los usuarios en el centro de mantenimiento designado. En ese momento, se le facilitará al usuario, a cambio de los equipos averiados, otros equipos idénticos en condiciones óptimas de operación.

Los equipos móviles instalados en vehículos y los equipos instalados en ubicaciones fijas serán revisados por CANAL en las instalaciones de vehículo o fijas de los usuarios en un plazo máximo de 48 horas desde su comunicación. Siempre y cuando sea técnicamente posible, se dejarán funcionando y operativos la instalación y el terminal de usuario. En caso de imposibilidad técnica, se informará del diagnóstico de la avería, de las acciones correctoras adicionales necesarias y de la fecha estimada para la resolución y se sustituirá por otro equipo.

Se designará por parte del responsable del encargo los terminales móviles instalados en vehículos y terminales fijos cuyo mantenimiento operativo sea crítico y de vital importancia, hasta un máximo del 5% del total de instalaciones del tipo correspondiente. El tiempo de respuesta para la revisión de estas instalaciones críticas en caso de avería será de ocho horas laborables como máximo.

Este servicio de mantenimiento no incluye ningún terminal ni accesorio de los usuarios que se conecten a la red con equipos propios no proporcionados por CANAL.

### **2.3. Facilidades de comunicación TETRA desde smartphones y terminales duales**

CANAL tendrá a disposición del servicio smartphones y terminales móviles duales, así como la tecnología necesaria para su correcto funcionamiento.

Estos terminales duales tendrán la posibilidad de trabajo tanto en la red TETRA como en la red convencional de comunicaciones.



Ítem	Descripción
4.1	Terminales duales TETRA / GSM-3G-4G de tipo smartphone robustos
4.2	Aplicación o funcionalidad TETRA sobre smartphone (bloque de 100)

Los terminales smartphone a proporcionar en este encargo serán robustos, resistentes al agua, sumergibles, resistente a golpes y condiciones adversas, por lo que tendrán la certificación IP68 o IP69, certificación MIL-STD-810G o MIL-STD-810H y también la certificación IK05 o IK07.

El sistema de reposición y mantenimiento de los smartphones tendrán las mismas condiciones que los terminales, descritas en el punto 2.2.5 de este anexo.

#### **2.4. Estación base móvil instalada en vehículo de la ASEM112 y operado por su personal.**

Este equipo estará compuesto por los elementos necesarios que permita realizar una ampliación de cobertura de la red en aquellos puntos que se requiera.

Dispondrá de la infraestructura de comunicaciones necesaria para permitir la implementación de una celda de comunicaciones TETRA integrada con el resto de la red y con conexión a la misma. En concreto, el equipo constará de una estación base TETRA de tipo “pico” de alta potencia, equipo de comunicación por medio de satélite de órbita baja, equipamiento de red de datos y equipamiento de gestión de energía. Todo este equipamiento será lo más compacto posible, pudiendo instalarse dentro de un rack estándar de 19” ocupando unas 12 unidades de rack. También se considerarán los cableados y antenas necesarios.

Este sistema estará adaptado a un vehículo de la ASEM112 y será de puesta en marcha sencilla sin necesidad de contar con personal técnico especializado para lo cual el personal designado de la ASEM112 recibirá el entrenamiento y soporte necesarios por parte de CANAL. En todo caso, se contará con asistencia remota de los servicios técnicos de CANAL para la configuración en red, para el apagado y en caso de incidencia de funcionamiento.

El equipamiento electrónico se instalará en un rack compacto dentro del vehículo o en un contenedor que facilite su movilidad, integrado de manera que no requiera configuración avanzada en local y sea suficiente con la conexión de antenas, energía y elementos externos en el momento de su despliegue.

#### **2.5. Informes periódicos.**

CANAL proporcionará con periodicidad mensual al responsable del encargo un informe detallado sobre el estado de la red y sus componentes que comprenda:

- Estadística de tráfico y uso de la red.
- Incidencias detectadas y resueltas.
- Análisis de cobertura y calidad de la señal.
- Estado del mantenimiento de terminales y accesorios.

### **3. TITULARIDAD DE LOS TRABAJOS Y CONFIDENCIALIDAD**

La empresa CANAL se comprometerá a usar debidamente la información, documentos, medios técnicos e instalaciones que la ASEM112 ponga a su disposición durante los trabajos, así como a responsabilizarse de la adecuada conservación, ordenación y devolución de los mismos a ésta una vez finalizadas las tareas, no pudiendo proporcionar a terceros dato alguno relacionado con los trabajos contratados, ni publicar total ni parcialmente el contenido de estos sin autorización escrita de la ASEM112.

CANAL se compromete a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la administración ordenante y que sean concernientes a la prestación del servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como información confidencial todo el “saber-hacer” resultante de la ejecución de los servicios encomendados, debiendo la empresa mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte en la ejecución del encargo.

En consecuencia, el personal destinado por CANAL a realizar este encargo asumirá el compromiso de confidencialidad, integridad y disponibilidad respecto a la información de los sistemas de información, el compromiso de no divulgación, no uso indebido y no destrucción de la información que utilice o a la que tenga acceso, por el desempeño de sus tareas, los protocolos de seguridad que se desarrollen en el ámbito de los sistemas de información y cumplir todas las disposiciones relativas a la política de seguridad respecto a seguridad de la información y tratamiento de datos de carácter personal, así como la obligación de poner en conocimiento de sus responsables cualquier anomalía detectada en los sistemas de información.

### **4. VINCULACIÓN LABORAL DEL PERSONAL**

Todo el personal empleado por CANAL para poder llevar a cabo el presente encargo carece de cualquier relación o vinculación laboral con la ASEM112, actuando en todo caso bajo la directa y exclusiva dependencia de CANAL. Será organizado, dirigido y controlado permanente y exclusivamente por los coordinadores designados por CANAL. Estos coordinadores serán el enlace real y directo con los empleados públicos encargados de la dirección del encargo, teniendo un nivel de cualificación y jerarquía adecuado para el desempeño de dicha labor.

En ningún caso, el equipo de trabajo recibirá del responsable del encargo instrucción jerárquica sobre organización del trabajo, no existiendo ningún tipo de relación de carácter estatutario o contractual que vincule a la ASEM112 con el personal que realice los trabajos.

### **5. MODIFICACIONES DEL ENCARGO**

El presente encargo podrá modificarse por el Director de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, a propuesta de la Dirección General de Protección Civil, cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto, en los términos legalmente previstos.

### **6. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El presente encargo comenzará a ejecutarse el 8 de octubre de 2025 y tendrá una duración de cinco años.

### **7. IMPORTE ECONÓMICO, FORMA DE PAGO E IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA.**

El presupuesto total del encargo asciende a la cantidad total de TREINTA Y NUEVE MILLONES

NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO EUROS CON SETENTA Y CINCO CENTIMOS (39.971.544,75 €), IVA incluido, imputables al subconcepto 22209 del programa 134B "Protección Civil Madrid 112", del presupuesto de gastos de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 de la Comunidad de Madrid.

El desglose por anualidades es el siguiente:

AÑO	PERIODO	CUANTIA
<b>2025</b>	Desde 08 octubre a 30 de noviembre de 2025	<b>1.176.199,55</b>
<b>2026</b>	Diciembre 2025 a noviembre de 2026	<b>7.994.967,55</b>
<b>2027</b>	Diciembre 2026 a noviembre de 2027	<b>7.995.157,47</b>
<b>2028</b>	Diciembre 2027 a noviembre de 2028	<b>7.995.173,45</b>
<b>2029</b>	Diciembre 2028 a noviembre de 2029	<b>7.994.421,31</b>
<b>2030</b>	Diciembre 2029 a 7 de octubre de 2030	<b>6.815.625,42</b>
<b>TOTAL</b>	Desde 08 octubre de 2025 a 07 de octubre de 2030	<b>39.971.544,75</b>

El presupuesto de este encargo ha sido calculado conforme al sistema de Tarifas de CANAL según lo establecido en la Orden 1231/2025, de 28 de marzo, de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, por la que se aprueban las tarifas de Canal de Isabel II, S. A., M. P. para los servicios de radiotelefonía móvil en grupo cerrado de usuarios con tecnología digital destinado a los órganos y entidades del sector público que prestan servicios de seguridad, emergencias y protección civil.

El importe de los trabajos realizados será satisfecho mediante pagos mensuales, previa comprobación de su realización, extendiéndose certificación de las unidades ejecutadas con expresión de las realizadas desde su comienzo y su correspondiente valoración. Dichos pagos se ajustarán al trabajo realizado en el periodo que corresponda, en función de los precios unitarios establecidos.

## 8. PLAZO DE GARANTÍA

No procede plazo de garantía.

## 9. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

El responsable del encargo será el Director General de Protección Civil de la ASEM112 o persona en quien delegue, quien asumirá la dirección, inspección y seguimiento de este. Ante cualquier discrepancia en el desarrollo y forma de realización de la asistencia, prevalecerá el criterio del responsable del encargo.

CANAL remitirá un informe con periodicidad mensual que permita realizar una valoración de la cobertura de la red de comunicaciones, del tráfico cursado por esa red, de la calidad y disponibilidad de la red y del estado de terminales y accesorios de usuario.

## **10. CONTRATACIÓN CON TERCEROS**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 32.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, el importe de las prestaciones parciales del medio propio CANAL contratadas con terceros no puede exceder del 50% de la cuantía del encargo.

Excepcionalmente podrá superarse dicho porcentaje de contratación siempre que el encargo al medio propio se base en razones de seguridad, en la naturaleza de la prestación que requiera un mayor control en la ejecución de la misma, o en razones de urgencia que demanden una mayor celeridad en su ejecución. La justificación de que concurren estas circunstancias se acompañará al documento de formalización del encargo y se publicará en la Plataforma de Contratación correspondiente conjuntamente con éste.

## **11. COMPROMISOS DE USO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

El personal destinado por CANAL a este encargo podrá tener acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. En este sentido, tratará los datos e informes a los que tenga acceso con motivo de la realización de este trabajo conforme a las instrucciones que reciba del responsable del encargo y no podrá hacer de los mismos un uso distinto a los que figuran en el presente encargo, ni cederá los datos a otras personas, ni siquiera para su conservación. Una vez cumplido el trabajo objeto del presente encargo, los datos serán destruidos o devueltos a la unidad responsable, al igual que cualquier soporte o documento en que consten datos objeto del encargo.

CANAL queda obligada al cumplimiento de lo dispuesto en 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Asimismo, se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que dimanen de tales normas.

En virtud de este encargo, tanto la administración encargante como CANAL en cuanto medio propio personificado de la misma, se ceden mutuamente datos personales de contacto, para los fines perseguidos por la administración, de conformidad con lo previsto en el artículo 19 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre y artículo 77.1 de la misma, en el ámbito de las administraciones públicas:

- Datos incorporados en correos electrónicos para el contacto diario, incluidos los contactos parte de la Dirección General de Protección Civil y de CANAL, y otros datos de contacto de representantes de otros organismos o servicios participantes del encargo.
- Contactos de redes sociales.
- Datos necesarios para otras funciones relacionadas entre ambas entidades para la gestión y cumplimiento del encargo realizado por CANAL.
- Otros datos tratados en actas y reuniones.

Con el objeto de regular la comunicación de datos entre los intervinientes, se suscribe el presente documento de comunicación de datos personales para las finalidades fijadas en el propio encargo. En

cumplimiento de lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, los intervinientes quedan informados que los datos personales facilitados o proporcionados entre éstos como consecuencia del presente encargo, serán destinados a la gestión y ejecución encomendada para el cumplimiento de los fines del mismo.

Los intervinientes en cuanto responsables o destinatarios, respectivamente, de dichos datos declaran haber informado a los interesados de la finalidad del uso de la información recogida y de los demás aspectos relativos a los tratamientos de datos personales, en virtud de lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679, así como facilitar a los interesados el ejercicio de los derechos previstos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 en la direcciones de correo electrónico que más adelante se indican.

Los intervinientes, en cuanto responsable o destinatario de los datos, además de asegurar que los datos personales comunicados se ajustan a los principios del artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679 y se tratan de acuerdo al artículo 6 del mismo texto legal, deberán cumplir, si procediere, entre otros extremos, con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 RGPD y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y en particular, los artículos 26, 28, 29 y 30 del Reglamento (UE) 2016/679 RGPD, en lo relativo a:

1.- Si se comunicaran por la Administración ordenante a CANAL datos personales de los que fuera responsable del tratamiento, la realización del correspondiente registro de actividades de tratamientos de carácter personal, con los requisitos establecidos al efecto, y que mantendrán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos, siendo la finalidad del tratamiento la adecuada gestión del objeto establecido, consintiendo expresamente el tratamiento de los mismos para las finalidades informadas.

En caso de facilitarse datos personales de trabajadores o de terceras personas, los intervinientes asumen el compromiso de informar a éstos de los extremos referidos, solicitando el consentimiento expreso de los mismos, salvo que existiese otra base legal para ello y facilitando en su caso a los mismos el derecho de información previsto en los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 RGPD, al igual que el ejercicio de los derechos del artículo 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 RGPD a la dirección de correo electrónico más adelante indicada.

2.- El acceso por la Administración y CANAL a los soportes de datos de carácter personal no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos, sino en su caso, de simple acceso a los mismos como elemento necesario para la realización del objeto establecido en el encargo de que se trata.

3.- Si se produjera, en algún caso, un supuesto de corresponsabilidad, en el tratamiento de los datos personales a que se refiere el artículo 29 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre en relación con el artículo 26.1 del Reglamento (UE) 2016/679, y se comunicaran entre las partes datos personales de los que fueran responsables del tratamiento cada una de las mismas, se realizará atendiendo a las actividades que efectivamente desarrolle cada uno de los corresponsables del tratamiento, que fijará los medios y los fines de los respectivos tratamientos de datos, sirviendo la presente cláusula de documento a que se refiere el citado precepto, y debiendo dar cumplimiento a lo previsto en el citado Reglamento (UE) 2016/679 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sin perjuicio de la posibilidad de ser cumplimentado, en su caso, con el anexo correspondiente.

4.- En el supuesto de que por la Dirección General de Protección Civil se transmitiera a CANAL datos de carácter personal para su tratamiento en nombre y por cuenta de la misma, se aplicará lo previsto en el artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679, con el cumplimiento de las obligaciones previstas tanto para responsable como encargado del tratamiento en la citada norma, así como de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre y lo previsto en el artículo 32 del Reglamento



(UE) 2016/679 para las garantías y medidas de seguridad necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, a los efectos de asegurar la confidencialidad, disponibilidad, integridad, autenticidad y trazabilidad de los datos. El presente documento tendrá la consideración de clausulado de encargado de tratamiento, sin perjuicio de que se pudiera anexar por las partes las condiciones que expresamente se determinaran para el tratamiento y las instrucciones por parte de la Administración.

Así mismo, en el supuesto de tratamiento de datos personales en virtud de lo previsto en el artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679, la Administración y CANAL en cuanto responsables o encargados de los datos, respectivamente quedarían obligadas a facilitar a los interesados tanto el derecho de información, como el ejercicio de los correspondientes derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación, portabilidad, oposición y olvido de los datos facilitados, pudiéndose dirigir los interesados a las direcciones de correo electrónico que se indican.

En caso de facilitar datos de terceras personas, que no estuvieran amparadas por alguna de las bases legitimadoras, se asume el compromiso de informar a éstos de los extremos referidos, con carácter previo al tratamiento o la cesión de los datos. Así mismo en todo lo no pactado para el supuesto de clausulado de encargado, se seguirán las instrucciones del responsable de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 del del Reglamento (UE) 2016/679, y las obligaciones previstas legalmente para el encargado.

5.- En el momento de la finalización del encargo los intervinientes destruirán o devolverán los datos de carácter personal, y destruirán y borrarán o inutilizarán sin posible impresión futura todos los soportes en los que hubiesen sido insertados estos datos sin conservar copia alguna de los mismos, salvo la necesidad de conservación de los mismos de forma bloqueada, por existir obligaciones legales y por el plazo previstos para ello o con arreglo a los criterios que se hubieren establecido o las instrucciones dadas por la Dirección General de Protección Civil.

6.- CANAL se compromete a no difundir, bajo ningún aspecto, las informaciones pertenecientes a la Administración ordenante a las que haya podido tener acceso en el desarrollo del objeto de este encargo, así como al cumplimiento de lo previsto en el art. 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre para responsables, encargados y personal de las respectivas entidades que trataran datos de carácter personal.

CANAL no podrá revelar dicha información, salvo cuando tal revelación obedezca a un requerimiento o petición formal por parte de una autoridad judicial o cualquier otra autoridad gubernamental, siempre que previamente se le haya notificado tal petición a la Administración ordenante y se le haya dado a la misma (de ser posible) la oportunidad de oponerse a la necesidad de dicha revelación y/o se le haya permitido solicitar una orden protectora o medida cautelar al objeto de que la Información Confidencial revelada en virtud de esa petición se utilice única y exclusivamente para el objeto que se dictó en dicho requerimiento legal.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el *know how* o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios, debiendo CANAL mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte para la ejecución del encargo. En consecuencia, los empleados de CANAL declararán: asumir el compromiso de confidencialidad, integridad y disponibilidad respecto a la información de los sistemas de información, el compromiso de no divulgación, no uso indebido y no destrucción de la información que utilice o a la que tenga acceso, por el desempeño de sus tareas, incluso después de haber cesado en el encargo, así como los protocolos de seguridad que se desarrollen en el ámbito de los sistemas de información y cumplir todas las disposiciones relativas a la política de seguridad respecto a seguridad de la información y tratamiento de datos de carácter personal, así como la obligación de poner en

conocimiento de sus responsables cualquier anomalía detectada en los sistemas de información.

7.- Toda comunicación entre los intervinientes, a los efectos previstos en este documento, se realizará por escrito a la dirección de correo electrónico: [protecciondatos@canal.madrid](mailto:protecciondatos@canal.madrid), por parte de CANAL y, [dgproteccioncivil@madrid.org](mailto:dgproteccioncivil@madrid.org) por parte de la Dirección General de Protección Civil de la ASEM 112.

8.- La no exigencia en el presente documento de algún derecho, de conformidad con lo establecido en el mismo, no se considerará que constituye una renuncia de dichos derechos para el futuro.

9.- Si alguno o algunos de los apartados o estipulaciones del presente documento fuesen declarados nulos o inaplicables, dichos apartados o estipulaciones se considerarán excluidos del mismo, sin que impliquen la nulidad de todo el resto del presente clausulado, rigiéndose por lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

10.- El presente encargo en lo relativo a la protección de datos personales, se regirá por la normativa de protección de datos aplicable en España.