



EXPEDIENTE SP20-00404

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LA PÁGINA WEB 21DISTRITOS.ES PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ÍNDICE

Contenido

1 OBJETO	4
2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5
2.1 OBJETO DEL CONTRATO.....	5
2.2 CONDICIONES GENERALES	5
Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego	5
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.....	6
2.5 SOBRE 21 DISTRITOS.....	6
2.6 ASPECTOS GENERALES DE LA WEB ACTUAL	6
2.7 INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN. INTEGRACIÓN CON MADRID.ES.....	9
2.8 INTEGRACIÓN CON SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS	9
2.9 PLATAFORMAS DE DESARROLLO	9
2.10 DESARROLLOS EVOLUTIVOS	10
2.10.1 Evolutivos identificados.....	10
2.10.2 Bolsa de horas.....	18
2.11 RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO	18
2.12 PERFILES ASIGNADOS A LOS EVOLUTIVOS Y DIMENSIONAMIENTO DE LA BOLSA DE HORAS ...	18
2.13 CVs DE LOS PERFILES DE TRABAJO.....	19
2.14 PETICIONES DE TRABAJO Y BOLSA DE HORAS	19
2.15 RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DE LOS EVOLUTIVOS.....	20
2.16 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS EVOLUTIVOS	20
2.17 METODOLOGÍA DE DESARROLLO.....	21
2.18 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	22
2.19 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO	23
2.20 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO.....	23
2.21 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO	23
3 RESPONSABILIDAD	23
4 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	24
5 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO	24
6 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD	26
6.1 NORMATIVA.....	26
6.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	27
6.3 ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO	28
6.4 SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES	33
6.5 INFORMACIÓN	34
7 SOLICITUD DE INFORMACIÓN	35
ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”	36
ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD	39



EXPEDIENTE SP20-00404

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LA PÁGINA WEB 21DISTritos.ES PARA 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 y soporte de la página Web 21distritos.es 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 desarrollo evolutivo y mantenimiento de la página Web 21distritos.es

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 excepto para el sistema de chat que describe más adelante en caso de resultar necesario.

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

- **Desarrollos evolutivos**
 - Definición, desarrollo e implantación de evolutivos.
 - Definición, desarrollo e implantación de integraciones con terceros.
 - Formación a usuarios.
- **Mantenimientos**
 - Actualizaciones de versiones y gestión de pases a producción.
 - Actualizaciones de software.
 - Corrección de errores y caídas del sistema.

2.2 Condiciones generales

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.

Centros en los que debe prestarse el servicio

La ubicación para llevar a cabo la ejecución del contrato será 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.

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 Sobre 21Distritos

21Distritos es el programa cultural que ha puesto en marcha la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Madrid para acercar a las ciudadanas y ciudadanos música, teatro, circo, danza, talleres, literatura y otras manifestaciones artísticas y cuya gestión es responsabilidad de Madrid Destino.

Se trata de una iniciativa que se articula en torno a las Juntas Municipales y el tejido artístico de la ciudad.

La herramienta Web objeto del contrato sirve de comunicación y gestión del proyecto como herramienta de intermediación cultural para unir de un lado a los profesionales, compañías artísticas, instituciones, etc. que forman parte del tejido cultural de la ciudad, y por otro con los diferentes distritos y con los residentes o visitantes de la misma.

2.6 Aspectos generales de la Web actual

La herramienta Web actual tiene cuatro grandes partes:

- Frontal Web público. Correspondiente el dominio <https://www.21distritos.es> Esta parte se gestiona a través de un desarrollo basado en Wordpress.
- Frontal Web privado. Los usuarios registrados, según su perfil, acceden a funcionalidades diseñadas para cada uno de ellos. Así por ejemplo los usuarios profesionales pueden subir sus propuestas culturales para ponerlas a disposición de los gestores del Ayuntamiento.
- Gestor de contenidos. Desde el cuál, los usuarios con los permisos adecuados, alimentan los contenidos de la página, realizan aprobaciones de flujos de trabajo, o configuran acciones.
- Integración con madrid.es

Además tiene las siguientes características:

- Accesible a través de navegadores estándar.
- Adaptative mobile first.
- Está basada en estándares.

- Las versiones de acceso público cumplen con los criterios de accesibilidad AA como se explica en la sección 5 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.
- Es multi-idioma.
- Herramientas utilizadas y configuración tecnológica:
 - Wordpress 4.8.7
 - Plugins instalados:
 - Abbreviation button for TinyMCE
 - Add Admin JavaScript
 - Admin Columns
 - Advanced TinyMCE Configuration
 - Ajax Pagination and Infinite Scroll
 - Akismet Anti-Spam
 - Better Notifications for WordPress
 - Blog Designer
 - Category Wise Search Widget
 - Botón para descargar la Programación Plugin
 - Convocatorias Plugin
 - Destacados
 - Export events to Excel Plugin
 - Generador de Newsletters.
 - Post Filter
 - Resend validation mail Plugin
 - Servinform Contact list Plugin
 - Simple Image Cropper.
 - Taxonomy Plugin
 - Client Dash
 - Contact Form 7
 - Cookie Notice

- Custom Post Type Permalinks
- Display Posts Shortcode
- DP Pro Event Calendar
- Estilos admin Mactiva
- Export Users to CSV
- Google Tag Manager for Wordpress
- Google Website Translator
- Heartbeat Control
- HTML Editor Syntax Highlighter
- Loco Translate
- Maintenance
- Manage Upload Types
- MCE Accessible Language Change
- Members
- Meta Box
- Plugin CharCounter for TinyMCE
- Plugin Organizer
- Postman SMTP
- Preserved HTML Editor Markup Plus
- reCaptcha by BestWebSoft
- Simple Post Type Permalinks
- SyntaxHighlighter Evolved
- Tawk.to Live Chat
- Unconfirmed
- User Switching
- W3 Total Cache
- WC Vendors

- WooCommerce
 - WOOF - WooCommerce Products Filter
 - WOOF - WooCommerce Products Filter
 - WOOF - WooCommerce Products Filter
 - WP Extra File Types
 - WP Gallery Metabox
 - WP Limit Tags
 - WP Responsive Menu
 - WP Sanitize file name Plus
 - WP Term Order
 - WP Upload Restriction
 - WP Users Media
- PHP 7.0.19
 - MySQL Community Server 5.7.29

2.7 Intercambio de información. Integración con madrid.es

Los eventos que se dan de alta en la página Web de 21distritos tienen la posibilidad de viajar mediante un API de integración a la Web del Ayuntamiento de Madrid madrid.es

Sobre este API y sus desarrollos se podrán realizar evolutivos y/o adaptaciones según las necesidades detectadas durante el contrato.

Se trata de un servicio desarrollado en Symfony que se conecta con el Wordpress y con la base de datos del sistema.

2.8 Integración con sistema de venta de entradas

Madrid Destino cuenta con un sistema de venta de entradas. Será posible tener que desarrollar nuevas integraciones con esta plataforma o modificar las existentes a través de un API de integración que Madrid destino pondrá a disposición del adjudicatario.

Se deberá realizar inicialmente la primera integración entre 21distritos.es y la plataforma de venta de entradas tal y como se describe en 2.10.1.13 “Integración del sistema de entradas de Madrid Destino”

2.9 Plataformas de desarrollo

El adjudicatario deberá poner a disposición del proyecto la plataforma necesaria para llevar a cabo los desarrollos evolutivos del mismo. 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.

Madrid Destino proporcionará la plataforma de Integración o preproducción y la de producción, pero la gestión de las mismas será objeto del contrato por lo que el adjudicatario deberá coordinar con los técnicos de Madrid Destino el acceso a estas plataformas, especialmente en lo relativo a despliegues de nuevas versiones.

2.10 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.

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

2.10.1 Evolutivos identificados

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:

2.10.1.1 Gestión de destacados de la página de inicio.

Actualmente el sistema de destacados funciona marcando los contenidos que se desea promocionar en la página de inicio, apareciendo éstos en un carrusel de destacados. Los contenidos van a la home mediante un sistema de ordenación automática.

El evolutivo consiste en proporcionar al usuario la posibilidad de elegir entre una gestión automática u otra manual con las siguientes funcionalidades:

- Selección de plantilla de destacados. Carrusel con varios destacados cuyo número dependerá de los propios destacados.

- Selección manual de eventos o contenidos a destacar.
- Gestión de foto principal y texto.
- Cambio visual mediante el gestor de la ordenación de los eventos destacados a través de arrastrar y soltar.
- Programación de publicación y despublicación de contenidos destacados con fecha y hora de publicación y/o despublicación.
- Gestión del sistema de automatización. Los parámetros se podrán utilizar conjuntamente o de forma individual:
 - Por fecha de publicación.
 - Por fecha de los eventos.
 - Por categorías.

El usuario podrá elegir uno de los dos sistemas, manual o automático, o si lo desea mezclar ambas, por ejemplo, poder elegir que el primero de los eventos sea manual y el resto automático.

2.10.1.2 Mejora el histórico de actividades

El archivo histórico tendrá las siguientes funcionalidades:

- Será posible gestionar textos editoriales para que aparezcan en las páginas de búsqueda, por ejemplo, a modo de explicación de los objetivos del archivo histórico.
- Se deberá distinguir visualmente y mediante estructura de navegación la pertenencia de los contenidos a las diferentes fases históricas que vaya teniendo el programa.
- Los contenidos estarán por tanto etiquetados de forma que se pueda hacer esta distinción.
- Se realizará un sistema de paso masivo de contenidos al histórico por fecha de creación de los contenidos, de manera que aquellos que se hayan creado antes de una determinada fecha, pasen una determinada sección del histórico.
- El sistema de búsqueda, dentro del histórico deberá contemplar por tanto esta posibilidad de filtro por etapa histórica del programa.
- Se podrá definir la política de paso a histórico de los contenidos:
 - Mediante fecha. Bien de publicación, bien de expiración, u otras.
 - Uso de reglas de paso a histórico, como por ejemplo, 6 meses después de la expiración.
 - Por cambio de temporada.
- Gestión de memorias de los programas. Será una sección especial que contendrá los documentos descargables en un formato estándar de las memorias históricas de los programas. Éstas podrán categorizarse y buscarse por temporada, programa y/o tipo de memoria. Se analizará si es conveniente abordarlo como una sección a parte.

2.10.1.3 Sección de Prensa

La zona de prensa tendrá las siguientes funcionalidades:

- Gestión de materiales de prensa.
 - Gestión de dossiers.
 - Gestión de materiales multimedia de descarga.
 - Posibilidad de descarga individual de materiales o el conjunto en un solo archivo comprimido.
- Gestión de notas de prensa y avances de programación.
- Sistema de visualización de contenidos:
 - Buscador textual.
 - Buscador por fecha y por rangos de fecha.
 - Filtro por temporada.
 - Filtro por categoría.
 - Filtro por tipo de contenido (por ejemplo, buscar solo material con vídeo)
 - Búsqueda y visualización de resultados.
 - Posibilidad de ordenación de más reciente a más antigua y viceversa.
 - Ordenación por relevancia (en el caso de búsqueda textual). Por ejemplo dar prioridad al texto en el título.
- Búsqueda por histórico específico de prensa.
- Gestión de paso de contenidos a histórico (similar a la hemeroteca o archivo general).
- Ficha de entrada de prensa.
- Compartir contenidos en las redes sociales más populares, bien en fichas en concreto, bien en contenidos particulares como por ejemplo una fotografía.

2.10.1.4 Implantación de sistema de chat

Se trata de implementar un sistema estándar de chat para comunicarse con los usuarios que así lo deseen.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas cuál es la herramienta que proponen para llevar a cabo esta funcionalidad que tendrá estos requisitos básicos:

- Chat en tiempo real.
- Visualización en capa del chat “estamos online”.
- Automatización del estado del servicio “estamos online / estaos offline”.

- Aunque en principio el sistema será solo en español se desea que tenga capacidad multiidioma.
- Guardar las conversaciones.
- Perfiles de usuario.
- Identificación de usuarios. Formulario de entrada.
- Bloqueos por usuario, por IPs o por rangos de IPs.
- Antispam.
- Chatbot.
- Conversaciones simultáneas.
- Notificaciones por correo electrónico.
- Emoticonos.
- Confirmación de lectura.
- Envío de conversaciones por correo electrónico.
- Múltiples agentes.
- Acceso móvil y responsive.
- Transferencia de archivos.
- Informes.

La licencia de uso del sistema de chat se entenderá incluida durante la duración del contrato. A su término, Madrid Destino podrá elegir o no continuar con el sistema.

De cara a la licencia, esta deberá permitir el uso de al menos 2 agentes distintos.

En caso de proponer el uso de herramientas gratuitas el sistema deberá garantizar las funcionalidades expuestas en su versión gratuita.

2.10.1.5 Blog

Se desea integrar un sistema de blog clásico con las siguientes funcionalidades:

- Gestión de posts.
- Clasificación automática de las entradas por fecha, categoría, etc.
- Buscador con filtros.
- Ficha de post con fecha, imágenes, texto, multimedia, etc.
- Compartir.
- Creación de la Sección blog.

2.10.1.6 Mejora del motor y de los filtros de búsqueda

El diseño gráfico de estas tareas estará a cargo de Madrid Destino que presentará los bocetos adecuados para su desarrollo, no así la maquetación que sí forma parte del contrato.

Consiste en las siguientes acciones:

- Mejoras en la maquetación de la visualización de los filtros en todos los navegadores estándar del mercado. En concreto se trata de evitar que se monten los desplegables y mejorar la visualización de los mismos de este modo.
- Definir el buscador de programación como página principal del sistema cuya gestión de búsqueda y presentación de los resultados estará basada en las siguientes premisas:
 - Presentación en el buscador de contador de actividades relativas a una categoría.
 - Filtro por categorías.
 - Filtro por actividad online o presencial o ambas.
 - Presentación visual del interfaz de búsqueda y resultados mediante distinción de las mismas.
 - Etiquetado y filtrado de contenidos.
 - Filtrado por espacio, distrito, sala, etc.
 - Ordenación de resultados por criterios personalizables como, más recientes, primeros en terminar o recomendados.
 - Búsquedas por fecha o rango de fechas.
 - Visualización en formato cuadro de mando.

2.10.1.7 Mejora de la gestión de usuarios logeados. Sistema de alertas.

- Gestión de avisos configurables como por ejemplo en cambio de temporada o debido a un cambio importante de la programación.
- Los avisos podrán salir en la página Web cuando se desee que sean públicos o podrán llegar al área de usuarios.
- Creación de un área de notificaciones y avisos en el área privada de los usuarios logeados donde sea posible visualizar todos los avisos recibidos. Los avisos se podrán borrar y estarán agrupados por fecha (mes y año) y por categorías.
- Gestión de alertas y contenidos no actualizados.
 - El sistema deberá avisar a los usuarios sobre la necesidad de validar sus contenidos una vez creados.
 - Aviso a usuarios de contenidos si actualizar mediante tiempos definibles.
 - Paso automático a inactivo de contenidos no actualizados pasado el tiempo definido y aviso a usuario de esta circunstancia.
 - Recuperación de contenidos inactivos por parte de los usuarios.

- Alerta sobre la necesidad de suscripción a la newsletter cada vez que un contenido pasa a inactivo o según parámetro definido como pueda ser en el cambio de temporadas.

2.10.1.8 Mejora del sistema de valoración de actividades propuestas

- Las propuestas de los usuarios registrados pueden ser evaluadas por los distintos usuarios.
- Será posible realizar valoraciones distintas según los perfiles de usuarios. Por lo tanto habrá valoraciones públicas y/o privadas.
- Se podrá cambiar el sistema de valoración, por ejemplo de estrellas a número o la escala de valoración, por ejemplo del 1 al 5 a del 1 al 10, o a bajo, medio, alto.
- Visualización de las valoraciones de manera individual y en resumen.
- Visualización gráfica de las valoraciones.
- Asociación de valoraciones a un evento en concreto, a un espacio o de forma global, por ejemplo, a una categoría.
- Las valoraciones individuales de los eventos, determinarán una valoración global del propietario de los mismos.
- Las valoraciones serán desde el inicio del contenido valorado hasta su despublicación. Sin embargo será posible consultar la valoración media de una determinada temporada.
- Existirá un resumen global de todas la valoraciones:
 - Total de valoraciones.
 - Valoración media.
 - Mejores y peores.
 - Por fechas.
 - Por temporadas.
 - Por usuario.
 - Por evento.
 - Por espacio.

2.10.1.9 Sistema de gestión de espacios y reserva para convocatorias

- Se creará una nueva tipología denominada espacios.
- Los espacios serán gestionables y se podrán crear, editar o borrar como cualquier otro contenido.
- Cada espacio llevará asociada una ficha de información.
- La información de un espacio incluirá elementos multimedia como fotografías o vídeos.
- Los espacios podrán tener salas asociadas.

- Existirán espacios múltiples o multiespacios como por ejemplo una entidad que tenga diferentes espacios en diferentes ubicaciones.
- Los espacios llevarán eventos asociados.
- Los espacios deberán corresponderse, en la medida de lo posible, a los existentes en madrid.es y el sistema de venta de entradas de Madrid Destino.
- Será posible realizar convocatorias asociadas a los espacios.
- Será posible asociar un espacio o grupo de espacios a uno o varios usuarios del sistema de manera que puedan gestionar sus contenidos y su información. El procedimiento es similar al de propuestas que ya tiene desarrollado el sistema.
- En el caso de esta asociación, los usuarios registrados responsables del espacio recibirán las notificaciones y/o alertas de los mismos.

2.10.1.10 Mejora del sistema de convocatorias

- Añadir nuevo tipo de convocatoria para menores de 25 años.
- Añadir nuevo tipo de convocatoria para espacios.
- Añadir sección de preguntas frecuentes asociadas a las convocatorias. Esta sección será gestionable.
- Será posible asignar una sección de preguntas frecuentes a cada convocatoria o crear una general para todas ellas.
- La inscripción a cada convocatoria llevará asociada un formulario diferente que deberá poder configurarse. El sistema no permitirá el registro a aquellas personas que no cumplan determinados criterios para acceder a la convocatoria.
- Las convocatorias tendrán una fecha de inicio y una de fin. Se podrán anidar las convocatorias.
- La gestión de los inscritos a la convocatoria se hará a través del gestor.
 - Será posible exportar los inscritos a una hoja de cálculo.
 - Se podrán eliminar, editar o agrupar los inscritos a una convocatoria.
 - Los inscritos, podrán asociar a la convocatoria aquellas propuestas que consideren interesantes para la misma.
 - Los gestores podrán filtrar usuarios de la base de datos para agrupar a potenciales interesados en una convocatoria determinada para realizar comunicaciones a través del sistema de mailing para fomentar la suscripción a las mismas.
- Actualmente existe una convocatoria permanente llamada ordinaria y la posibilidad de crear diversas convocatorias denominadas especiales.

2.10.1.11 Revisión accesibilidad

Madrid Destino está obligada con los criterios de accesibilidad AA como se explica en la sección 5 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.

Esta tarea consiste en realizar una revisión completa de la Web para establecer las medidas correctoras necesarias y llevarlas a cabo.

Madrid Destino proveerá al adjudicatario de una guía de accesibilidad de elaboración propia para la identificación de las acciones a llevar a cabo.

2.10.1.12 Creación de sección “Actividad online”

Gran parte de las actividades llevadas a cabo por 21distritos se van a realizar online, en ocasiones totalmente, en ocasiones de forma parcial.

Las tareas a llevar a cabo son las siguientes:

- Creación de una sección específica de eventos online, donde se expliquen los objetivos de la iniciativa, así como las instrucciones para poder acceder a las mismas. Además dispondrá de un buscador específico dentro de la sección de eventos que cuentan con la capacidad online.
- Se creará una nueva categoría “online” de manera que se puedan etiquetar los contenidos que dispongan de esa capacidad.
- Los contenidos online estarán marcados visualmente para distinguirlos del resto.
- Dentro de la ficha del contenido, aparecerá el acceso visual al sistema que permita asistir al evento de manera telemática que dependerá de la plataforma elegida por el gestor del mismo y que será por tanto externa a 21distritos.es
- En el buscar de programación será posible filtrar por los contenidos de la categoría “online”.

2.10.1.13 Integración del sistema de entradas de Madrid Destino

Madrid Destino cuenta con un sistema de venta de entradas que deberá integrarse con 21distritos.es

La mayoría de eventos serán gratuitos y por lo tanto solo se deberá gestionar el acceso y el aforo, no siendo las entradas numeradas. Esto puede variar durante la ejecución del contrato y que la mayoría de eventos pasen a ser de pago.

Las acciones y funcionalidades serán las siguientes:

- Envío de los eventos marcados como venta de entradas a la plataforma de venta y reserva de entradas de Madrid Destino. Cuando se marca un contenido para venta/reserva de entradas, 21distritos.es realiza una llamada al API del sistema y envía toda la información relativa al evento, incluyendo textos y multimedia.
- Envío de actualizaciones de contenido en caso de producirse.
- El sistema de venta de entradas, una vez aprobada la publicación de ésta, envía de vuelta una notificación a 21distritos.es para que publique el botón de reserva/compra de entradas en la Web.
- La venta/reserva de las entradas se hace siempre por fuera de 21distritos.es por lo que en el camino de vuelta lo que recibirá la Web es la URL de la plataforma de venta de entradas.

2.10.1.14 Actualización de Core y Módulos

Es necesario pasar a Wordpress 5.5.1 y actualizar así mismo los plugins que lo requiera.

2.10.2 Bolsa de horas

Los licitadores deberán realizar los desarrollos descritos en el apartado 2.10.1 "Evolutivos identificados". En el Anexo I del PCAP se describen las horas máximas a dedicar a cada uno de ellos. El resto de horas del contrato se dedicará a una bolsa para acometer otras acciones por definir durante la ejecución del contrato. Estas horas se irán descontando del total global hasta su consumo final.

Las horas de la bolsa no son de obligado consumo.

2.11 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.

2.12 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: 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: 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: experiencia en diseño Web y maquetación.
- Perfil Técnico de Sistemas: 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.).

2.13 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.
- 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: 2 (uno principal y otro de reserva o apoyo puntual).
 - Maquetador/diseñador: 2 (uno principal y otro de reserva o apoyo puntual).
 - Técnico de Sistemas: 1.

2.14 Devolución del servicio

De forma opcional, el adjudicatario podrá presentar un plan de devolución de servicio con compromiso de ejecutarlo en caso de ser necesario.

La presentación del compromiso a llevar a cabo este plan es valorable y por lo tanto opcional. La valoración del compromiso se describe en el Anexo I del PCAP.

2.15 Peticiones de trabajo y bolsa de horas

Madrid Destino realizará peticiones de evolutivos en el momento que considere que es necesario con cargo a la bolsa de horas contratada.

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.

2.16 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.

2.17 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.

2.18 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.

2.19 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.

2.20 Transferencia del conocimiento

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

2.21 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.

2.22 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.

3 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.

4 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.

5 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.

6 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

7 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 DESARROLLOS EVOLUTIVOS DE LA PÁGINA WEB 21DISTRITOS.ES PARA 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 www.21distritos.es
- Web de venta de entradas de Madrid Destino <https://tienda.madrid-destino.com/es>.
- Servicios de taquillas de Madrid Destino.
- madrid.es.

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 concurren 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.