



Nº DE EXPEDIENTE: SP20-00126

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LA PLATAFORMA DE EMAIL-MARKETING PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Requerimientos técnicos mínimos del servicio.....	5
1.2. Marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego	5
2. OBJETO DEL CONTRATO	5
3. DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.....	5
3.1. Plataforma de email-marketing	5
3.1.1. Funcionalidades requeridas de la plataforma.	6
3.1.1.1. Funcionalidades mínimas.....	6
3.1.1.2. Funcionalidades valorables.....	8
3.1.2. Volúmenes de envíos y parámetros generales del contrato	10
3.1.3. Servicio de creación de plantillas personalizadas.....	11
3.1.4. Bolsa de horas	11
3.1.5. Migración de contenidos actuales.....	11
3.1.6. Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato	12
3.1.7. API de integración y desarrollos de conexiones necesarias	12
3.1.7.1. Generación de formularios de inscripción	12
3.1.7.2. SMTP-API.....	13
3.1.7.3. Mejoras a los servicios básicos del API.	13
3.1.8. Formación.....	13
4. INFORMACIÓN A PRESENTAR	14
4.1. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN	14
4.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO	15
5. RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO	15
5.1. Infraestructura técnica.....	15
6. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....	15
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	16
8. RESPONSABILIDAD	17
9. CLÁUSULAS SOCIALES.	17
9.1. En materia sociolaboral.	18
9.2. En materia de comunicación	18
9.3. En materia de seguridad y salud laboral:.....	18
9.4. En materia de empleo	19
10. CONTROL EN LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	19
11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	19

11.1. Normativa	19
11.2. Tratamiento de Datos Personales	20
11.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento	21
11.3.1. Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO	21
11.3.2. Finalidad de tratamiento	21
11.3.3. Medidas de seguridad.....	21
11.3.4. Deber de confidencialidad y secreto	22
11.3.5. Relación de personas autorizadas	22
11.3.6. Formación	22
11.3.7. Comunicación de datos a terceros	22
11.3.8. Delegado de Protección de Datos.....	22
11.3.9. Destino de los datos	23
11.3.10. Transferencias internacionales	23
11.3.11. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos	23
11.3.12. Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos	24
11.3.13. Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento	24
11.3.14. Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos.....	25
11.3.15. Derecho de información	25
11.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	26
11.5. Información	26
12. CUMPLIMIENTO NORMATIVO	27
13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	29
ANEXO I. DATOS A TENER EN CUENTA POR LOS LICITADORES DE CARA DIMENSIONAR EL TRABAJO A REALIZAR.....	30
ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”	35

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, MADRID DESTINO) tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

En el ejercicio de sus competencias, MADRID DESTINO necesita realizar acciones de comunicación y promoción mediante el envío masivo de correos electrónicos y su posterior medición de los resultados de estas acciones.

En este sentido, Madrid Destino desea contratar los siguientes servicios:

- Plataforma de email-marketing.
- Creación de plantillas personalizadas.
- Bolsa de horas.
- Migración de datos y puesta en marcha del sistema.
- Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato.
- API de integración y desarrollos de conexiones necesarias.
- Integración con la Web corporativa de Madrid Destino.
- Formación a usuarios.
- Atención a usuarios.

A estos efectos, MADRID DESTINO desea llevar a cabo el correspondiente procedimiento de contratación conforme al cual se solicita a las empresas del sector que presenten sus mejores ofertas.

1.1. Requerimientos técnicos mínimos del servicio

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, las ofertas de las empresas que no los cumplan, no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación.

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

1.2. Marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego

Todas las marcas de fabricantes y/o las tecnologías a las que se pudiera hacer referencia en este documento se citan porque Madrid Destino, en la actualidad, tiene ya instaladas soluciones basadas en las mismas. Por lo tanto, los licitadores deberán tener en cuenta la dependencia tecnológica de Madrid Destino con las plataformas ya implantadas y en producción.

2. OBJETO DEL CONTRATO

MADRID DESTINO desea contratar los servicios de una plataforma de email-marketing para envío masivo de comunicaciones cubriendo los siguientes aspectos:

- Servicio de la plataforma de email-marketing.
- Servicio de creación de plantillas personalizadas.
- Servicio de bolsa de horas.
- Migración de datos y puesta en marcha del sistema.
- Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato.
- API de integración y desarrollos de conexiones necesarias.
- Formación a usuarios.
- Atención a usuarios.

3. DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

3.1. Plataforma de email-marketing

Madrid Destino requiere la contratación de una plataforma de gestión de campañas y envíos masivos de correos electrónicos.

Las características y funcionalidades de la plataforma y de los servicios añadidos que se requieren se describen a continuación.

3.1.1. Funcionalidades requeridas de la plataforma.

3.1.1.1. Funcionalidades mínimas

Las funcionalidades descritas en este apartado son de obligado cumplimiento. En caso de que la herramienta de algún licitador no cumpla alguno de los requisitos enunciados pero esté en disposición de realizar el desarrollo para cumplir con estos mínimos, deberá indicarlo en su oferta y comprometerse a tener el desarrollo en un plazo no superior a un mes desde la firma del contrato.

La lista enunciativa pero no exhaustiva de las funcionalidades de la plataforma para la contratación y/o licitación electrónica serán las siguientes:

- Gestión de usuarios: nos referimos a los usuarios de Madrid Destino que gestionarán la plataforma. Las funcionalidades básicas mínimas son: altas, bajas, modificaciones y asignación de perfiles de usuario. No habrá límite de usuarios de la plataforma.
- Gestión de contactos: nos referimos a los usuarios externos que se han suscrito a alguno de los boletines o servicios de Madrid Destino o han solicitado de forma voluntaria recibir información de Madrid Destino.
 - Importación y exportación masiva de datos de contacto desde un archivo. La importación se hará desde archivos estándar como CSV, Excel, archivos de texto u otros. La herramienta contará con la capacidad de mapear campos de la importación a la base de datos de la nueva plataforma.
 - La importación generará información acerca del resultado de la importación, éxito de las mismas, contactos importados, duplicados, etc. En caso de errores deberá informar sobre los mismos.
 - Comprobación de emails repetidos.
 - Comprobación e información sobre contactos no válidos o erróneos.
 - Los contactos importados nuevos deberán poderse añadir a los existentes, sustituirlos o crear una nueva lista o grupo de contactos.
 - Agrupaciones de contactos.
 - Campos de información estándar.
 - Campos personalizados.
 - Altas y bajas manuales.
 - Gestión de listas Robinson.
- Comparativas de campañas A/B.
- Seguridad https.

- Gestor básico de formularios para suscripciones con generación de un formulario sencillo para poder captar suscriptores en las páginas Web de Madrid Destino. Este gestor tendrá al menos un Widget personalizable para introducción del correo electrónico y la inclusión del consentimiento expreso y del texto relacionado para recibir boletines por parte de Madrid Destino el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (en adelante RGPD).
- Cumplimiento RGPD mediante la inclusión de las funcionalidades y herramientas adecuadas para el cumplimiento de la misma. La herramienta deberá guardar los consentimientos de los suscriptores por cada uno de los servicios a los que se haya suscrito. El sistema contará con un buscador que permitirá encontrar de forma sencilla y usable las suscripciones y usos de los datos de carácter personal que un usuario o grupo de usuarios ha consentido a Madrid Destino. Además el sistema deberá permitir exportar esta información para poder enviarla al usuario por correo electrónico o por otros medios digitales. La herramienta deberá, además, ser capaz de gestionar las solicitudes de baja en las suscripciones siempre que estas se soliciten por parte de los usuarios o por parte de Madrid Destino. Las bajas se realizarán en grupo o de manera individualizada según la voluntad del usuario, así por ejemplo si un usuario está dado de alta en cuatro boletines y solo desea darse de baja de uno de ellos, podrá solicitarlo. El sistema deberá ser capaz de gestionar las bajas de forma automática y aplicándolas a toda la base de datos de contactos, independientemente del nivel de privacidad del contacto o de las listas en las que esté dado de alta.
- El sistema deberá permitir la gestión de cancelaciones y de bajas de forma independiente e indistinta. La cancelación estará más orientada a una baja global o a la ejecución del derecho al olvido y las bajas serán puntuales respecto a un servicio en concreto.
- Reputación
 - Gestión de rebotes.
 - Gestión de spam.
 - Control de black lists e IPs.
 - Tests de spam.
- Gestor de plantillas HTML.
 - Librería de plantillas predefinidas.
 - Creación y gestión de plantillas personalizadas.
 - Gestor WYSIWYG de plantillas y envíos HTML.
 - Gestor de código HTML.
 - Importación HTML desde fuentes externas como por ejemplo paquetes ofimáticos o páginas Web públicas, mediante importación de un archivo o mediante una URL estática o dinámica.

- Inclusión directa de imágenes con subida automática a servidor.
 - Campos dinámicos (por ejemplo, nombre, apellidos, enlace para darse de baja, etc.).
- Gestión de campañas
 - Creación y gestión de campañas.
 - Asociación de contactos para el envío.
 - Programación de envíos.
 - Envíos inmediatos.
 - Envíos programados.
 - Cancelación de envíos.
- Estadísticas. Visualización gráfica de:
 - Aperturas, clics únicos, reenvíos, rebotes (suaves y fuertes), bajas, etc.
 - Análisis por usuarios, campañas, fechas, etc.
 - Promedios de visualización. Promedios de clics por email abierto.
 - Posibilidad de integración de Google Analytics.
 - Redes sociales: información sobre la compartición de envíos en redes sociales.
- Integración adaptada en móviles y tablets. La herramienta contará con funciones específicas para visualización en móviles.

3.1.1.2. Funcionalidades valorables

Las siguientes funcionalidades no se consideran como requisitos mínimos pero se valorará su inclusión en la oferta. La forma de valorar la inclusión de estas funcionalidades se detalla en el Anexo I del PCAP. Son las siguientes:

- Gestor avanzado de usuarios:
 - Asignación de permisos de acceso a determinados datos por rol o agrupación de usuarios.
 - Definición de roles y/o grupos por parte de Madrid Destino para la asignación de permisos de acceso a determinada información de contactos.
 - Definición de caducidad de claves de acceso.
- Gestión de consentimientos, elección de servicios y configuración de cuenta delegada en los usuarios.

- Mediante la creación de un área privada para usuarios o mediante una solución alternativa para que éstos puedan:
 - Gestionar sus consentimientos RGPD a los diferentes usos que Madrid Destino pueda ofrecer de los datos de carácter personal.
 - Gestionar suscripciones o bajas de forma visual e intuitiva.
 - Solicitar baja de todo el sistema.
 - Cambiar contraseña.
 - Actualizar datos.
 - Ejercer derechos ARCO.
- Gestor avanzado de listas y contactos
 - Base de datos común de contactos con definición de niveles de privacidad de determinados contactos. El sistema proporcionará una Base de Datos común de contactos en la que si se actualiza cualquier dato de un contacto común, todos los usuarios verán la actualización. Sin embargo habrá contactos que solo podrán ver y/o actualizar aquellos usuarios que tengan los permisos adecuados.
 - Definición de listas de contactos privadas o asignadas a determinados usuarios. Será posible agrupar o seleccionar grupos de contactos para asignarlos a determinados usuarios o grupos de usuario. Del mismo modo será posible hacer que determinados contactos o grupos de contacto sean privados para los usuarios que cuenten con los permisos adecuados.
 - Capacidad para definir campos personalizados para diferentes roles o usuarios. De manera que esos campos solo aparezcan visibles a aquellos usuarios que tengan los permisos adecuados.
 - Clonar, editar, borrar campañas.
- Gestor avanzado de plantillas y envíos.
 - Drag&Drop interactivo de elementos de la plantilla.
 - División visual por bloques de información. Estos bloques podrán ser reposicionados en la platilla de forma sencilla a través de Drag&Drop.
 - Inclusión gráfica de botones gráficos de acción, como enviar, suscribirse, darse de baja, etc. a través de drag&drop.
 - Previsualizador avanzado de plantillas en diferentes navegadores Web integrado en el sistema.

- Gestor avanzado de formularios.
 - Inclusión de campos personalizados que permitan recabar información adicional en momentos puntuales. Estos formularios avanzados y personalizados deberán comunicar a través del API, de manera que se pueda escribir y/o leer información con otros sistemas que utilicen el API.
 - Posibilidad de utilizar sistemas doble opt-in para el alta en formulario.
 - Control del formulario identificando suscripciones cursadas, pendientes (en caso de usar doble opt-in) y confirmadas mediante sistema de validación con QR.
- Redes sociales.
 - Compartir a través de las redes sociales más populares.
 - Inclusión automática de compartir en redes sociales a través de plantilla.
 - Posibilidad de embeber vídeos de Youtube y Vimeo en una campaña de manera automática.
- Estadísticas avanzadas
 - Estadísticas gráficas por segmentos de usuarios. Las estadísticas deberán poder filtrarse por los segmentos definidos por los usuarios.
 - Gráficas avanzadas como curvas de aperturas según horas del día.
 - Comparativa de estadísticas entre diferentes campañas y/o entre periodos de tiempo.

Exportación de los datos estadísticos a ficheros editables y compartibles como por ejemplo CSV u hoja de cálculo.

3.1.2. Volúmenes de envíos y parámetros generales del contrato

Las volumetrías necesarias para el servicio y a partir de las cuales los licitadores deberán calcular sus ofertas son las siguientes:

- 350.000 contactos verificados. Se calcula un potencial crecimiento de un 10% anual durante la ejecución del contrato.
- Se requiere envíos ilimitados.
- Se requiere usuarios de Madrid Destino ilimitados.
- Bolsa de horas anual de 160 horas. Esta bolsa no es de obligado consumo. No será acumulable de un año para otro.
- Realización de 15 formaciones el primer año de contrato y 5 formaciones al año para el resto de años.

- Realización de 15 plantillas anuales para envíos adaptados a Madrid Destino.

3.1.3. Servicio de creación de plantillas personalizadas

Se requiere un servicio de creación de plantillas adaptadas a las necesidades específicas de cada uno de los centros, teatros o departamentos de Madrid Destino.

Este servicio se prestará bajo demanda y no será de obligado consumo. Las plantillas se solicitarán desde el departamento de desarrollo tecnológico de Madrid destino. El adjudicatario ofrecerá una fecha de entrega que deberá ser aprobada por Madrid Destino. La validación final las harán los peticionarios originales de las plantillas.

Las plantillas serán editables y deberán estar diseñadas siguiendo los estándares habituales de codificación HTML, teniendo en cuenta que se debe maximizar la visualización en gestores de correo electrónico así como en dispositivos móviles.

Las plantillas estarán basadas en un esquema informativo convencional con uso de destacados estructurados de manera jerárquica, con la única interacción por parte de los usuarios que el ampliar información mediante clics. Se trata por tanto de plantillas editoriales que combinan texto e imágenes de forma estructurada. Estas plantillas deberán ser adaptative y se ajustarán según el tipo de dispositivo.

La gestión de las imágenes de las plantillas, así como la inclusión de campos dinámicos, deberá estar incluida mediante el uso de URLs públicas. Las imágenes deberán estar almacenadas en la propia plataforma pero será posible la inclusión de enlaces externos.

Las plantillas podrán incluir elementos dinámicos avanzados o elementos que permitan la interacción con usuarios como por ejemplo el reenvío de información a través de redes sociales, enlaces a formularios externos, elementos multimedia etc.

3.1.4. Bolsa de horas

Se calcula una bolsa de horas de unas 160 al año. La bolsa de horas no es de obligado consumo y no será acumulable de un año para otro.

3.1.5. Migración de contenidos actuales

El adjudicatario deberá migrar a su plataforma los siguientes datos:

- Contactos, respetando no solo los datos, sino las agrupaciones o dependencias de las listas de contactos.
- Creatividades y plantillas personalizadas.
- Adaptación de bajas actuales a nueva plataforma.

Formularios e integraciones. Es estos casos, si la migración no fuese posible, se entenderá incluido la generación e integración de los formularios de la nueva plataforma.

3.1.6. Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato

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

3.1.7. API de integración y desarrollos de conexiones necesarias

La plataforma contratada deberá exponer una serie de servicios que permitan a las diferentes webs de Madrid Destino integrar el sistema de suscripción de usuarios vía integraciones con dichos servicios.

Las capacidades de los servicios Web deberán ser al menos:

- Servicios asociados a la creación de usuarios
 - Creación / Suscripción de suscriptor o destinatario a grupo o lista. Este servicio deberá permitir la creación de un usuario en la base de datos de contacto y/o su suscripción a un determinado grupo.
 - Dar de baja usuario (eliminar de un grupo). También deberá permitir que si un usuario se ha dado de baja directamente desde la newsletter, dar de baja también en la web (seguramente sean dos servicios distintos).
 - Dar de alta grupos de usuarios.
 - Creación de grupos.
- Servicios asociados al envío de campañas
 - Envío de campañas. Este servicio permitirá el envío desde una web de Madrid Destino de una campaña, suministrando dicha web el HTML y el grupo de pertenencia de los usuarios a enviar la campaña.

El mecanismo de acceso a esta API contará con los elementos de seguridad necesarios para controlar el acceso y garantizar que únicamente se consumen por parte de las webs de Madrid Destino.

- Credenciales de acceso y/o TOKEN.
- Basado en POST
- Control de IPs de acceso a los servicio (mejora)

3.1.7.1. Generación de formularios de inscripción

La plataforma deberá facilitar también la posibilidad de integraciones blandas, exponiendo a cada grupo de usuarios un formulario de alta que sea integrable en las webs de origen a través de iframes, javascript u otras alternativas.

Dicho formulario deberá cumplir con los requisitos que marca la ley de modo que se podrán gestionar los diferentes términos y condiciones que implique la pertenencia al grupo al que esté asociado cada formulario.

La plataforma podrá gestionar los campos que se quieran exponer, así como su orden y si aplica alguna validación básica (por ejemplo, validación de un formato de correo)

Este formulario deberá disponer de elementos de control para evitar que bots u otros sistemas automatizados puedan dar de alta de manera masiva usuarios en la plataforma sin validación.

La plataforma controlará que las solicitudes de alta de usuarios han venido de una web de Madrid Destino, controlando por ejemplo la referencia de la web desde la que se solicitó el alta o se integró el formulario.

3.1.7.2. SMTP-API

La plataforma deberá también exponer un servicio de modo que se puedan realizar los envíos y comunicaciones directamente desde las webs de origen u otras fuentes que Madrid Destino decida.

3.1.7.3. Mejoras a los servicios básicos del API.

Las siguientes funcionalidades no se consideran como requisitos mínimos pero se valorará su inclusión en la oferta. La forma de valorar la inclusión de estas funcionalidades se detalla en el Anexo I del PCAP. Las mejoras valorables son las siguientes:

- Tanto si el proceso de alta / suscripción a un grupo se ha iniciado por la API como por formulario, se deberá iniciar un proceso de validación del correo antes de la confirmación de la pertenencia de un usuario a un grupo de contactos.

3.1.8. Formación

La formación deberá cubrir los siguientes aspectos:

- Uso general de la plataforma.
- Gestión de contactos.
 - Gestión de listas.
 - Importación y exportación.
 - Agrupaciones y segmentación de contactos.
 - Campos personalizados.
- Gestión de campañas.
 - Creación y reutilización de campañas.
 - Programación de envíos.
 - Test A/B
 - Integración y uso de las redes sociales.

- Elementos multimedia y diseño gráfico.
- Edición de plantillas.
- Uso de elementos dinámicos.
- Gestión de formularios y su inclusión en páginas.
- Gestión e interpretación de estadísticas.
- Buenas prácticas en la confección de campañas.

Todas las formaciones deberán de ser presenciales en las oficinas de Madrid Destino.

Cada formación tendrá un mínimo de 6 horas (que llevarán a aparte los descansos oportunos). Siendo 4 de ellas en horario de mañana y 2 en horario de tarde. Los horarios y días de las formaciones se determinarán a lo largo del contrato según las necesidades.

El adjudicatario deberá proporcionar un manual de usuario y otro de plataforma así como todo el material adicional que se deba impartir durante la formación.

4. INFORMACIÓN A PRESENTAR

Los licitadores deberán presentar sus ofertas teniendo en cuenta cubrir los siguientes aspectos:

- Entendimiento del servicio a prestar.
- Planteamiento técnico de la solución.
- Estrategia de migración.
- Equipo de trabajo.
- Servicio de atención a usuarios.
- Descripción API de integración.

4.1. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

Los licitadores deberán incluir un calendario de implantación del servicio en el que deberán tener en cuenta:

- La migración de los datos de la plataforma actual.
- La puesta en marcha de cada una de las sedes.
- El alta y configuración de los usuarios de la plataforma.
- La formación.

4.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de MADRID DESTINO y entre el personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con MADRID DESTINO que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales.

5. RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO

5.1. Infraestructura técnica

- Hardware del personal asociado al servicio: el adjudicatario deberá proporcionar los medios físicos necesarios para la óptima ejecución del servicio tanto si se realiza in-situ como si se presta el servicio de forma remota.
- Software del personal asociado al servicio: del mismo modo, los medios físicos destinados por el adjudicatario a la prestación del servicio deberán contar con los elementos de software necesarios para la correcta ejecución del contrato.

6. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de discapacitados y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y MADRID DESTINO, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con MADRID DESTINO, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente corresponden al mismo.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de MADRID DESTINO.

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

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

El adjudicatario de la prestación cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida en el presente pliego.

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

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

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

Si se verificara la defectuosa prestación del servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación de la factura del mes en que se haya producido o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación, teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas y de semanas en que aquel no se realizase o se realizara defectuosamente. Dicha valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para una vez debidamente conformada continuar su tramitación ordinaria.

Igualmente, se aplicarán estas deducciones en cualesquiera otros supuestos en que el servicio no se preste, o se preste de manera incompleta o defectuosa, al margen de las sanciones que pudieran corresponder.

Si las deficiencias en la prestación del servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.

El adjudicatario asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

La entidad adjudicataria adoptará las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias, para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, la integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

El adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/997, de 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

8. RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de MADRID DESTINO, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

9. CLÁUSULAS SOCIALES.

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

9.1. En materia socio laboral.

El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas socio laborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo. En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (en adelante TRLGDPD).

9.2. En materia de comunicación

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, que se deba aportar o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad. Corresponderá a la persona Responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice en cumplimiento de esta obligación.

9.3. En materia de seguridad y salud laboral:

La empresa Contratista tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la Actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

9.4. En materia de empleo

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

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que ejecuten el suministro, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

10. CONTROL EN LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El Responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales sean impuestas a la empresa Contratista en el presente Pliego y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

La adjudicataria y contratista deberá asimismo respetar lo señalado en la citada Instrucción 1/2016 del Ayuntamiento de Madrid

En el PCAP se detallan las penalidades que están asociadas al incumplimiento de estas obligaciones.

11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

11.1. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

11.2. Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales MADRID DESTINO es Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado “Tratamiento de Datos Personales”.

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (Encargado del Tratamiento) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre MADRID DESTINO recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como, del incumplimiento contrato.

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

- a) los Datos Personales a proteger,
- b) el tratamiento a realizar,
- c) los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, cuya ubicación y equipamiento podrá estar bajo el control de MADRID DESTINO o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por MADRID DESTINO, según se especifique en el Anexo
- d) los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego,
- e) el destino de los datos objeto de tratamiento y
- f) las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINO estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

11.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales:

11.3.1. *Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO*

Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de MADRID DESTINO por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a MADRID DESTINO cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

11.3.2. *Finalidad de tratamiento*

No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

11.3.3. *Medidas de seguridad*

Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad, detalladas en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

11.3.4. Deber de confidencialidad y secreto

Mantener la más absoluta confidencialidad y secreto sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. La presente obligación debe observarse incluso después de que finalice la prestación del servicio.

Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

11.3.5. Relación de personas autorizadas

Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente.

Y mantener a disposición de MADRID DESTINO dicha documentación acreditativa.

11.3.6. Formación

Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

11.3.7. Comunicación de datos a terceros

Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

11.3.8. Delegado de Protección de Datos

Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a MADRID DESTINO, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de

contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

11.3.9. Destino de los datos

Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

11.3.10. Transferencias internacionales

Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se indique así expresamente por MADRID DESTINO, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a MADRID DESTINO de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a MADRID DESTINO, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

11.3.11. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de ComiteLOPD@madrid-destino.com, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

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

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

11.3.12. Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos

Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a MADRID DESTINO con la mayor prontitud a la dirección de correo electrónico ComiteLOPD@madrid-destino.com

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

El adjudicatario asistirá a MADRID DESTINO, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

11.3.13. Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento

Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de(i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de MADRID DESTINO, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en auditorías o en inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la AEPD.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la AEPD (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

11.3.14. Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos

Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de MADRID DESTINO a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de MADRID DESTINO toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

11.3.15. Derecho de información

Corresponde al Responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de datos. En el caso en el que el encargado del tratamiento, en la prestación del servicio efectúe la recogida de datos de carácter personal, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre MADRID DESTINO y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste.

No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de MADRID DESTINO, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales".

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de MADRID DESTINO no contemplados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de MADRID DESTINO, en concreto de su Delegado de Protección de Datos a través del buzón ComiteLOPD@madrid-destino.com, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

11.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de MADRID DESTINO, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que MADRID DESTINO decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a MADRID DESTINO la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de MADRID DESTINO.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de MADRID DESTINO a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.
- El adjudicatario informará a MADRID DESTINO de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la AEPD la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de MADRID DESTINO a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

11.5. Información

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades derivadas del presente Contrato, garantizando que dichos datos sean exactos y puestos al día, obligándose a comunicar a la otra, sin dilación indebida, aquellos que hayan sido rectificados y/o deban ser cancelados según proceda.

MADRID DESTINO garantiza a los representantes e interlocutores del adjudicatario el tratamiento de sus datos de carácter personal conforme a la legislación vigente y a tal efecto informa que serán incorporados en un fichero titularidad de MADRID DESTINO en los siguientes términos:

Responsable: MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., con domicilio en Madrid, [calle Conde Duque, 9-11](#), 28015 Madrid.

Delegado de Protección de datos: ComiteLOPD@madrid-destino.com

Finalidades: Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión del expediente jurídico de contratación, la formalización y archivo de los contratos y escrituras, la gestión de la contabilidad, el cumplimiento de obligaciones impositivas, de facturación, de transparencia y de control)

Plazo de conservación: Se limitará al periodo que sea necesario para dar cumplimiento a la relación contractual y durante los plazos de prescripción de las acciones civiles, penales, administrativas o de cualquier otro tipo que pudieran derivarse de la actividad o servicio prestado y del tratamiento de los datos, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental español.

Destinatarios: Agencia Tributaria, Tribunal de Cuentas, Plataforma de Contratación del Estado , y demás administraciones públicas, para el cumplimiento de obligaciones de transparencia y control, fiscales, así como, a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos y autoridades judiciales. Las obligaciones de transparencia conllevan la publicación en la correspondiente sede electrónica la relación de los contratos suscritos por MADRID DESTINO, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas.

Legitimación: Ejecución de un contrato

Derechos: El ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a ComiteLOPD@madrid-destino.com, con referencia a “Área Legal” e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

12. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

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

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

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

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

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

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

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

Igualmente, la Adjudicataria se compromete a comunicar de forma inmediata a Madrid Destino cualquier incidente o anomalía relativa a las medidas de seguridad que puedan afectar a la misma o a sus clientes, así como cualquier posible incidencia que afecte o pueda afectar a los sistemas de información de la

Madrid Destino, a fin de que ésta pueda adoptar las medidas que considere oportunas en defensa de sus propios intereses y de los de sus clientes.

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

13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la recogida de este documento a la dirección roberto.guijarro@madrid-destino.com

MADRID DESTINO se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en el presente documento para la ejecución de los trabajos objeto del Contrato.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

D.

D.

ANEXO I. Datos a tener en cuenta por los licitadores de cara dimensionar el trabajo a realizar.

Listado de páginas web.

Madrid Destino dispone en la actualidad cuarenta páginas web activas. Atendiendo a los desarrollos previstos, este número puede llegar a sesenta en el futuro. Todas las páginas web disponen de herramientas para el registro de usuarios o suscripción a newsletter; encontrándose en la mayoría de éstas la posibilidad de registro a actividades o a proyectos de carácter puntual.

La página web corporativa, www.madrid-destino.com, permite acceder a los siguientes formularios o registros:

- a) Procesos de selección de personal: Madrid Destino dispone de un sistema de selección de personal por el que los candidatos deben remitir información de carácter personal a través de medios telemáticos.
- b) Perfil del Contratante: los usuarios se registran como empresa para licitar; pero también pueden asociar personas individuales a una cuenta de empresa.
- c) Registro digital y registro físico de solicitudes de información y reclamaciones.
- d) Portal de Transparencia: Madrid Destino es un sujeto obligado en el marco del cumplimiento Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- e) Espacios y Eventos. Madrid Destino gestiona espacios de titularidad municipal sin programación cultural que son objeto de arrendamiento y de cesión de uso a terceros para la celebración de eventos, cuyo formulario de contacto se gestiona a través de la página web corporativa.

En relación al resto de páginas web se puede realizar una clasificación en función de la tipología de los destinatarios a los cuales se dirigen:

a) Páginas web dirigidas a público con perfil de usuarios no profesionales:

- Con carácter general existe un registro de usuarios por web para la suscripción o envío de newsletter periódicas informativas de la actividad programada
- En algún caso, la finalidad del registro incluye la realización de encuestas sobre los intereses y perfil del usuario;

- La inscripción en actividades o talleres se realiza a través de formularios específicos, incluyendo en algún caso, para la inscripción en talleres o actividades infantiles, la solicitud de datos de salud, alergias e intolerancias, para su tratamiento de forma incidental para facilitar la participación del menor en la actividad y adaptar la misma las observaciones indicadas
 - La participación en concursos o convocatorias de proyectos colaborativos se realiza a través de formularios específicos, incluyendo en algún caso el envío de creatividades, fotografías o vídeos con cesiones derechos asociadas a licencias abiertas o de Creative Commons,
 - La venta de entradas online a eventos y actividades se encuentra externalizado mediante un contrato de encargo de tratamiento y se realiza a través de la plataforma de venta del adjudicatario del servicio.
- b) *Páginas web dirigidas a público con perfil de usuarios profesionales:* con carácter general el registro de usuarios permite acceder un catálogo de herramientas y documentación, que en algún caso conlleve el acceso al directorio de profesionales y empresas del sector registrados,
- *Programa JOBO:* los menores y jóvenes que se inscriben en este programa de fidelización ofrece descuentos en los centros culturales gestionados por MADRID DESTINO. Para formalizar el registro se solicita El registro deben remitir una copia del Documento Nacional de Identidad que se almacena en el sistema.
 - El Programa de Fidelización “*Vuelve a Madrid*” es un programa de fidelización de visitantes a la ciudad de Madrid que ofrece a los registrados ofertas y experiencias de terceros establecimientos y empresas asociados al programa. Este programa contempla dos perfiles de usuario distintos, por un lado los profesionales que ofrecen producto y servicio y por otro los consumidores de los mismos, en general, visitantes y turistas.
 - Madrid Destino gestiona por cuenta y encargo del Ayuntamiento de Madrid la página web www.madridcultura.es, con links a todas las páginas web de cultura gestionadas por MADRID DESTINO, así como, al
 - Madrid Destino dispone de una intranet corporativa desde la que se accede al portal del empleado, al control de presencia, al correo web corporativo y a la plataforma de e-marketing.
 - Adicionalmente a las páginas web, existen perfiles oficiales de los centros culturales y actividades en las principales RRSS, así como, aplicaciones para smartphones (ej. M21, Paseo del Arte Imprescindible...)

CLASIFICACIÓN WEBS MADRID DESTINO SEGÚN DESTINATARIOS DE SUS FORMULARIOS	
FORMULARIOS DIRIGIDOS A EMPRESARIOS O PROFESIONALES (8 webs)	
CORPORATIVA	
www.madrid-destino.com (Secciones Perfil Contratante y Espacios y Eventos)	
ACTIVIDAD TURÍSTICA	
www.esmadrid.com/mcb	traveltrade.esmadridpro.com
socios.esmadridpro.com	medios.esmadridpro.com
PROGRAMACIÓN CULTURAL	
ciudadistrito.es (Convocatoria permanente para la selección de proyectos artísticos)	
MADRID CITY FILM OFFICE	PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN
https://cityofmadridfilloffice.com	www.vuelveamadrid.com (establecimientos adheridos)
FORMULARIOS DIRIGIDOS A CIUDADANÍA (PERFIL CONSUMIDOR O USUARIO) (26 webs)	
CORPORATIVA	
www.madrid-destino.com (Portal de Transparencia, Contacto y Sección de Empleo)	
ACTIVIDAD TURÍSTICA (2)	
www.esmadrid.com	
https://blog.esmadrid.com/blog/es/#	
CENTROS CULTURALES, TEATROS Y ACTIVIDADES CON PROGRAMACIÓN ANUAL (10)	
naves.mataderomadrid.org/es	www.centrocentro.org
www.mataderomadrid.org	ciudadistrito.es/
www.cinetecamadrid.com	https://espacioquinta.madrid.es/
condeduquemadrid.es/	https://www.teatrocircoprice.es/
www.teatrofernangomez.es/	https://www.teatroespanol.es/
CENTROS CULTURALES CON PROGRAMACIÓN BASADA EN PROYECTOS CIUDADANOS COLABORATIVOS PREVIA CONVOCATORIA (2)	
intermediae.es/	
medialab-prado.es/	
PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES ESTACIONALES (9)	
www.navidadmadrid.com	www.festivaldejazzmadrid.com
www.veranosdelavilla.com/	www.gastrofestivalmadrid.com/
www.sanisidromadrid.com	www.documentamadrid.com
www.semanasantamadrid.es	http://www.madridchino.com/
www.carnavalmadrid.es	
WEBS DE PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN (2)	
www.vuelveamadrid.com (beneficiarios de descuentos)	https://www.madridcultura.es/jobo

TIPOLOGÍA DE FINALIDADES DE FORMULARIOS DISPONIBLES EN LAS PÁGINAS WEB	
FORMULARIOS DIRIGIDOS A CIUDADANÍA (CONSUMIDORES Y USUARIOS)	
1	Envío de newsletter informativas sobre actividad programada o eventos de ciudad
2	Identificación de perfiles de usuario para personalización de contenidos ofrecidos en newsletter o adecuar programación a público interesado
3	Encuesta grado de satisfacción y valoración de actividades programadas
4	Inscripción en talleres/actividades (<i>posibles alternativas ...</i>)
5	☐ gratuitas ☐ no gratuitas (en cuyo caso el pago se efectúa en la taquilla del centro o a través del sistema de venta online objeto de encargo de tratamiento a un tercero) ☐ dirigidas a un público menor de edad ☐ información incidental de datos de alergia/salud para posibilitar la accesibilidad de la actividad ☐ autorización para la realización de fotografías y/o grabación audiovisual y uso de imagen para retransmisión y/o difusión de actividad en repositorio de la web y canales de youtube ☐ licencia creative commons sobre creaciones desarrolladas en la actividad para su difusión en repositorios web y canales youtube del centro con finalidad informativa y promocional de la actividad ☐ cesiones o licencias de derechos de explotación sobre creaciones desarrolladas en la actividad
6	
7	
8	
9	
10	
11	Presentación de proyecto a (<i>posibles alternativas...</i>)
12	
13	
14	
15	
16	Participación en concursos o combinaciones aleatorias (<i>posibles finalidades adicionales...</i>)
17	
18	
19	Participación en convocatorias para la selección de colaboradores en proyectos colaborativos seleccionados (implica autorización de uso derechos de imagen y licencias cc)
20	Acceso a descuentos y ofertas (<i>programas de fidelización</i>)
21	
22	
23	Reclamaciones y sugerencias
24	Presentación de candidaturas a ofertas concretas de empleo o bolsas de trabajo
25	Peticiones de información (derecho de acceso a información pública)
FORMULARIOS DIRIGIDOS A PROFESIONALES	
26	Envío de newsletter informativas
27	Envío de invitaciones para asistencia a eventos
28	Acceso y publicación en directorio profesional sectorial
29	Acceso a contenidos
30	
31	
32	
33	
34	Petición de presupuesto para arrendamientos o cesiones de uso de espacio



Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio S.A

ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El objeto de servicio llevará asociado el tratamiento de datos de carácter personal relacionado con el inventario de páginas Web y servicios de información del ANEXO I.

El alcance del servicio incluye la gestión de todos los envíos, campañas, atención a usuarios, listas, estadísticas y automatizaciones de información que se realicen a través de la plataforma objeto del servicio.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINIO estuviese de acuerdo con lo solicitado, MADRID DESTINO emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Colectivos y Datos Tratados

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

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Recogida (captura de datos) | ☐ Difusión | ☐ Duplicado Copia (copias temporales) |
| ☐ Registro (grabación) | ☐ Interconexión (cruce) | ☐ Copia de seguridad |
| ☐ Estructuración | ☒ X Cotejo | ☐ Recuperación |
| ☐ Modificación | ☐ Limitación | ☐ Otros: _____ |
| ☐ Conservación (almacenamiento) | ☐ Supresión | |
| ☐ Extracción (retrieval) | ☐ Destrucción (de copias temporales) | |
| ☒ X Consulta | ☐ Conservación (en sus sistemas de información) | |
| ☐ Cesión | | |

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad.

MADRID DESTINO como empresa integrante del sector público institucional dependiente del Ayuntamiento de Madrid está sujeta al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) siéndole de aplicación el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el ENS en el ámbito de la Administración Electrónica.

En la medida en la que los sistemas de información de MADRID DESTINO objeto de tratamiento estén sujetos al Esquema Nacional de Seguridad, las medidas de seguridad a adoptar por la empresa adjudicataria son las recogidas en el Anexo II de Medidas de Seguridad del Real Decreto 3/2010.

En el caso en el que los datos a tratar sean de nivel medio o de nivel alto las medidas de seguridad de nivel medio o alto definidas en el artículo 82 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (RLOPD) y demás normativa aplicable vigente en cada momento.

En el caso en el que los datos a tratar sean de nivel medio o de nivel alto las medidas de seguridad de nivel medio o alto definidas en el artículo 82 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (RLOPD) y demás normativa aplicable vigente en cada momento.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de MADRID DESTINO.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por MADRID DESTINO, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por MADRID DESTINO.