

EXPEDIENTE Nº: SP20-00304

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, SOPORTE A USUARIOS Y EVOLUTIVOS DE LA PLATAFORMA DE VENTA DE ENTRADAS LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ÍNDICE

Contenido

1 OBJETO	3
2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	4
2.1 OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2.2 CONDICIONES GENERALES	5
2.2.1 Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego	5
2.2.2 Centros en los que debe prestarse el servicio	5
2.3 PROPIEDAD DEL CÓDIGO GENERADO Y DEL SISTEMA INTEGRAL DE VENTA DE ENTRADAS.	5
2.4 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	5
2.5 MÓDULOS DE LA PLATAFORMA.....	6
2.5.1 Aspectos generales de la plataforma	6
2.5.2 Módulos particulares de la plataforma.....	7
2.5.3 Intercambio de información. Integración con el sistema ERP, pasarela de pago, portales de Madrid Destino y API de comunicación	9
2.6 MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO Y SOPORTE A USUARIOS	10
2.6.1 Servicios de soporte de primer nivel a los usuarios.....	10
2.6.2 Requerimientos del soporte de primer nivel a usuarios	11
2.6.3 Gestión de incidencias	12
2.6.4 Niveles de incidencias	13
2.6.5 Canal y tiempos máximos de resolución de incidencias	13
2.6.6 Mantenimiento preventivo	14
2.6.7 Medición de la calidad del servicio	14
2.7 ALOJAMIENTO DE LA PLATAFORMA DESARROLLADA E INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA.....	15
2.7.1 Servicios de backup.....	17
2.7.2 Gestión de incidencias relacionadas con el alojamiento	18
2.7.3 Plataformas de desarrollos e integración.....	18
2.8 DESARROLLOS EVOLUTIVOS	18
2.8.1 Desarrollos ya definidos a llevar a cabo	19
2.8.2 Recursos asignados al servicio	21
2.8.3 Perfiles asignados a los evolutivos y dimensionamiento de la bolsa de horas	22
2.8.4 CVs de los perfiles de trabajo.....	22
2.8.5 Peticiones de trabajo.....	23
2.8.6 Responsable del seguimiento de los evolutivos	23
2.8.7 Seguimiento y control de los evolutivos	24
2.9 METODOLOGÍA DE DESARROLLO.....	25
2.10 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	25
2.11 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.....	26
3 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO	26



4 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO	26
5 RESPONSABILIDAD	27
6 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	27
7 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO	28
8 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD	30
8.1 NORMATIVA	30
8.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	30
8.3 ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO.....	31
8.4 SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES	37
8.5 INFORMACIÓN.....	37
9 SOLICITUD DE INFORMACIÓN.	38
ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”	39
ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD	42

EXPEDIENTE Nº: SP20-00304

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, SOPORTE A USUARIOS Y EVOLUTIVOS DE LA PLATAFORMA DE VENTA DE ENTRADAS LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

1 OBJETO

Madrid Destino Cultura Turismo y 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 este contexto, Madrid Destino requiere la contratación de servicios relacionados con el desarrollo evolutivo, mantenimiento, alojamiento y soporte de la herramienta integral para la venta de entradas de los espectáculos gestionados directa o indirectamente por Madrid Destino para lo cual se invita a los profesionales y/o empresas que estén interesadas a que presenten sus mejores ofertas.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos de traslado y manutención del personal que preste el servicio.

En la determinación del precio del contrato se ha tenido en cuenta el salario base establecido en el XVI Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudio de mercado y de la opinión pública.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

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.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Objeto del contrato

Madrid Destino desea contratar un servicio de alojamiento, el mantenimiento técnico y soporte a usuarios, el sistema de envío masivo de correos electrónicos y el desarrollo evolutivo del sistema integral de venta de entradas propiedad de Madrid Destino.

El software derivado del desarrollo de los evolutivos tendrá la naturaleza de código abierto, no requiriendo el sistema de ninguna licencia privativa para su completa implantación y utilización, a excepción del Sistema de email-marketing que podrá estar basado en un sistema desarrollado por un tercero.

Constituye el objeto del presente procedimiento la prestación de los siguientes servicios:

- **Alojamiento del sistema de venta de entradas de Madrid Destino**
 - Servicio de alojamiento.
 - Servicio de monitorización.
 - Instalaciones y configuraciones.
 - Gestión de los entornos implantados.
 - Canales de Comunicaciones.
 - Copias de seguridad.
 - Seguridad del sistema.

- **Mantenimiento Tecnológico y soporte a usuarios**
 - Mantenimiento técnico.
 - Mantenimientos correctivos.
 - Mantenimientos perfectivos.
 - Soporte de primer nivel a usuarios.

- **Sistema de envío masivo de correos electrónicos**
 - Integrado con el sistema de venta de entradas, especialmente con el CRM.
 - Incluye el servicio de envío masivo de correos electrónicos.

- **Desarrollos evolutivos**
 - Definición, desarrollo e implantación de evolutivos.
 - Actualizaciones de software.
 - Actualizaciones de versiones y gestión de pases a producción.

2.2 Condiciones generales

2.2.1 Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego

Todas las marcas de fabricantes y/o las tecnologías a las que se hace referencia en este documento se citan porque Madrid Destino, en la actualidad, tiene ya instalados equipos basados en dichas marcas y/o tecnologías. Por lo tanto, en los casos en los que se haga referencias a determinadas marcas y/o tecnologías, los licitadores deberán tener en cuenta la dependencia tecnológica de Madrid Destino con las plataformas ya implantadas y en producción.

2.2.2 Centros en los que debe prestarse el servicio

Las ubicaciones para llevar a cabo la ejecución del contrato seguirán las siguientes premisas:

- **Desarrollos evolutivos:** en las instalaciones que proponga el adjudicatario en su oferta, salvo aquellas reuniones que se deban celebrar de manera presencial que serán siempre en instalaciones de Madrid Destino salvo que ambas partes acuerden otro lugar.
- **Alojamiento:** en las instalaciones que proponga el adjudicatario en su oferta y que cumplan los requisitos mínimos marcados en los pliegos.
- **Mantenimiento tecnológico:** se podrá prestar el servicio de forma remota si es posible resolver las incidencias de este modo. En caso de que la incidencia requiera de presencia física deberá producirse en el lugar donde se haya originado la incidencia, en general, instalaciones gestionadas por Madrid Destino.

Los costes de desplazamiento y/o transporte se entenderán como incluidos en los costes del contrato.

2.3 Propiedad del código generado y del sistema integral de venta de entradas.

Todos los trabajos que resulten de la ejecución de los desarrollos evolutivos del presente procedimiento pasarán a ser propiedad de Madrid Destino que los incluirá en los activos de la empresa con el consiguiente valor contable sobre los desarrollos.

El adjudicatario deberá entregar todo el código fuente generado, así como los materiales creados en el desarrollo del proyecto.

El código fuente generado estará comentado y documentado de forma clara y siguiendo los estándares de programación habituales en el desarrollo de este tipo de proyectos.

2.4 Garantía de los trabajos

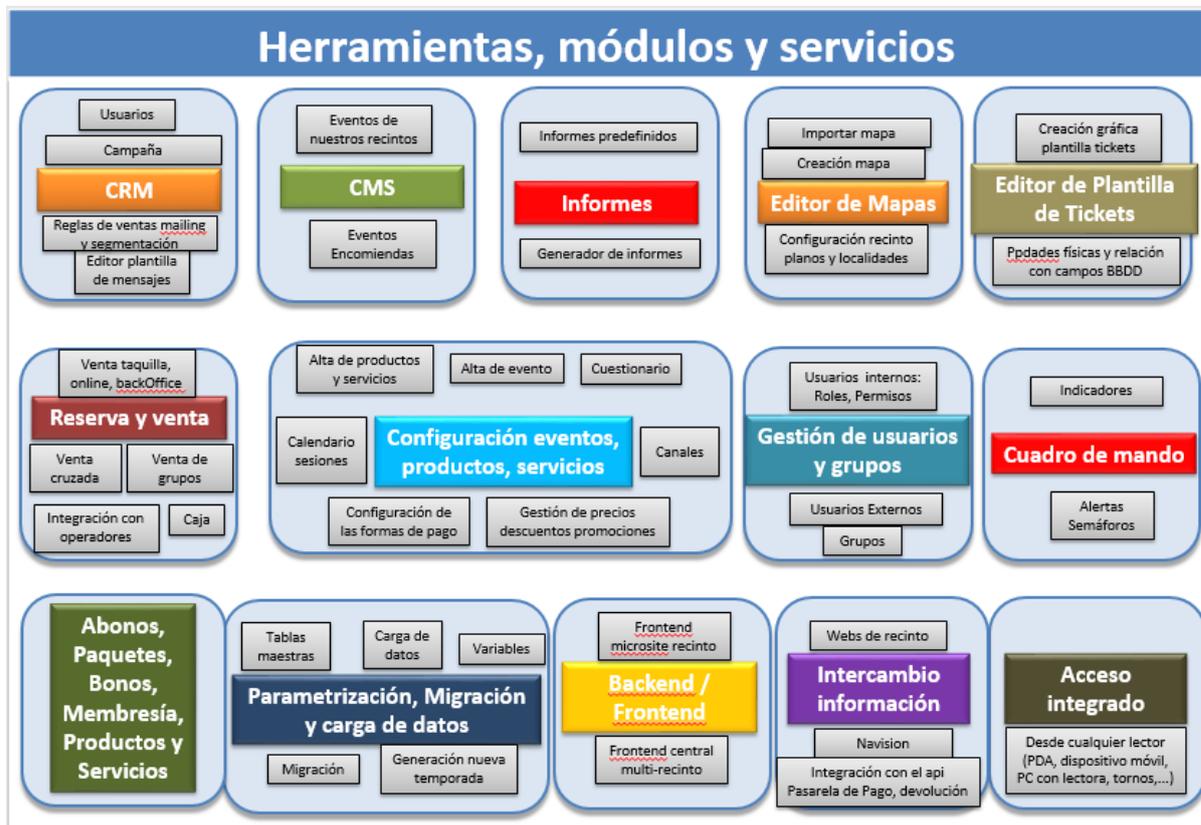
Los desarrollos tendrán una garantía mínima de un año de duración contra errores del sistema que se detecten durante la explotación de la plataforma.

La duración de la garantía comenzará a contarse desde la fecha de la puesta en producción del sistema.

Se valorarán ampliaciones de esta garantía de la forma en que se describe en el ANEXO I del PCAP.

2.5 Módulos de la plataforma

El conjunto de módulos del sistema integral de venta de entradas se refleja en la siguiente gráfica:



2.5.1 Aspectos generales de la plataforma

La plataforma tiene las siguientes características:

- Accesible vía Web a través de navegadores estándar.
- Adaptive mobile first especialmente en la venta de entradas online y en la venta en taquilla, esta última además deberá estar adaptada a dispositivos táctiles.
- Está basada en estándares.
- Las versiones de acceso público cumplen con los criterios de accesibilidad AA como se explica en la sección **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**
- Es compatible con los elementos de hardware de Madrid Destino. El hardware que utiliza la plataforma es el siguiente:

- Para las taquillas: PC All in One con pantalla táctil de 21”, sistema operativo Windows 8 o superior, procesador Intel Celeron dual a 2,5 GHz o superior, con un mínimo de 4 GB de RAM y espacio mínimo disponible en disco de 100 GB.
- Para las impresiones de las entradas:
 - Impresora Boca Lemur 300 DPI.
 - Impresora de recibos EPSON.
- Para la redención de las entradas en los puntos de acceso:
 - PDA para control de accesos Motorola MC55A.
 - PDA para control de accesos Bluebird EF500-ANLGH o BM1800-IHS

La compatibilidad de estos elementos no debe ser impedimento para la utilización de otros componentes de hardware que se pudieran utilizar en el futuro.

- Está integrada con los sistemas habituales de pago, electrónicos o físicos, como por ejemplo tarjetas de crédito u otros sistemas de pago online comúnmente utilizados.
- Cuenta con un sistema automático de notificaciones y mensajes de información y promoción a usuarios por correo electrónico. El sistema de envío de estas notificaciones vía SMTP es parte del contrato.
- Todos los módulos que forman parte de la solución están desarrollados bajo una misma tecnología que gira en torno al framework de desarrollo Symfony en su última versión.
- Es multi-idioma.

2.5.2 Módulos particulares de la plataforma

Los módulos operativos sobre los que se deberán prestar los distintos servicios son los siguientes:

- Configuración de eventos, productos y servicios
- Configuración gestión de temporadas
- Gestión de espacios
- Gestión de salas
- Gestión de eventos
- Localidades
- Comunicación entre el alta de eventos producido en cada recinto o sala y el sistema integral de venta de entradas
- Alta actividades, espectáculos, visitas, productos y servicios
- Reserva y venta. Canales de venta
- Gestión de precios, descuentos y promociones. Descuentos y códigos promocionales.

- Configuración de cupos y aforos.
- Formas de pago.
- Sistema de venta. Taquilla física y taquilla online.
- Gestión de caja en taquilla.
- Sistema de trazabilidad de las transacciones. Gestión de expedientes de ventas realizadas.
- Sistema de reservas.
- Editor de Mapas.
- Sistema de gestión de contenidos para el canal de venta Web.
- Abonos, Paquetes, Bonos, Membresía, Productos y Servicios
- CRM
- Gestión de usuarios registrados.
- Sistema de email-marketing.
- Gestión de grupos/usuarios. Colectivos.
- Área privada para usuarios espectadores.
- Editor de plantillas de tickets.
- Informes
- Cuadro de mando
- Control de acceso integrado
- Back End / Front end.
- Web pública multi-espacio y multi-evento.

El adjudicatario deberá por tanto dar el soporte y mantenimiento sobre el funcionamiento de todos estos módulos así como realizar los desarrollos evolutivos que sean necesarios para mejorar la plataforma.

2.5.3 Intercambio de información. Integración con el sistema ERP, pasarela de pago, portales de Madrid Destino y API de comunicación

2.5.3.1 Integración con el sistema ERP Navision

La información de las transacciones realizadas por la plataforma incluyendo pagos y devoluciones, tienen reflejo en la contabilidad de Madrid Destino. Por lo tanto, se deberán desarrollar evolutivos sobre el sistema de intercambio de información que ya existe entre el sistema integral de venta de entradas y el sistema ERP de la empresa (Microsoft Dynamics 2009 R2 en adelante la ERP).

Dentro de los evolutivos relativos de conexión con la plataforma ERP es posible que sea necesario desarrollar o modificar servicios Web tanto desde las plataformas Web de Madrid Destino como desde la propia ERP, así como funcionalidades específicas dentro de la ERP relativas siempre a la gestión contable de los expedientes relacionados con la comercialización de entradas y productos.

El desarrollo de estos conectores, servicios Web y funcionalidades específicas de la ERP, son objeto del contrato. Los desarrollos concretos a realizar se definirán según las necesidades específicas durante la ejecución del contrato.

2.5.3.2 Desarrollos evolutivos sobre la pasarela de pago

El sistema posee una integración completa con la pasarela de pago corporativa, tanto física como virtual, de tal forma que las transacciones que se paguen con este sistema tengan una correlación exacta entre la información de las transacciones registradas en la plataforma y las registradas en los sistemas del proveedor de la pasarela de pago, de manera que se garantice que la información sobre un pago o devolución registrado en el sistema integral de venta de entradas corresponda exactamente con la información almacenada en el sistema de la pasarela de pago.

Se pueden actualizar los datos de las transacciones de manera manual o de manera programada.

En la forma automática, la información se pasa mediante un proceso a la base de datos de la ERP para que se generen los apuntes contables oportunos.

El sistema genera la información necesaria para la liquidación de IVA tal y como marca la legislación vigente, incluyendo desgloses y distintas tipologías de IVA.

Madrid Destino proporcionará al adjudicatario la documentación necesaria del API de conexión con Navision.

2.5.3.3 Integración con portales de Madrid Destino y API de comunicación

La solución actual contempla el intercambio de información mediante un API de comunicación con las Webs de cada uno de los recintos de Madrid Destino. Así como con otras plataformas procedentes de encomiendas. Se podrán crear evolutivos sobre esta integración, el API desarrollado, así como de los servicios Web de intercambio de información.

Madrid Destino proporcionará al adjudicatario la documentación necesaria del API de integración.

2.6 Mantenimiento tecnológico y soporte a usuarios

Es objeto del contrato la prestación del servicio de mantenimiento tecnológico y soporte a usuarios de la plataforma. Madrid Destino designará un responsable de este servicio.

El mantenimiento tecnológico y el soporte a usuarios se deberán prestar durante toda la duración del contrato. El esfuerzo dependerá del número de centros ya en producción.

Los mantenimientos técnicos tendrán estas ventanas de trabajo:

- Días laborables de lunes a jueves: de 10:00 de la mañana a 18:00 a diario.
- Fines de semana: viernes, sábado y domingo, serán siempre en modalidad de 12 horas, de 12:00 de la mañana a 12:00 de la noche.
- Festivos: mismo horario que para fines de semana.

Se consideran incluidos en el contrato todos los desplazamientos necesarios para la correcta prestación del servicio.

2.6.1 Servicios de soporte de primer nivel a los usuarios

La empresa adjudicataria prestará el servicio de soporte de primer nivel al personal o colaboradores de Madrid Destino relativos a la operación del sistema integral de venta de entradas.

Las incidencias a resolver serán abiertas siempre por Madrid Destino pero podrán ser relativas a problemáticas técnicas de operación de la plataforma por usuarios finales del sistema integral de compra de entradas.

Deberá poder cumplir como mínimo todos los siguientes puntos:

- Instalaciones y actualizaciones de hardware: ordenadores de taquilla, elementos para el control de entrada a los recintos, etc.
- Instalaciones, reinstalaciones, actualizaciones y configuraciones del sistema integral de venta de entradas que se requiera para la explotación de la plataforma.
- Instalaciones, reinstalaciones, configuraciones, actualizaciones, dudas y problemas relacionados con drivers, configuraciones de periféricos, red, transferencias de datos, etc. Relacionados directa o indirectamente con el sistema integral de venta de entradas.
- Cambios de ubicación de puestos de trabajo y, por tanto, de la plataforma asignadas a los mismos.
- Retirada y/o sustitución de equipos en caso de ser necesario.

- Traspasos de información y de configuraciones de usuario de unos equipos a otros en caso de cambio de plataforma a un usuario o instalación de una nueva.
- Reparaciones de hardware: sustitución de piezas del hardware de los equipos (RAM, fuentes de alimentación, etc...) y sustitución del cableado. Suministro de consumibles a los centros (i.e.papel de taquilla).

De cara al cálculo del esfuerzo necesario para llevar a cabo este servicio ofrecemos una estimación aproximada de trabajo que se realiza, por la herramienta que da el servicio de Ticketing a Madrid Destino en la actualidad, realizada la formación y pasado un tiempo de su puesta en marcha:

- Las interacciones con soporte serán aproximadamente 20 al mes entre teléfono y web.
- La mayor parte (85%) contacta con el departamento de Ticketing de Madrid Destino.
- Los motivos son diversos. Gran parte son:
 - Funcionalidades del sistema
 - Parametrizaciones.
- Todas las llamadas a soporte son en castellano.

2.6.2 Requerimientos del soporte de primer nivel a usuarios

El adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplan los siguientes requerimientos:

- El adjudicatario deberá proporcionar las herramientas físicas necesarias para el desempeño de su trabajo.
- El personal asignado al proyecto, se debe comprometer al seguimiento de los procedimientos y metodologías de Madrid Destino y en especial a aquellas que tiene que ver con el cumplimiento de la RGPD.
- El personal asignado al servicio contará con una acreditación facilitada por Madrid Destino a fin de poder prestar el servicio en los diferentes centros objeto del contrato. Dicho personal se hará responsable del uso de las acreditaciones. Las mismas, se devolverán a Madrid Destino al finalizar el contrato.
- Las compras de equipo solo las puede realizar Madrid Destino mediante sus procedimientos internos, por lo que cualquier petición de un nuevo suministro deberá ser comunicada al personal de Madrid Destino para su adecuada tramitación.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar al personal in situ de un Smartphone con servicio de datos donde tendrán que estar localizables durante la duración de su jornada laboral.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar al personal que deba realizar su labor en los recintos, el equipamiento necesario para el correcto desempeño del soporte.

- No se realizarán intervenciones sobre equipos que no pertenezcan a Madrid Destino salvo que se trate de material en renting contratado por la propia Madrid Destino o por petición expresa por parte ésta.

2.6.3 Gestión de incidencias

Las incidencias relativas al sistema integral de venta de entradas se gestionarán a través de un sistema de soporte online que deberá registrar las mismas, su estado y evolución. Este sistema deberá ser provisto por el adjudicatario y se considera que está dentro de la prestación del servicio contratado.

- Aunque será posible recibir notificaciones mediante llamadas o correos electrónicos será obligatorio el registro de las incidencias en el sistema a fin de realizar el correcto seguimiento.
- Para ello el adjudicatario deberá utilizar una plataforma de gestión de incidencias estándar cuyo coste de uso se entiende que está incluido en el contrato.
- Las incidencias, se resolverán en la medida de lo posible, de forma remota o por teléfono. En caso de no ser posible, se actuará in-situ.
- La prevención y resolución de incidencias deberá ser proactiva por parte del adjudicatario y transparente, en la medida de lo posible de cara a los usuarios.
- No se atenderán incidencias que no se hayan registrado en el sistema salvo que se trate de una emergencia.
- Del mismo modo, se deberá actualizar los estados de las incidencias según éstas se vayan resolviendo.
- Se deberán documentar en el sistema los pasos que se vayan dando para resolver una incidencia hasta el cierre de la misma.
- Si una incidencia queda en espera de resolución o está bloqueada por algún motivo como por ejemplo a la espera de una toma de decisión, se deberá comunicar a Madrid Destino esta circunstancia.
- Al cerrar una incidencia se deberá documentar y describir el cierre de la misma, explicando con todo detalle la actuación llevada a cabo.
- La plataforma deberá contar con notificaciones automáticas a usuarios que deberán configurables, por usuario, grupos, fechas, periodicidades, etc.
- Las incidencias de catalogará como normales o urgentes en el momento de abrirlas de manera que sea posible hacer seguimiento y control de los niveles de servicio contratados.

La operativa de gestión de incidencias será la siguiente:

- **Alta de incidencia:**

- Detección de la incidencia por parte del sistema de monitorización o mediante notificación de un usuario.
- Notificación de la incidencia.
- El adjudicatario asignará y proporcionará un número de control por incidencia de servicio.
- A continuación, el personal especializado del adjudicatario realizará una intervención para diagnosticar la avería o problema.
- **Resolución de la incidencia:** una vez detectado la incidencia se identificará la solución adecuada y se procederá a su resolución. Si la resolución de la incidencia implica la degradación o corte de algún servicio, deberá consensuarse por escrito con el responsable de Madrid Destino antes de realizar la actuación.
- **Cierre de la incidencia:** una vez solucionada la incidencia, el adjudicatario procederá a la notificación de finalización de la intervención y cierre de incidencia. El sistema enviará notificación de cierre de la incidencia al usuario, el podrá confirmar su cierre o rechazarlo en un plazo no inferior a 2 días.

2.6.4 Niveles de incidencias

En el caso de que surjan incidencias que no hayan podido resolverse en los tiempos máximos indicados, éstas deberán ser notificadas a Madrid Destino.

Se definen dos niveles de incidencia según su criticidad:

- Nivel urgente: para aquellas situaciones que pueden paralizar la normal utilización del servicio.
- Nivel normal: para aquellas situaciones que, aunque no paralicen la normal prestación del servicio, lo ralenticen o disminuyan la calidad.

2.6.5 Canal y tiempos máximos de resolución de incidencias

En caso de notificación de incidencias, el canal de atención será el teléfono, correo electrónico o cualquier otra alternativa habitual y consensuada entre las partes para lo cual el adjudicatario deberá habilitar los medios oportunos para poder establecer la interacción entre las partes.

Los tiempos mínimos por tipo de incidencias serán los siguientes:

- Nivel urgente:
 - Tiempo de respuesta inmediato (notificación de recepción de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
 - Tiempo de resolución: máximo 2 horas.
- Nivel normal:
 - Tiempo de respuesta máximo: inmediato (notificación de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
 - Tiempo de resolución: máximo 8 horas contadas desde la respuesta.

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Destino un número de teléfono para notificar incidencias urgentes, estando disponible diariamente de 9 de la mañana a 12 de la noche.

Estos tiempos podrán consensuarse con Madrid Destino siempre y cuando la incidencia dependa de terceros o sea necesaria la sustitución o reparación de algún elemento, en cuyo caso la incidencia podrá ponerse en espera especificando que depende de terceros para su resolución.

2.6.6 Mantenimiento preventivo

Se requiere de una actividad programada que se llevará a cabo de manera trimestral. El objetivo principal de estas visitas es la comprobación del correcto funcionamiento de los equipos y prevenir posibles incidencias.

El adjudicatario junto al personal técnico de Madrid Destino planificarán visitas preventivas. En cada intervención se realizará una revisión de los equipos y se hará entrega, a los responsables, de un informe de la revisión.

Adicionalmente, tras cada visita, se contrastará la última versión del inventario y se actualizará en caso necesario.

Se deberá realizar al menos una visita preventiva al mes a todos los centros. Cada visita deberá quedar documentada en el sistema de incidencias mediante un informe de comprobación del estado de los sistemas. El modelo de informe deberá ser consensuado con Madrid Destino al inicio del servicio.

2.6.7 Medición de la calidad del servicio

Mensualmente se deberán realizar un chequeo con la menor interferencia posible a la operativa de la plataforma.

Se deberá presentar un informe de actuaciones realizadas especificando de forma detallada:

- Acciones preventivas y proactivas.
- Tipo de intervención.
- Incidencias resueltas.
- Incidencias no resueltas y su motivo.

En caso de no alcanzar los mínimos pactados, Madrid Destino podrá:

- Informar de este hecho y exigir el cumplimiento de los mínimos planteados.
- Exigir el cambio de alguno o todos los recursos asignados al proyecto que no estuviesen alcanzando los mínimos exigidos.
- Resolver el contrato debido al incumplimiento en los mínimos en caso de que se produzcan al menos en dos mediciones distintas.

- Aplicar las penalizaciones fijadas en el presente procedimiento.

2.7 Alojamiento de la plataforma desarrollada e infraestructura necesaria para la explotación del sistema

El adjudicatario deberá prestar los servicios de alojamiento e infraestructura necesaria para la operación de la plataforma.

El CPD y la infraestructura necesaria para la operación seleccionados por parte del adjudicatario para la prestación del servicio deberá estar ubicado en territorio de la comunidad europea.

Los servicios incluirán:

- Infraestructura tecnológica para la operación de la plataforma en alta disponibilidad. Incluirá los siguientes elementos mínimos:
 - Los servidores y servicios necesarios deberán estar redundados garantizando en todo momento la disponibilidad del servicio en caso de caídas del sistema.
 - La plataforma deberá estar virtualizada.
 - Las características de los servidores deberán estar ajustadas al servicio prestado (servidor de aplicaciones, bases de datos, gestión de caché, etc) y al rendimiento óptimo en lo relativo a experiencia del usuario. El alojamiento deberá permitir las ampliaciones de memoria, procesador y almacenamiento en caliente, así como la creación de nuevo servidores en caso de ser necesario para prestar el servicio en casos de picos de trabajo. Como mínimo los servidores deberán tener 64 GB de RAM, 4 vProcesadores y 500 GB de disco
 - Servicio de almacenamiento: la deberá contar con un sistema de almacenamiento de datos basado en cabina de discos que garantice igualmente la alta disponibilidad del entorno de producción. El sistema deberá ser NFS mediante cabinas de discos con redundancia por RAID y discos Fibre Channel o SSD. Al menos deberá disponer de 8 TB de almacenamiento.
 - Se deberán suministrar tantos servidores como sean necesarios para garantizar la alta disponibilidad del sistema.

La alta disponibilidad será imprescindible solo para la plataforma de producción, través de los mecanismos de balanceo, clusters activo/activo por lo que se deberá dimensionar el número de servidores para cumplir con este principio. El entorno de preproducción tendrá que asemejarse lo máximo posible al de producción sin tener las necesidades de alta disponibilidad del entorno de producción.

Se considera alta disponibilidad un mínimo del 99,8 % dentro del plazo de un mes natural.

La disponibilidad de la solución y de los servidores se calcula de la manera siguiente:

disponibilidad % = (tiempo acordado de servicio – tiempo de interrupción) tiempo acordado de servicio

Los siguientes incidentes no cuentan como tiempo de interrupción:

- tiempo de interrupción inferior a 2,5 minutos, con un máximo de 5
- interrupciones/día por un periodo igual o inferior a 2,5 minutos. Si el máximo de interrupciones indicado se alcanza, se contabilizará un tiempo de interrupción igual o superior a 10 minutos.
- tiempo de interrupción dentro de los plazos de trabajo de mantenimiento previstos;
- tiempo de interrupción debida a incidentes fuera del control del adjudicatario, p. ej. Interrupciones generalizadas de internet o ataques de negación de servicio;
- tiempos de interrupción causados por el Madrid Destino o por terceros encargados por él.

El tiempo de interrupción comienza con la comprobación de la interrupción por parte de Madrid Destino o la comunicación de la interrupción por parte del proveedor.

Queda restablecida la disponibilidad en cuanto se vuelva a poner en funcionamiento la solución y el servidor en debida forma, o se ponga a disposición del cliente una solución transitoria oportuna y adecuada.

- Los servidores deberán estar eficientemente balanceados, debiendo responder, en caso de caída al principio expuesto de activo/activo.
 - La arquitectura propuesta deberá tener en cuenta los distintos entornos de la plataforma (ver “2.7.3 Plataformas de desarrollos e integración”)
 - La electrónica de red necesaria (balanceadores, enrutadores, conmutadores, switches, hubs, etc.) Los licitadores deberán especificar en sus propuestas la electrónica de red que consideran necesaria teniendo en cuenta los equipos descritos para el alojamiento.
 - Será obligatorio presentar el número de componentes y los modelos propuestos para el servicio de todos aquellos elementos de electrónica de red objeto de la propuesta. Se consideran así mismo incluidos en la propuesta cuantos cableados sean necesarios para la operación del sistema.
 - Del mismo modo, se considera parte del servicio la configuración lógica de los aparatos de red que sean parte del servicio, incluyendo gestión de puertos, creación y gestión de VLans, programación de reglas, etc.
 - Los elementos hardware necesarios para la seguridad, monitoreo y control del tráfico de red de la plataforma como por ejemplo firewalls.
 - Madrid Destino **no será propietario de ninguno de los elementos** instalados en la plataforma.
- La infraestructura deberá ser escalable. Soportará los picos máximos de accesos y venta de entradas, proporcionando un servicio sin degradación en:

- Las épocas de mayor actividad a nivel general sin que se va afectado la velocidad y rendimiento de ningún frontal, backend, de ningún recinto, así como del portal central multi-recinto
- Ningún frontal, backend del resto de recintos ni del portal central multirecinto cuando el pico se produzca por la demanda de un evento de un recinto
- Será obligatorio presentar los servicios de comunicación tanto internos como externos, junto con el caudal de salida a Internet y servicios de comunicación entre Madrid Destino y la plataforma.
- El ancho mínimo de salida a Internet será de 100 Mbps con capacidad burstable hasta 200 Mbps para asumir posibles picos de accesos. **Se deberán detallar las tarifas aplicables en el caso de sobrepasar el ancho de banda de 100 Mbps**, los cuales se facturarán aparte en caso de producirse.
- Será obligatorio presentar los servicios de monitorización y gestión de la plataforma (Caída de servicios, capacidad de almacenamiento insuficiente, detección de intrusión, etc.)
- Será obligatorio presentar las acciones preventivas y correctivas ante fallos del sistema. Recuperación de la plataforma ante caídas.
- Será obligatorio presentar los servicios de backup y restauración de datos.
- Se entienden incluidos dentro del suministro los servicios de instalación y puesta en marcha de actualizaciones de software necesarias o de componentes hardware adicionales que considere el adjudicatario en acuerdo con Madrid Destino.
- El servicio es 24x7.
- El centro de alojamiento debe reunir al menos la categoría TIER III certificada, tanto de diseño como de construcción para el sistema de alojamiento. Los licitadores deberán presentar la documentación necesaria en sus ofertas para demostrar este requisito.
- Se requiere una gráfica sobre la propuesta de arquitectura en la que se muestre la disposición lógica de los elementos que compondrán la plataforma, es decir, servidores, electrónica de red, comunicaciones y todos los elementos requeridos para el correcto funcionamiento de la plataforma, incluyendo los entornos de producción y preproducción, indicando sus características y detallando los mecanismos que garanticen la alta disponibilidad del servicio.
- La realización de tareas programadas tanto de mantenimiento y actualización de sistemas informáticos y de comunicación se planificarán y llevarán a cabo fuera del horario de venta en taquillas, de forma que no afecte a la continuidad del servicio suministrado.

2.7.1 Servicios de backup

Servicio de copias de respaldo y recuperación para toda la información existente en el almacenamiento compartido y en los discos de sistema de cada servidor, así como las cintas necesarias y su almacenamiento. La periodicidad de las copias de seguridad se acordará con Madrid Destino. Se incluirá en este servicio los dispositivos hardware y las licencias de software necesarias (tarjetas de red, agentes, etc.). Se requiere un mínimo de 16 TB, siendo indispensable

el crecimiento de dicho espacio bajo petición de Madrid Destino, el posible crecimiento se deberá tarificar.

Del mismo modo, se considera parte del contrato los servicios de restauración de copias bajo petición de Madrid Destino. Los licitadores deberán presentar la política de respaldo y restauración propuesta para la operativa.

Se garantiza la realización de una copia de seguridad diaria, para que, en caso de siniestro sea posible el restablecimiento completo de la situación al día anterior.

2.7.2 Gestión de incidencias relacionadas con el alojamiento

Las incidencias relativas al alojamiento de la plataforma seguirán el esquema descrito para el mantenimiento tecnológico de primer nivel. (Ver “2.6.3 Gestión de incidencias”)

2.7.3 Plataformas de desarrollos e integración

El adjudicatario deberá poner a disposición del proyecto las plataformas necesarias para llevar a cabo los desarrollos evolutivos del mismo, así como la puesta en producción. A estas plataformas deberán poder acceder los técnicos de Madrid Destino de cara a la realización de pruebas o para poder comprobar el estado de los desarrollos, así como para operar la plataforma cuando ésta se ponga en producción. Estas plataformas deberán cubrir los siguientes aspectos.

- Arquitectura necesaria para la puesta en marcha de los evolutivos desarrollados, tanto física como virtual.
- Pruebas de integración.
- Instalación y puesta en marcha de toda la solución creada.
- Se considera que todos los elementos de software necesario para la operación de la plataforma, están incluidas en el contrato.

La plataforma de desarrollo deberá configurarse para que el traslado del código a la plataforma de integración y/o producción, sea lo más fácil y transparente posible.

La plataforma de desarrollo será propiedad del adjudicatario y lo seguirá siendo a la entrega y aceptación del proyecto por parte de Madrid Destino.

2.8 Desarrollos evolutivos

Madrid Destino desea contar con una bolsa de horas para el desarrollo de evolutivos de la plataforma hasta el final del contrato o hasta el consumo de la bolsa de horas.

Es posible que parte o todo el equipo de trabajo asignado deba desplazarse a las oficinas de Madrid Destino para realizar las tareas objeto del contrato.

La organización del mismo, la iniciativa y la dirección, serán responsabilidades directas del adjudicatario.

2.8.1 Desarrollos ya definidos a llevar a cabo

Independientemente de los desarrollos que pudieran surgir en el transcurso de la presentación del servicio, Madrid Destino tiene identificados unos evolutivos que desea llevar a cabo. Los licitadores deberán exponer en sus ofertas con el mayor detalle posible, las soluciones técnicas, funcionales y de desarrollo que proponen para la ejecución de los mismos, así como un calendario tentativo y una hoja de ruta para llevarlos a cabo. Son los siguientes:

2.8.1.1 Desarrollos transversales a toda la plataforma

- Desarrollo de sistema de bloqueo de entidades.
- Gestión de las preferencias de usuarios.
- Mejoras sobre nivel de accesibilidad AA.
- Mejoras sistema de envío notificaciones a usuarios.

2.8.1.2 Desarrollos configuración sistema

- Creación de plantilla para la generación de temporadas a partir de las previamente existentes.
- Creación de temporada desde plantilla base.
- Gestión de espacios por promotor.
- Capacidad de añadir logotipos a los eventos personalizados por promotor.
- Gestión de la numeración de los tickets emitidos tanto por Madrid Destino como por terceros.
- Añadir eventos a un abono.
- Anulación automática de un evento a través del CRM.
- Gestión y parametrización de cuestionarios relacionados con la compra de entradas.
- Definición y gestión de la fecha límite de una reserva.
- Integración de recintos y localidades externas.
- Pases con fecha/hora y sin fecha.

2.8.1.3 Desarrollos venta y taquilla

- Gastos extra de gestión.
- Cheque regalo.
- Gestión de pago por transferencia para grupos.
- Integración de la información del TPV.
- Configuración y adaptación de mensajes del TPV.
- Adaptación de venta para terminales táctiles.
- Arqueos de caja.
- Avisos a usuarios.
- Uso de doble pantalla.
- Autocambio en taquilla.
- Códigos promocionales para grupos.
- Códigos promocionales para promotores.

- Configuración de espacios en mapa a través de importación de ficheros.
- Planos adaptados a dispositivos, especialmente móviles.

2.8.1.4 Desarrollos CMS

- Creación menús desde gestor.
- Creación eventos relacionados con encomiendas de gestión firmados por Madrid Destino.
- Visualización previa de contenidos del CMS.

2.8.1.5 Desarrollos abonos y paquetes

- Seguimiento del consumo por front.
- Sugerencia de asiento por parte del sistema.
- Diferentes posibilidades de agrupación.
- Gestión por tarjeta física.
- Promociones en paquetes.
- Desarrollo de un motor de membresías:
 - Nominativo o no.
 - Tarifas, fijo, descuento.
 - Con fecha de caducidad.
 - Posibilidad de recarga.
 - Entradas no nominativas.
 - Interfaz de pago.
 - Catálogo independiente.
 - Asociado a evento o no.
 - Gestión stock almacén y punto de venta.

2.8.1.6 Desarrollos CRM

- Ayuda para la captura de información en taquilla.
- Ranking de espectadores.
- Datos solicitados personalizables por canal.
- Fichas individuales y de grupo.
- Fichas empresas y sus filiales.
- Accesibles vía cuadro mando e informes.
- Envíos:
 - Gestión duplicados
 - Importaciones datos
 - Exportación
 - Campos automáticos

2.8.1.7 Desarrollos Gestión de grupos

- Gestión de colectivos.

- Asignación a tarifas especiales.
- Asociado a un colectivo.
- Alta baja modificación, pertenencia.
- Creación con número mínimo.
- Grupo ocasional.
- Grupo no ocasional.
- Gestión reservas grupos.
- Pagos por transferencia.
- Estado de pago de grupo.
- Color butaca grupo.
- Ofertas y tarifas solo grupo.
- Reserva aforo completo grupo.
- Autenticación y tarifa.
- Registro vía códigos invitación.
- Tratamiento acompañante JOBO.
- Gestión de usuarios.
 - Perfiles de usuarios: Internos, externos, espectadores.
 - Usuarios externos.
 - Con acuerdos.
 - Espectadores: perfil colectivo o grupo.
 - Gestión de bajas.

2.8.1.8 Desarrollos cuadro de mando

- Configuración de su rango.
- Configuración umbral aceptación.
- Alertas.
- Configuración por roles.
- Configuración por multirecinto / recinto ciclo y evento.
- Descarga informes.

2.8.2 Recursos asignados al servicio

El adjudicatario deberá proporcionar:

- 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.

2.8.3 Perfiles asignados a los evolutivos y dimensionamiento de la bolsa de horas

El adjudicatario procurará **que se mantenga el mismo equipo de trabajo a lo largo de toda la ejecución del contrato**. Las variaciones en su composición serán puntuales y obedecerán a razones de causa mayor debidamente justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a Madrid Destino.

El adjudicatario deberá prestar el servicio mediante la asignación de recursos. Las características expuestas para los perfiles deberán considerarse como requerimientos mínimos.

Aquellas propuestas que no cumplan con estos requisitos mínimos, no serán tenidas en cuenta y serán excluidas de la valoración. Son los siguientes:

- Perfil Jefe de Proyecto (80 horas de dedicación): encargado de coordinar los desarrollos por parte del adjudicatario. Deberá mantener informado al equipo que Madrid Destino designe de los progresos, las incidencias, los riesgos y cuantos otros acontecimientos sean de influencia en los desarrollos a realizar. Deberá tener un mínimo de 7 años de experiencia en la gestión de proyectos de desarrollos similares al objeto del contrato.
- Perfil Analista Programador (3.150 horas de dedicación): especialista en desarrollo y análisis de aplicación. Será un titulado en ingeniería informática, telecomunicaciones o carrera técnica similar con al menos 7 años de experiencia en desarrollos similares.
- Perfil maquetador/diseñador (400 horas de dedicación): experiencia en diseño Web y maquetación.
- Perfil Técnico de Sistemas (84 horas de dedicación): con perfil multidisciplinar, experiencia en bases de datos y desarrollos y programación, especialista en infraestructura y mantenimientos basados en estándares de mercado (BBDD, servidores de aplicaciones, redes, balanceos, configuración de servidores, etc.).

2.8.4 CVs de los perfiles de trabajo

Los licitadores deberán incluir en el sobre C de criterios valorables en cifras o porcentajes la siguiente documentación:

- CV completo y real de cada persona que se propone para cada uno de los perfiles.
- Contrato de trabajo incluyendo la remuneración salarial de cada uno de los CVs propuestos. Para la valoración de la remuneración salarial, no se tendrán en cuenta los posibles variables de los trabajadores, solo se valorará por la cantidad fija.
- Se considerará que las personas de los CVs propuestos son las que efectivamente van a desarrollar el servicio
- El número mínimo de CVs a presentar por cada perfil es el siguiente:
 - Jefe de Proyecto: 2 (uno principal y otro de reserva).
 - Analista programador: 3 (uno principal y 2 de reserva o apoyo puntual)

- Maquetador/diseñador: 2 (uno principal y otro de reserva).
- Técnico de Sistemas: 2 (uno principal y otro de reserva).

Esta documentación es solo aplicable para los perfiles asignados **al servicio de desarrollos evolutivos**. No aplica no al mantenimiento ni al resto de servicios.

2.8.5 Peticiones de trabajo

Madrid Destino realizará peticiones de evolutivos en el momento que considere que es necesario.

Las peticiones se agruparán en conjuntos de trabajos, evolutivos, desarrollos o tareas y se evaluará el esfuerzo por parte del adjudicatario. Éste deberá presentar un calendario con previsión de entregas y propuesta del número de horas estimado por cada perfil que pudiera ser necesario para el desarrollo de las acciones a realizar, así como un plan de proyecto para llevar a cabo los evolutivos.

Madrid Destino aprobará la propuesta y realizará un pedido definitivo por escrito al proveedor seleccionado o bien, solicitará cambios o modificaciones.

Una vez aprobado por escrito el conjunto de tareas, el calendario y el esfuerzo en horas por cada perfil, el adjudicatario desarrollará las acciones, y presentará los resultados a Madrid Destino que los aprobará o los rechazará por escrito. En este último caso se expondrán los motivos del rechazo y el adjudicatario deberá resolver las incidencias detectadas antes de proceder a su facturación.

El adjudicatario deberá cumplir con los desarrollos solicitados en el tiempo previsto. En caso de retrasos se aplicarán las penalizaciones por demora que figuren en contrato o aquellas que fije la ley en caso de no estar en el contrato.

Las propuestas de esfuerzos se considerarán forfait, es decir, en caso de ser necesarias horas adicionales para acabar el mismo desarrollo, éstas correrán por cuenta del proveedor.

El proveedor facturará a mes vencido el conjunto de horas que hayan ejecutado efectivamente al precio/hora/perfil al que se le haya adjudicado el contrato y descontará las horas consumidas por cada perfil del total de la bolsa.

El total global facturado en conjunto por todos los evolutivos durante la ejecución no podrá ser en ningún caso superior al precio máximo del contrato fijado en el PCAP.

2.8.6 Responsable del seguimiento de los evolutivos

Madrid Destino designará un responsable del seguimiento de los evolutivos.

Las funciones del responsable del seguimiento serán las siguientes:

- Se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.
- Será el interlocutor válido con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. Madrid Destino controlará, mediante la figura mencionada, el

cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de los productos desarrollados.

- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del Madrid Destino.
- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

2.8.7 Seguimiento y control de los evolutivos

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- El Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con Madrid Destino.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Deberá haber al menos una reunión de seguimiento cada quince días naturales.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los trabajos. Tras la revisión técnica, el Responsable de Madrid Destino, comunicará a la empresa adjudicataria la aceptación de los mismos, el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.
- Inicialmente se estima un informe al mes para los comités de seguimiento que disgreguen los trabajos realizados en función de su tipología, que refleje el estado de las tareas y que sirva de guía para el seguimiento de los trabajos.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el Madrid Destino.
- Para dar por finalizados los evolutivos y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por Madrid Destino el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

2.9 Metodología de Desarrollo

Como complemento de la metodología de gestión de proyectos, los licitadores deberán exponer en sus ofertas la metodología que planean utilizar en la ejecución del contrato en el caso de resultar adjudicatarios. Esta deberá cumplir los siguientes aspectos:

- Deberá estar basada en estándares de metodologías ágiles de desarrollo.
- Deberá plantear revisiones periódicas de los desarrollos realizados en base a iteraciones de los mismos y comprobaciones parciales. Estas revisiones en la medida de lo posible deberán implicar demostraciones basadas en el desarrollo real de cada funcionalidad.
- Las revisiones del estado de los desarrollos serán fijadas por Madrid Destino y en cualquier caso no serán inferiores a 2 revisiones mensuales.
- Deberá incluir y promover la participación activa del equipo de trabajo de Madrid Destino.
- Deberá plantear aplicar a los desarrollos aquellas variaciones que se consideren óptimas para la mejor finalización de los trabajos.
- La información generada por la metodología deberá ser accesible de forma electrónica y en remoto por aquellas personas que se decida que deban hacerlo.

2.10 Seguridad de la información

El adjudicatario se compromete a:

- No introducir software microinformático ajeno al Madrid Destino salvo autorización expresa por parte de ésta.
- No divulgar las estructuras de carpetas ni los ficheros de información, así como los aplicativos realizados a medida ni la información almacenada en ellos.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existente o prevista.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información de Madrid Destino, ni la documentación que se suministre o la que pudiera tener acceso, con independencia del soporte en que se encuentre.
- Realizar buen uso del o los correos electrónicos de Madrid Destino que les fuesen encomendados.
- Mantener las contraseñas que pudieran conocer en secreto, tanto las propias como las de los sistemas.
- Respetar y promover las medidas de seguridad implantada o por implantar en Madrid Destino.
- No conectarse a otras redes o sistemas que sean ajenos a las propias de Madrid Destino sin el consentimiento previo y por escrito por parte de Madrid Destino.
- Las conexiones externas que deban realizarse por necesidades del servicio se realizarán bien mediante VPN controladas por Madrid Destino.

- No se podrán instalar dispositivos de comunicación del tipo que sean sin el permiso expreso y por escrito de Madrid Destino.
- No se podrá extraer información de los sistemas de Madrid Destino sin el consentimiento expreso de ésta.
- En caso de que el adjudicatario deba instalar equipamiento propio, aunque sea de forma temporal, deberá borrar de forma permanente aquella información que se haya extraído de los sistemas de Madrid Destino cuando se produzca la retirada del equipo.
- Los equipos que se retiren propiedad de Madrid Destino serán formateados. Antes de realizar la retirada de un equipo, ésta deberá ser aceptada por escrito por parte de Madrid Destino.
- El adjudicatario y el personal que éste asigne al proyecto se comprometerá a la no divulgación del sistema de instalaciones de cualquiera de los edificios objetos del contrato.

2.11 Transferencia del conocimiento

El adjudicatario actual tendrá la obligación de transferir el conocimiento sobre los desarrollos realizados.

3 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.

4 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

Corresponderá de forma exclusiva al responsable del contrato de Madrid Destino la realización de cualesquiera indicaciones relacionadas con la ejecución del contrato y que se encuadren dentro del concepto de coordinación técnica.

Dichas indicaciones se realizarán a las personas que hayan sido designadas por el adjudicatario como responsable del servicio o su sustituto. Las indicaciones se trasladarán preferiblemente por escrito y en su defecto, en case de ser necesario, de forma verbal.

El responsable del contrato de Madrid Destino, en general cualquier empleado de Madrid Destino que intervenga durante la fase de ejecución del contrato, se abstendrá de realizar indicaciones de cualquier tipo referidas a las condiciones de trabajo (horarios, turnos, jornada laboral, vacaciones, permisos y demás) al personal de la empresa adjudicataria.

Asimismo, se abstendrán de trasladar de forma directa al personal de la empresa adjudicataria, distintos al responsable del servicio o su sustituto designado por ésta, cualquier tipo de orden, instrucción o indicación referida a la organización y dirección del trabajo, control, distribución de los tiempos y cuestiones de análoga naturaleza. Estas cuestiones deberán trasladarse al responsable del contrato designado por Madrid Destino para que proceda de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula.

5 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, la Sociedad 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.

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 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 Anexo III del PCAP.

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 o contractualmente correspondan 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 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado del 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, son perjuicio de lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

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 de diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (TRLGDPD).

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá 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.

La empresa adjudicataria deberá aportar 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.

En el desarrollo de las páginas web que se deban llevar a cabo en la ejecución del presente contrato o dirigidas a las personas usuarias o beneficiarias del mismo, serán de preceptivo cumplimiento el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso a las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, así como los protocolos internacionales de accesibilidad (W3C y las Web Content Accessibility Guidelines 1.0. y Norma UNE 139803:2004), que establecen como grado de accesibilidad mínimo obligatorio el nivel AA, aplicable a las páginas de Internet de las Administraciones Públicas (artículos 18, 19 y 20 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la sociedad de la información, artículo 14 de la ley 27/2007, de 23 de octubre, de Reconocimiento de la Lengua de Signos, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y artículos 3, 6 y 12 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre).

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación los licitadores están obligados a presentar una declaración responsable relativa al cumplimiento de estas obligaciones en materia de accesibilidad. Esta declaración responsable deberá incluirse en el sobre relativo a la documentación técnica, especificándose esta obligación de los licitadores tanto en el presente pliego como en el apartado correspondiente a la prestación de la documentación técnica del Anexo I del PCAP.

En materia de seguridad y salud laboral

El adjudicatario 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, la integridad y la salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- La evaluación de los 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, 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 promulguen durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

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 realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar así como dotar a las personas que ejecuten el servicio de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

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 el 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.

En todo caso, el responsable del contrato y/o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales que sean impuestas al adjudicatario en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en el apartado 28 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares.

8 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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”:

a) 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.

b) 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.

c) 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”.

d) 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.

e) 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.

f) Formación

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

g) 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.

h) 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.

i) 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.

j) 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.

k) 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.

- e) 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.

l) 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.

m) 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 auditoras 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.

n) 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.

o) 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.

8.4 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.

8.5 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 rectificadas 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.

9 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 “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El tratamiento consistirá en los **SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, SOPORTE A USUARIOS Y EVOLUTIVOS DE LA PLATAFORMA DE VENTA DE ENTRADAS DE MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A.**

El alcance del servicio es el descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas, siendo las webs principales afectada por el servicio las siguientes:

- Web de venta de entradas de Madrid Destino (URL todavía por decidir).
- Servicios de taquillas de Madrid Destino.
- Páginas Web de Madrid Destino desde las que se realicen compras de entradas.
- En todos los casos se recogerán los datos necesarios para realizar el registro de usuario y en su caso, la formalización de las facturas pertinentes.

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- Recogida (captura de datos)
- Registro (grabación)
- Estructuración
- Modificación
- Conservación (almacenamiento)
- Extracción (retrieval)
- Consulta
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- Destrucción (de copias temporales)
- Conservación (en sus sistemas de información)
- Duplicado Copia (copias temporales)
- Copia de seguridad
- Recuperación

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 DESTINIO emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

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.

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.

ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, es objeto del presente Anexo la determinación por parte de MADRID DESTINO, como “Responsable de Ficheros”, de las medidas de seguridad que el adjudicatario, como “Encargado del Tratamiento”, deberá adoptar en la captación, el acceso y el tratamiento de los datos de carácter personal a los que acceda por cuenta de MADRID DESTINO para la prestación de los servicios contratados.

El adjudicatario dispone de un Documento de Seguridad que recoge las medidas de índole técnica y organizativa acordes a la normativa de seguridad vigente que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información.

El Documento de Seguridad podrá ser único y comprensivo de todos los ficheros o tratamientos, o bien individualizado para cada fichero o tratamiento, o bien, podrá consistir en distintos documentos de seguridad agrupando ficheros o tratamientos según el sistema de tratamiento utilizado para su organización, o bien atendiendo a criterios organizativos del responsable. En todo caso, tendrá el carácter de documento interno de la organización.

El Documento deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Ámbito de aplicación del documento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b. Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este reglamento.
- c. Funciones y obligaciones del personal en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los ficheros.
- d. Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f. Los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos en los ficheros o tratamientos automatizados.
- g. Las medidas que sea necesario adoptar para el transporte de soportes y documentos, así como para la destrucción de los documentos y soportes, o en su caso, la reutilización de estos últimos.

En caso de que fueran de aplicación a los ficheros las medidas de seguridad de nivel medio o las medidas de seguridad de nivel alto, el Documento de seguridad deberá contener además:

- a. La identificación del responsable o responsables de seguridad.
- b. Los controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el propio documento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Funciones y obligaciones del personal.
 - Las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas en el documento de seguridad.
 - También se definirán las funciones de control o autorizaciones delegadas por el responsable del fichero o tratamiento.
 - El adjudicatario, como encargado del tratamiento, adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.
- Registro de incidencias.
 - El adjudicatario, como encargado del tratamiento, deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
- Control de acceso.
 - Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
 - El adjudicatario se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
 - El adjudicatario establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
 - Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los recursos, conforme a los criterios establecidos por el adjudicatario.
 - En caso de que exista personal ajeno al adjudicatario que tenga acceso a los recursos deberá estar sometido a las mismas condiciones y obligaciones de seguridad que el personal propio.
- Gestión de soportes y documentos.
 - Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado para ello en el documento de seguridad.
 - Se exceptúan estas obligaciones cuando las características físicas del soporte imposibiliten su cumplimiento, quedando constancia motivada de ello en el documento de seguridad.
 - La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales bajo el control del adjudicatario deberá ser autorizada por el adjudicatario o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad.
 - En el traslado de la documentación se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

- Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- La identificación de los soportes que contengan datos de carácter personal que la organización considerase especialmente sensibles se podrá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
- Identificación y autenticación.
 - El responsable del fichero o tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios.
 - El responsable del fichero o tratamiento establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado.
 - Cuando el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas existirá un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad.
 - El Documento de Seguridad debe establecer la periodicidad, que en ningún caso será superior a un año, con la que tienen que ser cambiadas las contraseñas que, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- Copias de respaldo y recuperación.
 - Deberán establecerse procedimientos de actuación para la realización como mínimo semanal de copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.
 - Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
 - Únicamente, en el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, y siempre que la existencia de documentación permita alcanzar el objetivo al que se refiere el párrafo anterior, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.
 - El adjudicatario se encargará de verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
 - Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de seguridad.
 - Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Responsable de seguridad.
 - En el documento de seguridad deberán designarse uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el mismo. Esta designación puede ser única para todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal o diferenciada según los sistemas de tratamiento utilizados, circunstancia que deberá hacerse constar claramente en el documento de seguridad.
 - En ningún caso esta designación supone una exoneración de la responsabilidad que corresponde al responsable del fichero o al encargado del tratamiento de acuerdo con este reglamento.
- Auditoría.
 - A partir del nivel medio, los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.
 - Con carácter extraordinario deberá realizarse dicha auditoría siempre que se realicen modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas con el objeto de verificar la adaptación, adecuación y eficacia de las mismas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior.
 - El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.
 - Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al adjudicatario para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas.
- Gestión de soportes y documentos.
 - Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.
 - Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.
- Identificación y autenticación.
 - El adjudicatario establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

- Control de acceso físico.
 - Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- Registro de incidencias.
 - En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
 - Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico y medio, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Gestión y distribución de soportes.
 - La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
 - La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte.
 - Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control del responsable del fichero.
 - Deberá evitarse el tratamiento de datos de carácter personal en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado. En caso de que sea estrictamente necesario se hará constar motivadamente en el documento de seguridad y se adoptarán medidas que tengan en cuenta los riesgos de realizar tratamientos en entornos desprotegidos.
- Copias de respaldo y recuperación.
 - Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- Registro de accesos.
 - De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.
 - En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

- Los mecanismos que permiten el registro de accesos estarán bajo el control directo del responsable de seguridad competente sin que deban permitir la desactivación ni la manipulación de los mismos.
- El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.
- El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que concurran las siguientes circunstancias:
 - Que el responsable del fichero o del tratamiento sea una persona física.
 - Que el responsable del fichero o del tratamiento garantice que únicamente él tiene acceso y trata los datos personales.
 - La concurrencia de las dos circunstancias a las que se refiere el apartado anterior deberá hacerse constar expresamente en el Documento de Seguridad.
- Telecomunicaciones.
 - Cuando, conforme al artículo 81.3 Reglamento de desarrollo de la LOPD deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Criterios de archivo.
 - El archivo de los soportes o documentos se realizará de acuerdo con los criterios previstos en su respectiva legislación. Estos criterios deberán garantizar la correcta conservación de los documentos, la localización y consulta de la información y posibilitar el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación.
 - En aquellos casos en los que no exista norma aplicable, el adjudicatario deberá establecer los criterios y procedimientos de actuación que deban seguirse para el archivo.
- Dispositivos de almacenamiento.
 - Los dispositivos de almacenamiento de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura. Cuando las características físicas de aquéllos no permitan adoptar esta medida, el responsable del fichero o tratamiento adoptará medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.
- Custodia de los soportes.
 - Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento establecidos en el artículo anterior, por estar en proceso de revisión o tramitación, ya sea previo o posterior a su archivo, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Responsable de seguridad.
 - Se designará uno o varios responsables de seguridad en los términos y con las funciones previstas en el PUNTO 6 del apartado correspondiente a las MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.
- Auditoría.
 - Los ficheros comprendidos en el nivel de seguridad medio se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico y medio, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Almacenamiento de la información.
 - Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen los ficheros no automatizados con datos de carácter personal deberán encontrarse en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el fichero.
 - Si atendidas las características de los locales de que dispusiera el adjudicatario, no fuera posible cumplir lo establecido en el apartado anterior, el responsable adoptará medidas alternativas que, debidamente motivadas, se incluirán en el documento de seguridad.
- Copia o reproducción.
 - La generación de copias o la reproducción de los documentos únicamente podrá ser realizada bajo el control del personal autorizado en el Documento de Seguridad.
 - Deberá procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior.
- Acceso a la documentación.
 - El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.
 - Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios.
 - El acceso de personas no incluidas en el párrafo anterior deberá quedar adecuadamente registrado de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto en el documento de seguridad.
- Traslado de documentación.

- Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un fichero, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

MADRID DESTINO se reserva la facultad de auditar, sin previo aviso, los sistemas e instalaciones del adjudicatario, a los únicos efectos de comprobar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el presente Anexo.

El adjudicatario acepta dicha facultad de MADRID DESTINO y pondrá a su disposición la ayuda y colaboración necesaria para llevar a cabo dicha comprobación, la cual nunca podrá obstaculizar, de forma sustancial, la actividad del adjudicatario.