PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO

1. OBJETO
2. ANTECEDENTES
3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN
4. PLAZO DE EJECUCION
5. DOCUMENTACION
6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS
7. PRESUPUESTO
8. CRITERIOS DE VALORACIÓN
9. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas y funcionales que han de regir el servicio de soporte y administración de la plataforma de correo y desarrollo de aplicaciones del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

2. ANTECEDENTES

El Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante CTB) requiere la contratación del soporte mantenimiento de la infraestructura informática del servidor de correo y aplicaciones corporativas durante el período 2021 -2024 (ambos inclusive).

CTB dispone de un parque microinformático con topología de red Ethernet 10/100/1000. A dicha red se encuentran conectados los equipos de la instalación mediante un switch de 48 puertos

Los puestos de trabajo corresponden a 24 equipos de tecnología intel i5 de última generación, sistema operativo Windows 10 Pro 64 bytes.

Por su parte los servidores se encuentran virtualizados en plataforma Vmware, con distintos SO de windows: Windows Server 2003 Standard, Windows Server 2008 R3 , Windows Server 2016 Standard, Windows 2019 Server y distintas versiones de Linux (CENTOS 7) con 2 Host ESX Lenovo configurados en régimen de alta disponibilidad. La gestión de espacio en disco se realiza mediante dos cabinas IBM.

El servidor de correo de la Organización es HCL Notes V11 y Traveler V11 FP2 bajo virtualización y SO Windows Server 2019. Los clientes son HCL Notes Basic 11.FP3 y dispone de acceso a Verse e iNotes

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Las copias de seguridad se realizan mediante software destinados a dicho efecto y se almacenan en varias unidades NAS de los siguientes fabricantes: Iomega, lenovo, netgear y synology.

Existe un centro de contingencia donde se replica diariamente la información de negocio mediante soluciones de respaldo y réplica.

3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

El licitador deberá proporcionar el servicio de mantenimiento software y hardware de los elementos definidos en el apartado anterior. En el presente documento todas las referencias hechas a HCL Domino deberá entenderse por extensión todos los productos a ella asociados (Servidor de correo, Lotus Traveller, iNotes, Verse, Clientes de Correo, etc …)

Durante la ejecución del proyecto el licitador deberá cumplir los requisitos que se indican en los siguientes apartados:

Requisitos de cliente

- Proporcionar un responsable o interlocutor del contrato
- Medios de contacto disponibles, entre los que deberá figurar obligatoriamente un teléfono de contacto en horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y un correo electrónico para atender a los avisos de incidencia o averías. Se deberá prever la posibilidad de urgencias durante días festivos o de fin de semana
- La empresa adjudicataria no imputará a CTB ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas de CTB, ni respecto a costes de transporte, ni respecto a los del tiempo invertido en el desplazamiento, ni las reuniones o tareas preparatorias de las mismas.
- Mensualmente se pondrá a disposición del CTB un informe con los avisos producidos, la intervención realizada con indicación de fecha y hora de la intervención. Se contemplará la posibilidad de consultar on-line, desde un navegador o similar, los informes de incidencia. No se podrá facturar ningún servicio que no haya sido previamente registrado y supervisado por el Consorcio de Transportes de Bizkaia en el listado mensual de los avisos producidos.
- La duración del contrato será de 3 años y la facturación se realizará de forma mensual según los servicios consumidos,
- Con una periodicidad no inferior a un año y en todo caso siempre antes del mes de octubre de cada año de duración del presente contrato el proveedor realizará un diagnóstico del estado de la plataforma HCL identificando puntos débiles, acciones resolutivas y acciones de mejora.
- La necesidad de actualización constante convierte a la administración de sistemas en un proceso continuo a lo largo de su vida profesional consecuencia del dinamismo del contexto software y hardware.
  El ofertante entregará un plan de formación para los técnicos que designe el CTB, justificando su contenido, planificación y actualización permanente para obtener el mejor aprovechamiento y la máxima autonomía de los técnicos de sistemas del CTB. Necesariamente se deberá indicar número de cursos, temario, lugar de impartición. Se actualizarán las necesidades formativas con una periodicidad no inferior a 6 meses y

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

siempre que haya novedades en el ámbito de la administración de sistemas. Todas las tareas realizadas deberán documentarse a efectos de generar una base de conocimiento

Además, durante todo el proceso de asistencia técnica el adjudicatario transferirá el conocimiento a los técnicos del CTB para lograr un mayor grado de autonomía.

Requisitos de calidad del servicio

- Asistencia técnica software y hardware de acuerdo a las siguientes definiciones:

  Tiempo de resolución: tiempo trascurrido entre la detección de una incidencia y la restitución del servicio a su estado operativo.
  Tiempo de respuesta: tiempo trascurrido desde que el CTB notifica una incidencia hasta que se inician de las actividades encaminadas a su resolución por parte de el proveedor de servicio.

  Los tiempos de respuesta y resolución dependerán criticidad de la avería y se clasificarán de acuerdo al siguiente esquema:

Criticidad	Impacto	Tiempo de respuesta	Tiempo resolución
Muy alta	Aquellas que suponen pérdida del servicio, afecten a la seguridad de los sistemas o suponga un incumplimiento de una obligación legal del CTB. Así como aquellas que afecten a sistemas críticos	2 horas	8 horas
Alta	Aquellas que suponen pérdida intermitente o degradación del servicio	2 horas	8 horas
Media	Incidencias de efecto limitado o poco importante, pero que afectan a menos de la mitad de los usuarios	8 horas	16 horas
Baja	Incidencias de efecto limitado o poco importante o que afectan a menos de la cuarta parte de los usuarios	16 horas	22 horas

En el proceso de resolución de una incidencia CTB podrá modificar la prioridad de una incidencia, calificándola de muy crítica cuando sea necesario. Se debe dar continuidad a la resolución de incidencias con criticidad Muy Alta o Alta, una vez comunicadas deben tratarse de forma continuada hasta el restablecimiento del servicio, no estando su resolución sujeta a horario/calendario.

Las empresas licitantes deberán disponer de un técnico que pueda acudir, en el horario laboral de CTB, a las oficinas de CTB en el plazo máximo de 2 horas ante cualquier incidencia o petición de criticidad Muy Alta o Alta que así lo requiera. El contratista deberá comprometerse a disponer , a su cargo, de una oficina en un radio inferior a 150 km donde esté trabajando permanentemente el Responsable del Contrato durante el tiempo que duren

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

los trabajos objeto de la contratación, al objeto de disponer del material y la documentación necesaria para la prestación del servicio.

- Continuidad y traspaso del servicio

  Cuando finalice el contrato, la empresa deberá elaborar un plan de trabajo para la continuidad del servicio, donde documentar, formar y traspasar los conocimientos a la empresa que asuma en ese momento el servicio.

Requisitos del proyecto

- Las tareas del presente contrato se prestarán bajo la modalidad de ANS (acuerdo de nivel de servicio)
- Puesta en marcha de un Sistema de Información facilitado por el adjudicatario, para dar respuesta al servicio de atención a usuarios a demanda, que recogerá y registrará todas las incidencias y peticiones que ocurran en todos los ámbitos del servicio. La información en este sistema estará accesible al personal de CTB.
- Plan Maestro de Actividades. Se realizará al principio de la prestación (Plan de Puesta en Marcha) y recogerá de manera detallada las actividades periódicas a realizar, así como su periodicidad.
- Reuniones Trimestrales de seguimiento del servicio, en cualquiera de las oficinas de CTB y de forma presencial o telemática. En ellas se revisarán las incidencias del último periodo, las actividades realizadas, cumplimiento de los ANS, propuestas de mejora... A estas reuniones acudirá, el responsable del servicio por parte del licitante, así como todas aquellas personas que se considere necesario. CTB podrá solicitar reuniones fuera de este periodo trimestral en caso que lo considere necesario. La duración y las tareas de preparación de las reuniones no se facturarán en ningún caso y se entenderán incluidas en el presente contrato.

Requisitos de la oferta

Se distinguen dos grandes grupos de Servicios a prestar:

A. Soporte software, Mantenimiento , incidencias Gobernanza de HCL Notes:

A continuación se indica una clasificación no exhaustiva de las tareas a prestar

- Mantenimiento, operación y administración de las infraestructuras, el software de gestión, comunicaciones y seguridad

  - Soporte a los productos y tecnologías que se indican en la lista del punto anterior
  - Interlocución con los proveedores de software de gestión (HCL) de cara a reportar incidencias y dar cobertura y soporte en la gestión diaria.
  - Revisión y mantenimiento periódico de la instalación..
  - Monitorización y supervisión del buen funcionamiento de los sistemas HCL Domino

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- Atención, registro y clasificación de los problemas software detectados realizando la totalidad del seguimiento de la avería hasta su resolución y cierre
- Operación básica de sistemas (encendido, apagado, reinicio, actualizaciones…)
- Definición de políticas, gestión y operación bajo HCL Lotus
- Evaluación y actualización del sistemas (Mantenimiento evolutivo)
- Análisis de incidentes y propuesta y ejecución de medidas correctoras
- Elaboración y actualización de un plan de contingencia en el ámbito de HCL Domino
- Soporte a proyectos relacionados con la infraestructura actual y futura de CTB.
- Administración de las BD, reorganización (compact, fixups,DAOS, archivado…), paradas y rearranques
- Mantenimiento de usuarios (altas, bajas, recertificaciones), ID Vault, WebMail, Verse y cualquier otro producto incluido en versiones actuales o futuras
- Manejo de herramientas auxiliares de instalación y mantenimiento remoto de los clientes HCL Notes (Panagenda)
- Instalación de certificados SSL en las máquinas que componen la instalación de HCL Notes

.

- Atención al usuario "in situ" cuando las necesidades así lo aconsejen.
  - Instalación, reinstalación de software en equipos
  - Instalación, reinstalación y migración de versiones de software.
  - Asesoramiento de soluciones de implantar en el marco de planes de mejora y evolución.

B. Servicios a demanda.

Se podrán solicitar tareas no indicadas en el apartado anterior y que no es posible determinar a priori, como por ejemplo incidencias o actuaciones de mantenimiento programadas. En este apartado se incluirán servicios de programación en HCL Notes cuando así se requieran. La resolución de incidencias podrá realizarse a distancia, siempre que sea posible, si bien podrá haber situaciones en las que sea necesaria la intervención presencial del. Así mismo la resolución de incidencias de alta criticidad puede requerir la intervención fuera de ese horario/calendario, que el licitador deberá tener presente.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de 3 años contar desde la aceptación de la adjudicación.

5. DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación, descrita en la carátula, podrá entregarse en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la CAPV.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

La propiedad de todos los entregables (documentos, software, programas …) que se realicen al amparo del presente proyecto serán propiedad de CTB en exclusiva.

7. PRESUPUESTO

36.000 € sin IVA.

8. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Son los que se indican en la carátula.

9 .-PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

9.1.- OBJETO Y ÁMBITO

El objeto del presente apartado es definir las instrucciones y medidas técnicas y organizativas a las que queda obligado el adjudicatario como Encargado de Tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal a fin de asegurar que cumpla las exigencias establecidas en la normativa vigente e implante cuantas medidas sean precisas para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento y a los que el Encargado de Tratamiento tenga acceso en la ejecución del presente contrato, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de medio físico o natural.

9.2.- ALCANCE

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del presente contrato, el CTB, Responsable de Tratamiento, pondrá a disposición del Encargado de Tratamiento la información relativa a los datos personales y contenidos necesarios para la gestión del contrato y la resolución de las incidencias derivadas del mismo.

El Encargado de Tratamiento deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa que se definen en el apartado 14 debiendo implantar en todo caso mecanismos para:

a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad de los tratamientos.

d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

9.3.- FINALIDADES DE LOS TRATAMIENTOS

El Encargado de Tratamiento se compromete a limitar los tratamientos a realizar, a las actuaciones que resulten estrictamente necesarias para prestar los servicios que el CTB le encomiende derivados del presente contrato, obligándose a no realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicarlos o utilizarlos con una finalidad distinta a la prestación de los servicios encomendados.

Por tanto, el Encargado de Tratamiento accederá y tratará los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento para los exclusivos fines de la ejecución de dichos servicios, actuando en nombre y por cuenta del Consorcio de Transportes de Bizkaia y desempeñará sus funciones de acuerdo a sus directrices.

El Encargado de Tratamiento se compromete a realizar el tratamiento de datos personales ajustándose plenamente a las instrucciones que en cada momento le indique el CTB, así como a lo establecido en el presente capítulo y a lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en materia de protección de datos de carácter personal.

Si el Encargado de Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe cualquier disposición de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, el Encargado de Tratamiento informará inmediatamente de esta circunstancia al CTB.

9.4.- PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES

El Encargado de Tratamiento se compromete a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por el CTB a los que acceda con motivo de la prestación de los servicios y a no divulgarlos, transferirlos o comunicarlos de cualquier forma a otras personas, ni siquiera para su conservación, salvo instrucción expresa del CTB, en la que se identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

9.5.- OBLIGACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE DATOS

El Encargado de Tratamiento se compromete a devolver al CTB los datos suministrados por éste, al igual que cualquier soporte o documento en los que conste algún dato de carácter personal y/o información confidencial, una vez concluida la prestación de los servicios encomendados o cuando el CTB así lo requiera, eliminando toda la información de los medios del Encargado de Tratamiento donde esté almacenada, una vez haya sido entregada al CTB y aceptada por éste previa revisión, sin conservar copia total o parcial alguna de la misma o de cualquier otra que hubiera podido ser generada como resultado o consecuencia de los trabajos encomendados.

La eliminación se realizará de tal manera que sea imposible aplicar cualquier proceso de recuperación. La certificación de la devolución y eliminación de toda la información se realizará mediante la entrega de un documento suscrito por representante del Encargado de Tratamiento en el que consten tales circunstancias.

No obstante, lo establecido en la presente cláusula, el Encargado de Tratamiento podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades legales de la ejecución de la prestación.

9.6.- EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE LOS INTERESADOS

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

En el caso de que los interesados ejercitasen ante el Encargado de Tratamiento cualquiera de los derechos que la normativa vigente en materia de protección de datos les reconoce sobre datos de los que el CTB sea Responsable de Tratamiento, éste deberá dar traslado de la solicitud de forma inmediata a CTB, en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la misma, junto, en su caso, con otras in-formaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud, para que el CTB la resuelva debidamente.

El Encargado de Tratamiento asistirá al CTB, en caso de ser necesario, en la respuesta al ejercicio de los derechos por parte de los interesados, bien sean solicitados ante el Encargado de Tratamiento, o bien ante el CTB u otro encargado de tratamiento de éste.

9.7.- TRATAMIENTOS REALIZADOS EN CALIDAD DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO

El Encargado de Tratamiento deberá mantener un registro que contenga la identificación de los tratamientos que realiza en concepto de encargado de tratamiento para la prestación de los servicios que el CTB le encomiende, con referencia expresa al documento que regula la relación entre el CTB y el Encargado de Tratamiento. Asimismo, deberá indicarse al CTB como responsable de tratamiento y el período de vigencia del encargo.

El CTB podrá, en cualquier momento, solicitar al Encargado de Tratamiento el citado registro en aras a comprobar la efectiva inclusión en el mismo de las referencias al acceso y tratamiento de los datos de carácter personal realizados.

9.8.- DEBER DE SECRETO

El Encargado de Tratamiento está obligada al secreto profesional respecto de cualesquiera de los datos de carácter personal a que tenga acceso debido a la prestación de los servicios que el CTB le encomiende.

Asimismo, el Encargado de Tratamiento se obliga a comunicar a su personal que dedique a la prestación de dichos servicios las obligaciones establecidas en el presente capítulo respecto a protección de datos de carácter personal y en concreto las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad aplicables, a garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, y a hacer cumplir a su personal las obligaciones existentes en materia de protección de datos personales.

A los efectos del párrafo precedente, el Encargado de Tratamiento se compromete a mantener a disposición del CTB la documentación acreditativa del compromiso de confidencialidad adquirido por parte de su personal autorizado a tratar datos personales, así como a proporcionar a su personal involucrado la formación necesaria para garantizar el tratamiento conforme a las disposiciones de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Este deber de secreto perdurará aún después de extinguida la relación de prestación de los servicios, bien por su cumplimiento o bien por su resolución.

9.9.- SUBCONTRATACIÓN

Sin perjuicio de lo establecido sobre subcontratación en la carátula, el Encargado de Tratamiento no subcontratará ninguna de las prestaciones que comporten cualesquiera de los tratamientos que el

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

CTB le encomiende, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios encomendados. En este caso de que fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al CTB, con una antelación mínima de 1 (Un) mes, indicando los tratamientos que se pretenden subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación sólo podrá llevarse a cabo previa aprobación expresa y escrita del CTB en el plazo establecido.

El subcontratista, que también adquiere la condición de encargado de tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado de Tratamiento y las instrucciones que dicte el CTB. Corresponde al Encargado de Tratamiento regular la nueva relación con el subcontratista, de forma que éste quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el Encargado de Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el CTB en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

9.9.- NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

El Encargado de Tratamiento notificará al CTB, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

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

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

9.11.- AUDITORÍA DE SEGURIDAD

A los efectos de comprobar el cumplimiento por parte del Encargado de Tratamiento de las obligaciones y compromisos asumidos en relación a la protección de datos de carácter personal, el CTB podrá someterle en cualquier momento a los controles y auditorías de seguridad que considere oportunos, debiendo facilitar el acceso a sus instalaciones de las personas que el CTB designe para la realización de las auditorías o las inspecciones, y poner disposición del CTB u otro auditor

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

autorizado por él toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

9.12.- APOYO AL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

El Encargado de Tratamiento deberá dar apoyo al CTB tanto en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos como en la realización de las consultas previas a la autoridad de control cuando proceda.

9.13.- RESPONSABILIDADES

El Encargado de Tratamiento se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente capítulo y en la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal en relación a los servicios encomendados.

En el supuesto que el Encargado de Tratamiento destine los datos de carácter personal de los que es responsable de tratamiento el CTB a los que pudiera tener acceso a una finalidad distinta de la prestación de los servicios encomendados y, por ende, realizara una utilización ilegítima de dichos datos o no autorizada por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, los comunique a un tercero o los utilice incumpliendo las obligaciones del presente capítulo, el Encargado de Tratamiento será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido por tal motivo o por cualquier otro motivo relacionado directa o indirectamente con incumplimientos o cumplimientos defectuosos del Encargado de Tratamiento y/o de su personal de la normativa de tratamiento de datos de carácter personal.

9.14.- MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR EL ENCARGADO DE TRATAMIENTO

En todo caso:

Los accesos a través de redes de telecomunicaciones deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al de los accesos en modo local.

- El almacenamiento de los datos en dispositivos portátiles o su tratamiento fuera de los locales del Responsable o del Encargado del Tratamiento deberá ser previamente autorizado por el Responsable del Tratamiento, constar en un registro al efecto y garantizar la seguridad de los datos.
- Los ficheros temporales o copias de trabajo de documentos deberán garantizar la seguridad de los datos y serán borrados una vez que hayan dejado de ser necesarios.
- Normativa interna de seguridad: Identificación de los tratamientos que se traten en concepto de encargado de tratamiento y del responsable del mismo, con referencia expresa al documento que regule la relación entre responsable y encargado del tratamiento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Normativa interna de seguridad	- Recoger las medidas de índole técnica y organizativas acordes a la normativa de seguridad vigente en materia de protección de datos de carácter personal, que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información. - Contenido conforme a lo exigido por la normativa vigente. - Se debe mantener actualizada en lo referente a la normativa y la organización.
Personal	- Funciones y obligaciones claramente definidas y documentadas. - Difusión entre el personal de las normas que les afecten y de las consecuencias por incumplimiento.
Registro de Incidencias	- Registrar tipo de incidencia, momento en que se ha producido o, en su caso, detectado, persona que la notifica, persona a la que se le comunica, efectos derivados y medidas correctoras aplicadas. - Registrar realización de procedimientos de recuperación de los datos, persona que lo ejecuta, datos restaurados y, en su caso, datos grabados manualmente. - Autorización por escrito del responsable de tratamiento para ejecutar procedimientos de recuperación de datos.
Control de acceso	- Cada usuario accederá únicamente a los datos y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. - Relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios y accesos autorizados. - Existirán mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados y que gestionen la concesión de permisos de acceso sólo por personal autorizado. - Control de acceso físico a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información para acceso exclusivo del personal autorizado en la normativa interna de seguridad.
Gestión de soportes y documentos	- Identificar el tipo de información que contienen. - Inventario. - Almacenamiento con acceso restringido al personal autorizado. - Autorización de salidas (incluidas a través de email) por el Responsable de Tratamiento, y medidas para el transporte y desecho. - Registro de entrada y salida de soportes: tipo de documento o soporte, fecha y hora, emisor / destinatario, número, tipo de información, forma de envío, responsable autorizado para recepción / entrega.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Identificación y autenticación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Identificación y autenticación personalizada. - Procedimiento de asignación y distribución de contraseñas que garantice su confidencialidad e integridad, y periodicidad con que se cambian (≤ 1 año). - Almacenamiento ininteligible de las contraseñas. - Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado.
Copias de respaldo y recuperación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Existirá un procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos. - Copia de respaldo, al menos, semanal. - El procedimiento de recuperación deberá garantizar la reconstrucción de los datos en el estado en que se encontraban en el momento de producirse la pérdida o destrucción (grabación manual, en su caso, si existe documentación que lo permita). - Verificación semestral de los procedimientos de respaldo y recuperación. - Pruebas con datos reales. Copia de seguridad y aplicación de las medidas que garanticen la seguridad de los datos, con registro de las mismas.
Criterios de archivo	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Archivo de documentos según criterios que faciliten su consulta y localización para garantizar el ejercicio de los derechos de los interesados.
Almacenamiento	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Dispositivos de almacenamiento dotados de mecanismos que obstaculicen su apertura.
Custodia de soportes	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Durante la revisión o tramitación de los documentos, la persona a cargo de los mismos deberá custodiarlos para evitar accesos no autorizados.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus