



**EXPEDIENTE: SP20-00464**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN PARA LA CESIÓN DE LICENCIA DE USO, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TICKETING PERSONALIZABLE Y AUTOGESTIONABLE PARA LA VENTA DE ENTRADAS Y ABONOS, VENTA DE PRODUCTOS DE TIENDA, GESTIÓN DE ESPECTADORES, CONTROL DE ACCESOS Y GESTIÓN DE INFORMES PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
Requerimientos técnicos mínimos del servicio .....	4
<b>OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	<b>4</b>
Objetivo.....	5
<b>DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	<b>6</b>
Descripción del servicio .....	6
Funcionalidades mínimas .....	6
<b>Funcionalidades requeridas</b> .....	<b>8</b>
1.1.1. Gestión y control de los procesos de alta de los espectáculos.....	9
3.3.1.1. Configuración de los datos generales .....	9
3.3.1.2. Canales de venta .....	9
3.3.1.3. Configuración de recintos, planos de venta y localidades .....	9
3.3.1.4. Alta de eventos (Actividades, espectáculos, visitas, productos y servicios) .....	10
3.3.1.5. Gestión de precios, descuentos y promociones .....	10
3.3.1.6. Configuración de las formas de pago.....	11
3.3.1.7. Desglose del PVP .....	11
3.3.1.8. Gestión de gastos adicionales.....	11
3.3.1.9. Configuración de cupos y aforos.....	12
3.3.1.10. Configuración de las plantillas de tickets.....	12
1.1.2. Reserva y venta .....	13
3.3.2.1. Venta de productos .....	13
3.3.2.2. Venta de grupos.....	14
3.3.2.3. Integración con operadores de venta de entradas o canales de venta (distribuidores) .....	14
3.3.2.4. Gestión y control de las reservas de entradas de protocolo .....	14
3.3.3. Abonos .....	14
3.3.4. Gestión de usuarios .....	15
3.3.5. Petición y almacenamiento de los datos de compradores / espectadores .....	15
3.3.5.1. Propiedad de los datos .....	16
3.3.6. Control de acceso integrado .....	16
3.3.7. Informes de venta .....	17
3.3.8. CRM.....	18
3.3.9. Business Intelligence integrado .....	19
3.3.10. Aplicación móvil.....	21
3.3.11. Otras características .....	21
<b>Servicio</b> .....	<b>22</b>
1.1.3. Soporte técnico .....	22
1.1.4. Tipología de incidencias y tiempos de respuesta .....	22
1.1.5. Actualizaciones y mantenimiento .....	23
1.1.6. Formación.....	23
<b>INFORMACIÓN A PRESENTAR</b> .....	<b>24</b>
Calendario de implantación .....	24
Responsable del servicio / sustituto .....	24

<b>RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO.....</b>	<b>25</b>
Infraestructura técnica .....	25
<b>OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....</b>	<b>25</b>
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....</b>	<b>26</b>
<b>RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>27</b>
<b>CLÁUSULAS SOCIALES.....</b>	<b>27</b>
En materia socio laboral. ....	28
En materia de comunicación.....	28
En materia de seguridad y salud laboral: .....	28
En materia de empleo.....	29
<b>CONTROL EN LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....</b>	<b>29</b>
Normativa.....	29
Tratamiento de Datos Personales .....	30
<b>Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.....</b>	<b>31</b>
1.1.7. Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO .....	31
1.1.8. Finalidad de tratamiento .....	31
1.1.9. Medidas de seguridad .....	31
1.1.10. Deber de confidencialidad y secreto .....	32
1.1.11. Relación de personas autorizadas .....	32
1.1.12. Formación .....	33
1.1.13. Comunicación de datos a terceros .....	33
1.1.14. Delegado de Protección de Datos.....	33
1.1.15. Destino de los datos .....	33
1.1.16. Transferencias internacionales.....	34
1.1.17. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos .....	34
1.1.18. Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos .....	35
1.1.19. Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento .....	35
1.1.20. Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos.....	36
1.1.21. Derecho de información .....	36
<b>Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones .....</b>	<b>36</b>
<b>Información .....</b>	<b>37</b>
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....</b>	<b>38</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES” .....</b>	<b>41</b>

## INTRODUCCIÓN

La sociedad mercantil municipal 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.

Por todo lo anterior, Madrid Destino gestiona la venta de entradas y abonos de las actividades descritas a través de un sistema de ventas propio que contempla tanto la gestión de las ventas como de la cartera de clientes. La apuesta de Madrid Destino por la autogestión brinda a la empresa la posibilidad de orientarse hacia y para el cliente, ofreciendo a este un servicio íntegro y una oferta de productos personalizada en función de sus gustos y necesidades, a los que se accede tras el análisis de públicos, que el CRM y el Business Intelligence pone a disposición de Madrid Destino.

A estos efectos, Madrid Destino está llevando a cabo el correspondiente procedimiento de contratación conforme al cual se solicita a las empresas del sector que presenten sus mejores ofertas.

### Requerimientos técnicos mínimos del servicio

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

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

## OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación por parte de Madrid Destino, de la cesión de licencia de uso, soporte técnico y mantenimiento de una solución de ticketing personalizable y auto gestionable para la venta y reserva de entradas y abonos, venta de productos en tienda, gestión de espectadores (CRM),

control de acceso seguro y gestión de informes (BI), de las actividades de los recintos gestionados por Madrid Destino en la actualidad, entre ellos Teatro Español, Teatro Fernán Gómez, Teatro Circo Price, Conde Duque y Naves Español en Matadero, así como de las encomiendas de gestión que le sean asignadas. El objetivo es tener total autonomía operativa y decisiva, disponer de canales de venta propios y externos, conocer al espectador en profundidad, ofrecer un trato personalizado, y acceder en tiempo real a la toda información en cuanto a la operativa de negocio, tal como se describe en las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

### **Objetivo**

El objetivo es la cesión de licencia de uso de una solución global que integre los diferentes módulos relacionados con la venta de entradas de manera centralizada (venta de entradas, control de accesos, CRM, Business Intelligence) al objeto de que Madrid Destino pueda contar con un sistema de ventas central y propio para el conjunto de sus actuales recintos y actividades, y que tenga las siguientes características:

- Que sea independiente y autónomo, siendo el recinto el gestor de su programación, pudiendo efectuar adiciones y modificaciones de manera independiente y autónoma.
- Que permita realizar la venta y reserva de entradas, tanto sencilla como de abonos para diferentes espectáculos.
- Que permita la aplicación de descuentos y promociones.
- Que permita la venta directa y multicanal.
- Que permita la venta a través de canales externos (operadores).
- Que permita autogestionar el precio de venta y los importes adicionales que se consideren oportunos cobrar en cada entrada u operación.
- Que disponga de un control de acceso electrónico al recinto integrado.
- Que disponga de una herramienta profesional de CRM integrada y sincronizada con el módulo de ventas.
- Que permita el envío de campañas de comunicación y marketing.
- Que cuente con una herramienta profesional de análisis de información y generación de informes.
- Que permita el almacenamiento centralizado de los datos y su análisis posterior.
- Que cuente con un módulo de venta de productos en tienda integrado en la aplicación.
- Que pueda ser utilizado en castellano.
- Que sea un sistema modular para que sea posible implementarlo por etapas.

Todos los componentes de esta solución deben estar perfectamente sincronizados y disponer cada uno de ellos de las funcionalidades que se detallan en el presente documento.

No se permitirá bajo ningún concepto y en ningún caso que el adjudicatario añada gastos adicionales, directos o indirectos al cliente final.

La solución seleccionada no contendrá logotipos ni marcas no autorizadas por Madrid Destino.

Madrid Destino será el único propietario de los datos del cliente no aceptando compartir estos datos con el adjudicatario o terceras partes en ningún caso.

## **DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO**

### **Descripción del servicio**

Los servicios que deberá prestar la empresa adjudicataria son los que se describen a continuación:

- Servicio de implantación de un sistema de venta de entradas y abonos, venta de productos de tienda, control de acceso, CRM y BI con las funcionalidades descritas en este pliego en los recintos gestionados por Madrid Destino en la actualidad, entre ellos Teatro Español, Teatro Fernán Gómez, Teatro Circo Price y Naves Español en Matadero, y de las encomiendas de gestión que le puedan ser asignadas,
- Servicio de personalización del sistema, soportando el diseño de tickets, creación de usuarios, asignación de permisos, introducción de planos de sala, primera configuración de eventos.
- Integración del sistema con las pasarelas de pago con la que se opere en cada recinto o evento.
- Diseño de campañas de marketing digital.
- Formación de usuarios.
- Gestión de la calidad del servicio.
- Soporte durante la implantación y a posteriori.

### **Funcionalidades mínimas**

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, la solución propuesta deberá cumplir los requisitos mínimos que se detallan a continuación. No se valorará ninguna propuesta que no las cumpla en su totalidad.

- Estar operativa desde al menos (1) un año, en un mínimo de (3) recintos numerados nacionales, de los cuales, al menos (1) uno debe contar con un mínimo de 1.800 localidades, que hayan

gestionado sistemas de ticketing con una facturación superior a 150.000 € y que el número de entradas gestionadas en el último año sea superior a 500.000.

- Será completamente auto gestionable por el recinto vía web mediante el uso de un navegador pudiendo ser usado desde cualquier PC o Tablet con sistema operativo Windows, Android o IOS.
- Contará con un sistema de control de acceso integrado en la solución que trabaje en tiempo real de forma sincronizada.
- Permitirá a cada uno de los recintos mencionados crear de forma autónoma códigos de descuento y promociones. Estos podrán ser: de un solo uso o varios, limitado por fecha, cupo, canal de venta, evento, sesión o pase, así como la combinación de los anteriores.
- Trabajarán con tantas formas de pago sean necesarias por cada recinto pudiendo ser una venta en una forma determinada o mixta.
- Permitirá integrar el TPV tanto en el módulo de taquilla como en la venta por canales.
- Contará con la opción de compra a través de dispositivos móviles sin la necesidad de que el usuario se descargue ninguna aplicación, independientemente del sistema operativo del dispositivo y del navegador que se utilice. El proceso de compra se ajustará automáticamente a la pantalla del dispositivo.
- Cada recinto de los mencionados podrá crear y modificar (añadir o suprimir butacas, cambiar propiedades, ...) planos de venta incluso si la sesión o pase se encuentra a la venta sin necesidad de pararla.
- La aplicación de venta en taquilla permitirá ver el plano completo de sala o cupos disponibles en una sesión concreta, sin necesidad de entrar zona por zona. En caso de aforos numerados, la localidad deberá ser seleccionable desde dicho plano.
- La venta deberá poder integrarse en la web de cada uno de los recintos y en todas las que gestione Madrid Destino o el Ayuntamiento de Madrid.
- Permitirá gestionar las comisiones de venta y desglosar el PVP en las entradas y los informes de ventas.
- Permitirá la posibilidad de vender eventos, productos y servicios de un recinto o varios en una misma compra tanto en la taquilla de cada recinto como en la venta por canales.
- Permitirá vender abonos y paquetes simples o a la carta, pudiendo estos incluir espectáculos, visitas y/o productos. Estos deben poder adquirirse en cualquier canal de venta.
- Permitirá la integración con los canales de venta de entradas y plataformas de promoción o descuento con los que Madrid Destino pueda establecer acuerdos.
- Permitirá la reserva de localidades desde los recintos para que un cliente pueda realizar el pago online a través su área de usuario.

- Contará con un módulo de venta de productos en tienda integrado que permitirá la gestión de stock e inventarios de varios puntos de venta.
- Contará con un módulo de CRM integrado. El envío y seguimiento de las campañas deberá estar dentro de la solución sin la necesidad de usar aplicaciones de terceros ni realizar ningún tipo de exportación/importación.
- Contará con un módulo de Business Inteligente integrado.
- Permitirá volcar los datos de ventas al ERP utilizado por Madrid Destino (Navision).
- Incluirá la opción de que cualquier promotor, previa autorización expresa por parte del recinto, pueda ver exclusivamente el informe de ventas de sus eventos mediante un acceso web.
- Todos los datos almacenados en la solución serán propiedad de Madrid Destino.
- Dentro del módulo de informes, deberá tener los detallados en el punto 3.3.7. de este pliego.
- La solución será compatible con el hardware con el que cuente Madrid Destino en el momento de la adjudicación, siendo este de siguientes características y referencias:
  - PC All in One con pantalla táctil de 21", sistema operativo Windows 8 o superior, procesador Intel Celeron dual a 2,5 GHz o superior, con un mínimo de 4 GB de RAM y espacio mínimo disponible en disco de 100 GB.
  - Impresora Boca Lemur 300 DPI.
  - Impresora de recibos EPSON TM-T88V-042.
  - PDA para control de accesos Motorola MC55A.
  - PDA para control de accesos Bluebird EF500-ANLGH o BM1800-IHS

Madrid Destino podrá solicitar la justificación de cualquiera de estos puntos o de todos a través de una demostración. La demostración se realizará en dependencias y equipos de Madrid Destino. Al término de la demostración se firmará un acta por ambas partes donde conste el punto o puntos objeto de comprobación, el supuesto planteado por Madrid Destino para su comprobación y el resultado de la misma.

### **Funcionalidades requeridas**

Además de las funcionalidades mínimas descritas en el presente documento, la solución deberá incorporar la mayoría de las funcionalidades que se contemplan en los siguientes epígrafes.

Estas funciones se prestarán de forma integrada, es decir, un usuario del recinto podrá acceder y gestionar las funciones descritas (venta de entradas / abonos, generación de informes, CRM, etc...) desde una única aplicación.



### **1.1.1. Gestión y control de los procesos de alta de los espectáculos**

#### **3.3.1.1. Configuración de los datos generales**

Cada recinto de los anteriormente mencionados tendrá total autonomía en la configuración de los datos relativos al recinto, salas o espacios, promotores, incluidos de otros con los que pueda trabajar (nombre, dirección, teléfono, CIF, ...).

#### **3.3.1.2. Canales de venta**

Los diferentes canales de venta se gestionarán de manera centralizada dentro de la solución y desde un único aforo.

Los canales de venta se distribuirán de la siguiente forma:

- a) Internos: taquilla, protocolo, atención telefónica, grupos e internet.
- b) Externos: permitirá mediante el uso de una interfaz estandarizada la integración asíncrona o en tiempo real de las ventas de distribuidores externos.

La solución deberá proporcionar total autonomía a cada uno de los recintos mencionados para crear, modificar o eliminar canales de venta (internos y externos).

Para cada canal de venta, deberá ser posible implantar los diferentes productos disponibles en cada uno de los recintos mencionados.

El sistema permitirá la venta telefónica desde el propio recinto.

#### **3.3.1.3. Configuración de recintos, planos de venta y localidades**

La solución contará con un módulo de gestión de recintos y un editor de planos completo, siendo su uso totalmente autónomo por parte cada uno de los recintos mencionados.

Las localidades podrán ser numeradas, no numeradas o mixtas (conviviendo ambas en un mismo evento) y entre sus atributos podrán estar: planta, zona, bloque, rango, fila, número, tipo de localidad, categoría, disponibilidad, puerta de acceso, observaciones, ... Estos atributos deben ser configurables en el formato de impresión de la entrada.

Se busca que el espectador tenga una visión exacta de la ubicación de la localidad, por lo que es necesario que el sistema permita representarlas con su orientación propia (recta, curva, ...) y los elementos gráficos (pasillo, escalera, barandilla, escenario, ...).



El plano de venta podrá ser modificado incluso si el evento ya se encuentra a la venta y se permitirá modificar conjuntamente las características de varias localidades en una misma operación, además de poner modificar conjuntamente la configuración de varias sesiones o pases a la vez.

Para canal de venta, la solución permitirá planificar si la búsqueda de localidades debe efectuarse por selección manual, por asignación automática o mixta (propuesta automática, pero con la posibilidad de modificar la selección manualmente antes de finalizar el proceso de compra). En caso de asignación automática, el número de propuestas posibles podrá limitarse.

La selección múltiple de las localidades permitirá al sistema favorecer los emplazamientos contiguos a la hora de la distribución automática. En caso de que no estén asignados contiguamente, se mostrará un mensaje al comprador.

Las reglas de asignación automática podrán ser configuradas y modificadas por cada uno de los recintos mencionados en base a unos criterios establecidos (categoría, precio, ...). Estas reglas podrán estar basadas en un mapa de temperatura que sea configurable por cada uno de los recintos mencionados.

Una misma localidad podrá estar disponible en varios canales de venta o exclusivamente en un canal específico. Se podrán establecer diferentes precios y privilegios de venta de una misma localidad para cada canal de venta.

Con el fin de garantizar el distanciamiento entre asistentes, en caso de ser necesario, el sistema permitirá establecer criterios de selección y bloqueo sobre los planos de sala, de tal manera que al venderse o reservarse una o varias localidades en una misma operación, queden automáticamente bloqueadas las butacas continuas y/o cercanas.

#### **3.3.1.4. Alta de eventos (Actividades, espectáculos, visitas, productos y servicios)**

Cada uno de los recintos mencionados deberá tener total autonomía para dar de alta, modificar o eliminar cualquier evento, sesión o pase. Se permitirá gestionar diferentes sesiones/pases de forma simultánea.

Al dar de alta un evento, el sistema permitirá asociar la empresa que factura dicho evento. También dará la opción de asociar al evento el ciclo al que corresponde y la compañía que actúa.

#### **3.3.1.5. Gestión de precios, descuentos y promociones**

Todos los precios deberán poder ser configurados de manera autónoma y en forma de tablas de tarifas. Cada uno de los recintos mencionados deberá poder configurar tantas tablas de tarifas y precios como sean necesarios y modificarlas, aunque el espectáculo ya se encuentre a la venta. Una misma tabla de tarifas podrá estar asociada a diferentes eventos.

En cada tabla de tarifas se podrá configurar el precio base y el precio para cada colectivo (mayores de 65, menores de 14, carné joven, discapacitados, ...) por cada zona disponible.

Las tablas de tarifas serán igualmente utilizadas para determinar el precio de las localidades en el marco de un abono a precio calculado, de un paquete o de una promoción.

La solución contará con una herramienta de gestión de promociones que, entre otros, permita gestionar de forma autónoma por parte del recinto códigos promocionales o de descuento. Estos podrán ser: de un solo uso o varios, limitado por fecha, evento, sesión o pase, cupo, canal de venta o, la combinación de los anteriores.

Para cada promoción se podrá establecer el precio o descuento (porcentaje, reducción fija o personalizada), la fecha, la duración, las limitaciones y los destinatarios.

Los precios, descuentos y promociones deben poder configurarse para cada canal de venta, dando la opción de configurar los límites de venta para cada uno de ellos (cupos, por evento y/o sesión, zonas, ...). Los descuentos y promociones podrán ser acumulables.

Se contemplará la opción de establecer precios o descuentos específicos para grupos de usuarios definidos en función de diversos parámetros extraídos del CRM (colectivo, edad, género, asistencia media, ...) de manera que estas ofertas aparezcan de forma automática en el área de clientes de la tienda online o en taquilla.

### **3.3.1.6. Configuración de las formas de pago**

Cada uno de los recintos mencionados podrá establecer de forma autónoma tantas formas de pago (efectivo, tarjeta, transferencia, domiciliación, bono, ticket regalo, cupón, ...) sean necesarias para cada usuario y canal de venta.

### **3.3.1.7. Desglose del PVP**

La solución debe permitir desglosar, en los diferentes canales de venta, el precio base de la entrada, los descuentos aplicados, los gastos adicionales y el IVA.

### **3.3.1.8. Gestión de gastos adicionales**

La solución permitirá establecer diferentes tipos de gastos adicionales:

- a) Gastos de gestión: gastos fijos contabilizados por una unidad o un pedido, según el tipo de pedido (reserva, venta, ...) y canal de venta.
- b) Gastos de pago: gastos generales fijos definidos en función del modo de pago utilizado y del canal de venta.
- c) Gastos de distribución: gastos fijos dependiendo del modo de distribución utilizado.

- d) Gastos sencillos: precios fijos contabilizados en la entrada en función del producto, de la categoría de público y del canal de venta.

La aplicación de estos gastos adicionales será opcional para cada uno de los recintos mencionados y para cada evento, categoría de público y zona, pudiéndose aplicar de forma puntual, temporal o permanente. Se deberá poder configurar el IVA asociado a cada cargo.

Se podrán desglosar estos gastos en el ticket y en los diferentes informes de venta.

### **3.3.1.9. Configuración de cupos y aforos**

La solución permitirá crear, modificar, transferir y suprimir cupos de localidades. Estos podrán estar situados sobre el plano en caso de zonas numeradas o basarse en capacidades en zonas no numeradas.

Los cupos podrán ser exclusivos para un canal de venta o ser repartidos entre los canales existentes.

Existirá la opción de reservar localidades para un público o colectivo concreto como, por ejemplo, protocolo.

### **3.3.1.10. Configuración de las plantillas de tickets**

La solución contará con un editor de tickets gestionable por cada uno de los recintos mencionados que permita diseñar cualquier tipo de ticket (print at home, hard ticket, mobile ticket...) ya sea para un evento, pase, servicio adicional o producto incluso si estos ya se encuentran a la venta.

Es indispensable que se pueda editar el 100% del espacio del ticket e incluir cualquier dato de los almacenados en la solución (CIF del promotor, precio, nombre del colectivo, tipo de IVA, ...), así como desglosar el precio base, los descuentos aplicados, los gastos de gestión y el IVA.

Los campos o imágenes deberán contar con la propiedad visible, invisible o condicional para que se muestren sólo se si cumple uno o varios criterios.

En un mismo campo de texto se podrá incorporar una variable o varias de la base de datos y/o texto libre.

Las plantillas de tickets deberán poder asociarse a nivel de evento, sesión o pase.

El editor deberá contar con una opción de vista previa del formato e impresión de prueba.

Cada uno de los recintos mencionados podrá incluir en el formato cualquier tipo de elemento publicitario que desee, siendo la gestión y comercialización de los espacios disponibles exclusiva de Madrid Destino.

### **1.1.2. Reserva y venta**

La solución permitirá trabajar con canales de venta directa o internos y la integración con canales externos. Todos los canales de venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada, permitiendo cada uno de los recintos mencionados su gestión centralizada y el acceso al estado de cada operación (venta, reserva, anulación, ...) en tiempo real. No existirá ningún tipo de exclusividad de venta.

Permitirá la venta de entradas, abonos, productos, servicios y paquetes desde cualquier canal de venta simultáneamente desde un aforo único.

- a) Venta Back Office: permitirá efectuar todas las operaciones de reserva, venta, cobro, bloqueo, anulación, reembolso y distribución o envío, para una filial de venta que trabaja en venta a distancia (plataforma telefónica, correspondencia, ...).
- b) Venta en taquilla: permitirá efectuar las operaciones in situ. Dispondrá de, al menos, las mismas funcionalidades que la venta Back Office. El comprador podrá elegir un modo de pago único o combinar varios (efectivo, tarjeta, transferencia, cheque regalo, ...). Deberá contar con la posibilidad de integrar el TPV o pasarela de pago con la que trabaje cada uno de los recintos mencionados. Se valorará que el sistema trabaje en modo doble pantalla para poder mostrar al comprador el plano de la sala con las localidades disponibles. La emisión de entradas podrá ser en impresora térmica, de inyección o laser. También existirá la opción de enviar la entrada por correo electrónico o a un teléfono móvil.
- c) Venta online: se realizará individualmente, estando conectado en tiempo real con el sistema central. La tienda online incluirá un área privada de acceso restringido para el usuario, grupo o empresa, que deberán ser previamente registrados, permitiendo a cada uno de los recintos mencionados personalizar su oferta a un nivel máximo como, por ejemplo, ofrecer un precio especial o un obsequio.

Todos los canales de venta deberán trabajar con la emisión de entradas en print at home y mobile ticket.

#### **3.3.2.1. Venta de productos**

Además de la venta de abonos o entradas para uno o varios eventos de los distintos recintos mencionados la solución permitirá vender de forma individual o en paquete productos de merchandising (CD, DVD, libros, programas, ...) y servicios añadidos (catering, parking, audio guías, seguro de cancelación, ...) desde todos los canales de venta.

A estos productos o servicios también se le podrá aplicar descuentos, promociones y bonificaciones.

La solución permitirá gestionar el stock e inventarios de varios puntos de venta, así como emitir los informes necesarios de gestión de almacén.

### **3.3.2.2. Venta de grupos**

La solución contemplará la venta de grupos a través de cualquier canal de venta. Para ello permitirá definir el número mínimo de localidades que se han de adquirir y el descuento o promoción a aplicar.

### **3.3.2.3. Integración con operadores de venta de entradas o canales de venta (distribuidores)**

La solución debe permitir a cada uno de los recintos mencionados trabajar con todos los canales de venta externos que desee, permitiendo que estos canales puedan integrarse con el módulo de ventas del recinto.

Será posible acceder a las funciones del sistema a través de una interfaz tipo Web Services, de manera que la presentación de los eventos pueda ser totalmente personalizable mediante un desarrollo abordable por un tercero ajeno al fabricante de la solución.

El nivel de integración será acordado por cada uno de los recintos mencionados con el canal correspondiente, por lo que la solución debe ofrecer las siguientes opciones de integración:

- Venta en tiempo real por un distribuidor externo: permitirá a través de una interfaz estandarizada la venta en tiempo real a través del sistema de venta de cada uno de los recintos mencionados sobre un único aforo. Cada uno de los recintos mencionados debe conocer en tiempo real el estado de cada operación (venta, reserva, cambio, devolución, disponibilidad, ...).
- Reintegración asíncrona: la solución debe permitir la reintegración asíncrona automática de las ventas, y por ello, el proveedor de la solución debe facilitar las especificaciones estándares de integración a las operadoras que deseen realizar los trabajos de integración necesarios.

### **3.3.2.4. Gestión y control de las reservas de entradas de protocolo**

El sistema deberá permitir al usuario o usuarios autorizados realizar, modificar y eliminar reservas o emitir entradas sobre el cupo reservado a tal efecto en cada una de las sesiones o pases. Se permitirá asociar la reserva a cualquier contacto incluido en la base de datos.

La emisión de entradas podrá ser por impresora térmica o convencional, en print at home, enviada por correo electrónico o a un teléfono móvil.

### **3.3.3. Abonos**

La solución permitirá trabajar con abonos y abonados. Los eventos propuestos en los abonos podrán reagruparse por temas o disciplinas. Será posible establecer un número mínimo/máximo de ventas por tema. La compra del abono debe permitir obtener precios preferencias sobre las sesiones. El precio del abono podrá ser cerrado o calculado sobre un cuadro de tarifas de sesiones.

Los abonos deben poder adquirirse en cualquier canal de venta y permitir la selección de las localidades durante el proceso de compra.

Los abonos podrán ser mixtos, en el caso de que incluyan productos de otras organizaciones o en el seno de la misma organización.

Se valorará que los abonos puedan definirse de forma que se edite una tarjeta. En la tarjeta aparecerá impreso visualmente un código de barras o QR con el número de abono. Taquilla podrá ver a través de este número los datos del abono y del cliente. La tarjeta también deberá ser reconocida por el control de acceso en sustitución de la entrada.

#### **3.3.4. Gestión de usuarios**

La solución debe permitir a cada uno de los recintos mencionados crear, modificar y eliminar usuarios, así como asignarles diferentes permisos de acceso a través de perfiles. Cada perfil debe poder asignarse a uno o varios usuarios, pudiendo tener un usuario varios perfiles, e incluso excepciones de uso con respecto a uno de sus perfiles.

- a) Usuarios internos: usuarios pertenecientes a cada uno de los recintos mencionados como: administrador del sistema, personal administrativo, taquilla y técnico.
- b) Usuarios externos: usuarios con los que cada uno de los recintos mencionados decida mantener un acuerdo de colaboración (colectivos, operadores de venta externos...). Estos usuarios deben acceder de forma autónoma a una zona privada y restringida de la tienda online del recinto.
- c) Espectadores: usuarios que accedan de forma autónoma a una zona privada de la tienda online de cada uno de los recintos mencionados mediante identificación.

#### **3.3.5. Petición y almacenamiento de los datos de compradores / espectadores**

En todos los canales de venta, los datos básicos de contacto del comprador o espectador necesarios para el proceso de compra serán de cumplimentación obligatoria y quedarán registrados de manera automática en el CRM de cada uno de los recintos mencionados, así como la información relativa a la compra, a excepción de taquilla donde no será obligatorio, dando la opción a este canal de hacer una venta anónima.

Los datos a solicitar al cliente serán personalizables por cada canal de venta y podrán ser obligatorios y/o opcionales.

Se contemplará la opción para taquilla de asociar un cliente a una venta a posteriori.

Estos datos se almacenarán en el CRM en una única base de datos en forma de fichas de contacto. Estas fichas (individuales y de grupos) deben incluir campos informativos (que puedan ser definidos por el recinto), históricos de compras y financieros. La estructura de la ficha de grupos deberá permitir almacenar información relativa a empresas y sus filiales en su caso.

### **3.3.5.1. Propiedad de los datos**

Madrid Destino será el único propietario de los datos de usuarios o clientes almacenados, y sólo su personal autorizado podrá gestionarlos, por lo tanto, no acepta compartir estos datos con el adjudicatario o terceras partes. Para garantizar este aspecto, se exige una declaración jurada que, en la solución planteada, Madrid Destino será el único propietario de todos los datos de cualquier contacto que pueda generar o almacenar la solución o que mantenga una relación directa con el mismo.

El prestatario debe garantizar la custodia de los datos de acuerdo con la legislación vigente. El servicio debe disponer de los mecanismos de seguridad y registro adecuados para asegurar que el acceso a los datos es realizado únicamente por el personal autorizado.

El prestatario está obligado a proporcionar la totalidad de los datos propiedad de cada uno de los recintos mencionados en un formato adecuado para su procesamiento informático a la finalización de la prestación del servicio.

### **3.3.6. Control de acceso integrado**

El sistema deberá permitir la validación y control en tiempo real de todas las entradas a través de cualquier dispositivo lector (PDA, dispositivo móvil, PC con lectora, tornos, ...) mediante la lectura de tarjetas de proximidad o códigos de barras 1D/2D o QR.

Las funcionalidades que deberá proporcionar serán las siguientes:

- **Gestión centralizada:** gestionará de forma centralizada todos los puntos de entrada y salida del recinto, así como de sus diferentes salas.
- **Entrada/salida:** los dispositivos deben poder configurarse para hacer el control tanto de entrada como de salida y poder cambiar de una opción a otra de forma inmediata desde el dispositivo utilizado para el control de acceso.
- **Control simultáneo:** permitirá el control de acceso a diferentes eventos de forma simultánea en distintas salas o recintos.
- **Permisos de acceso:** permitirá asignar a cada uno de los recintos mencionados de forma autónoma permisos de acceso a las diferentes salas o zonas.
- **Conexión:** funcionará en cualquier espacio con o sin conexión de datos. Contemplará la opción de saltar a modo off-line automáticamente en caso de perder la conexión de datos.
- **Formatos soportados:** debe permitir la lectura de entradas en los formatos print at home, hard ticket, tarjetas de proximidad y mobile ticket tanto de las entradas emitidas por cada uno de los recintos mencionados, como de canales de venta y operadores externos.



- Modo de funcionamiento: soportará tanto el trabajo con lista blanca (códigos válidos) / lista negra (códigos no validos) como que el soporte incluya directamente la información del producto.
- Control de entradas bonificadas: el dispositivo deberá mostrar en pantalla un indicativo en el caso de que la entrada validada haya sido adquirida con algún tipo de bonificación.
- Monitorización de terminales: deberá visualizarse el estado operativo de los dispositivos de control acceso empleados en una sesión o pase mostrando, al menos, si el dispositivo está conectado, la carga de su batería, la última sincronización con el servidor y el número de entradas controladas.
- Almacenamiento de datos: los datos de control de acceso se deben almacenar en el sistema de forma permanente independientemente del resultado del control (correcto, incorrecto, duplicado, ...).
- Información: cada uno de los recintos mencionados deberá tener información en tiempo real de todos los datos de acceso (aforo, incidencias, horas de acceso, flujos por punto de entrada, ...).

La solución será compatible con tecnología blockchain.

### **3.3.7. Informes de venta**

La solución proporcionará, dentro del módulo de informes, necesariamente los siguientes:

- Informe de seguimiento de ventas: mostrará al menos, totalizado por sesión y evento, el número de entradas vendidas, las invitaciones, total de asistentes y la recaudación. Permitirá filtrar por fecha de compra y/o celebración, por evento, sesión o pase, tarifa y canal de venta.
- Informe de cuadro de taquilla: mostrará las ventas realizadas en una fecha o en un rango de fechas por un usuario y/o canal. Permitirá filtrar por tipo de operación y método de pago.
- Informe autores: aparecerán reflejadas todas las ventas de una sesión para cada precio y zona, desglosando el IVA y la comisión de autores, cuyo porcentaje deberá poderse indicar previamente al dar de alta el evento o solicitarse al generar el informe.
- Informe financiero: mostrará las ventas totalizadas por evento y/o sesión desglosadas por medio de pago para un recinto en concreto o para todos, permitiendo filtrar por fecha de evento/pase y/o fecha de venta, tarifa, y canal de venta. Permitirá generar el informe con las ventas realizadas por todos los canales de venta disponibles para todos los recintos en una misma consulta.
- Ventas y stock de productos de merchandaising: mostrará filtrado por fecha de venta y/o punto de venta, las ventas de productos, así como el stock disponible en un momento determinado.

Todos los informes deberán estar disponibles, al menos, en formato PDF y Excel, valorándose la opción de que se generen y envíen por correo electrónico de forma automática.

La solución deberá incluir la opción de que cualquier promotor, previa autorización expresa por parte del recinto, pueda ver el estado de venta de sus eventos mediante un acceso web.

La solución deberá poder conectarse con el ERP de Madrid Destino o en su defecto generar los informes en formato compatible con la herramienta de importación de datos de dicho ERP.

### **3.3.8. CRM**

El módulo de CRM deberá contar con las siguientes características:

- Tendrá una base de datos única y central que permita aglutinar todos los contactos (espectadores, grupos, colectivos, protocolo, prensa, empresas, ...). Deberá contar con mecanismos de control de contactos duplicados.
- Permitirá almacenar los datos tanto de forma manual como automática y será accesible vía web.
- Incluirá indicadores de reconocimiento de espectadores con pictogramas, que permitan segmentar los espectadores y que, de manera visual, facilite a taquilla el reconocimiento de cada espectador en función de criterios como tipología de espectador (grupo, particular, empresa, colectivo, ...), antigüedad, asiduidad, ...
- Contará con un alto nivel de segmentación de la base de datos (compras, asistencia, edad, categoría, localización, ...) para poder realizar estudios de perfil y comportamientos, así como gestionar grupos y subgrupos de contactos.
- Incluirá un calendario de campañas donde se integrarán informaciones relevantes para la ejecución de campañas como pueden ser las vacaciones escolares, festividades y otros eventos.
- Dispondrá de una herramienta, dentro de la misma solución y sin recurrir a soluciones de terceros o exportaciones, para la planificación y generación de campañas de comunicación, marketing y ventas con los usuarios registrados con las siguientes funcionalidades:
  - Selección de un conjunto de clientes registrados según uno o varios criterios.
  - Creación de una lista de correos pertenecientes a dicho conjunto de usuarios.
  - Herramienta de envío de correos masivos a dichos usuarios. El tipo de comunicación sea personalizable a través de un editor, y podrá estar vinculado a una oferta o promoción de venta de entradas. El coste del envío estará incluido en el precio del servicio objeto de este pliego.
  - Mostrará el resultado de la campaña (estado, número de correos enviados, aperturas, clics, conversiones a ventas, ...).
  - Gestionará directamente las solicitudes de baja en la base de datos.
  - Dispondrá de mecanismos de control para evitar que un espectador reciba dos o más veces una misma promoción y/o campaña, o aquellas que no sean relevantes a su perfil. También permitirá excluir a los contactos que ya se hayan acogido a una promoción o comunicación igual o parecida.

- Los envíos de campañas deberán poder realizarse agrupados por el medio de recepción seleccionado por el espectador (correo electrónico, SMS, correo postal, teléfono, ...) en su ficha de contacto.

Se valorará de forma positiva que el CRM permita ser utilizado como depósito de documentos y archivos, y que permita almacenar información sobre el uso de las redes sociales por los espectadores.

El CRM estará sincronizado en tiempo real con los sistemas de venta directa de entradas de cada uno de los recintos mencionado (taquilla e internet) de manera que las promociones puedan ser enviadas directamente a la ficha de cada espectador, accesible desde taquilla y desde la zona privada del espectador en la tienda online.

### **3.3.9. Business Intelligence integrado**

La solución deberá incluir una herramienta profesional de Business Intelligence (BI) que estará perfectamente integrada y sincronizada con los demás módulos (ventas, CRM, ...).

El objetivo principal de esta herramienta será recopilar todos los datos procedentes de los diferentes componentes de la solución, permitir a cada uno de los recintos mencionados extraer sólo aquellos que sean relevantes para cada estudio que quiera hacer, realizar un análisis multidimensional, y transformar los datos extraídos en cada estudio a información fiable para su evaluación e interpretación. Los resultados deben poder ser presentados en informes.

Es necesario que el BI conste de:

- Una herramienta de sincronización y de ETL (Extract, Transform and Load) para garantizar la coherencia de los datos entre los diversos componentes de la solución, así como la posible integración con otros sistemas ajenos a la solución.
- Un almacén de datos o datawarehouse donde se recojan los datos generados por los diversos componentes de la solución. El diseño del datawarehouse debe seguir un modelo dimensional.
- Un sistema de gestión de bases de datos que permita la gestión y mantenimiento del datawarehouse de una manera eficiente y sin comprometer el rendimiento de los otros componentes de la solución.
- Un motor de consultas OLAP (Online Analytical Processing) que permita a cada uno de los recintos mencionados obtener en un tiempo mínimo respuestas fiables en el análisis de grandes volúmenes de datos.
- Un motor de generación y gestión de informes con las siguientes condiciones:
  - Cada uno de los recintos mencionados debe poder acceder a los informes de una forma centralizada a través de una interfaz web donde todos los usuarios del recinto puedan acceder a una misma versión actualizada de la información.

- La herramienta debe permitir a los usuarios de cada uno de los recintos mencionados acceder en cualquier momento a los informes, y actualizar los datos de estos según la necesidad.
- Cada uno de los recintos mencionados debe tener la opción de interactuar dinámicamente con los datos sobre el propio informe (filtrar por parámetros y navegar sobre jerarquías).
- El BI debe poder insertar información en forma de tablas y/o gráficos en los informes.
- Cada uno de los recintos mencionados debe tener autonomía para poder exportar informes en formatos Excel, texto o PDF.

Es necesario que el BI permita realizar las siguientes actividades:

- Experiencia de usuario: los usuarios de BI deben poder acceder a información fiable y actualizada, realizar análisis de datos sobre períodos de tiempo prolongados.
- Ventas generales y venta de entradas: el BI debe presentar informaciones sobre ventas y reservas, así como anulaciones, con respecto a todas las ventas (comprendidas las ventas complementarias y abonos). Permitirá también visualizar, por ejemplo, el histórico de ventas periódicas, tipo de anulaciones y análisis más selectivos.
- Indicadores: debe permitir poner de relieve las disponibilidades sobre las diferentes sesiones y permitirá derivar las previsiones de ocupación de la sala. Su utilización se efectuará sobre un análisis de resultados con el fin de optimizar las políticas de atribución de las cuotas por contingente y validar las hipótesis previstas.
- Marketing: debe ofrecer una visión unificada de las operaciones y campañas comerciales indicando las tasas de rendimiento y en particular a través de los ejes de las ofertas.
- Segmentación: el BI ofrecerá un resumen cuantificado de la base de datos de los clientes por segmentos e indicadores.
- Ejes de análisis: todas las informaciones y datos anteriormente expuestos (ventas, marketing, ...) deben poder ser analizados en función de los siguientes ejes:
  - Temporada: efectuará comparativas entre representación o entre representación y fechas.
  - Producto: análisis de todos los niveles de productos (entrada, abono, paquete, venta combinada) y sus características (tipo de representación, temática, precio, horario, ...).
  - Contacto: podrá analizar las informaciones relacionadas con los visitantes o compradores, su origen, edad, su pertenencia a un colectivo o empresa, ...
  - Ubicación: análisis en cuanto a la ubicación de la butaca en un bloque, una zona, una planta, un emplazamiento, ...
  - Disponibilidad: análisis en cuanto a las informaciones por tipo y número de disponibilidades.

- Ventajas: análisis de las localidades que han sido vendidas a precio reducido o con unas condiciones especiales (oferta, promoción, ...).
- Campaña: análisis de campañas de marketing, acciones comerciales, los canales de venta y el retorno por cada uno de los recintos mencionados.

### **3.3.10. Aplicación móvil**

La solución proporcionará una aplicación móvil, exclusiva para Madrid Destino, disponible para su descarga en Google Play y Apple Store.

Dicha aplicación permitirá incluir información y datos de interés de los centros y eventos, así como adaptarla al formato gráfico seleccionado por Madrid Destino.

### **3.3.11. Otras características**

- La solución contemplará la opción de implementación por etapas y/o módulos (venta, control de acceso, CRM y BI).
- La solución deberá estar preparada para integrar la venta en redes sociales.
- La web de venta online permitirá la inserción de textos, imágenes y videos.
- La solución dispondrá de soporte para Google Analytics y Google Tag Manager para el análisis de los usuarios del sistema.
- Los correos enviados a los clientes durante los distintos procesos asociados a compras o reservas deben ser configurables por cada recinto y canal de venta, pudiéndose introducir elementos publicitarios a nivel de evento. Dichos elementos serán gestionados exclusivamente por Madrid Destino.
- La solución contemplará la opción de generar ticket regalo.
- La solución permitirá adjuntar documentación y hacer anotaciones en cada compra.
- La solución permitirá interrogar una base de datos externa para la validación de descuentos.
- La solución permitirá configurar el envío de las entradas directamente a teléfonos móviles.
- Se valorará que el sistema permita trabajar con tarjetas de aproximación donde estén cargadas las entradas y/o servicios adicionales.



## **Servicio**

El sistema debe soportar picos de venta de entradas, proporcionando un servicio sin degradación en las épocas de mayor actividad.

El tiempo de respuesta y los recursos dedicados al servicio de cada recinto no se verán afectados por picos en los procesos de venta de entradas de otras entidades.

El servicio se prestará sobre infraestructuras redundantes para lograr alta disponibilidad. La disponibilidad mínima requerida es de un 99,5%.

### **1.1.3. Soporte técnico**

El prestatario proveerá un servicio de soporte en castellano que cubra las siguientes funciones:

- Resolver incidencias que afecten al funcionamiento de los diferentes servicios.
- Atender consultas funcionales y técnicas de la utilización del servicio.
- Recoger peticiones de actualización y de evolución del servicio.
- Recoger y registrar conjuntamente todas las incidencias, consultas y peticiones.

Estos servicios están dirigidos al personal del recinto y a aquellos que participen en la venta directa o en la gestión de venta de entradas. Las personas que darán el servicio de apoyo estarán suficientemente formadas en la solución y conocerán los productos comercializados por el recinto.

El servicio dispondrá de, al menos, un número de teléfono sin coste y un canal telemático (correo electrónico o portal).

### **1.1.4. Tipología de incidencias y tiempos de respuesta**

- a) Incidencias leves: degradan el servicio sin bloquear la venta de entradas. En estos casos el tiempo máximo de resolución será de 24 horas laborales.
- b) Graves: provocan la indisponibilidad del servicio, impactando directamente sobre la venta. En estos casos el tiempo máximo de resolución será de 4 horas.

Las penalizaciones resultantes de dichas incidencias/infracciones se recogen en el apartado 29 del Anexo 1 del PCAP.

### **1.1.5. Actualizaciones y mantenimiento**

Además del mantenimiento y la operación de la totalidad de las infraestructuras sobre las que se presta el servicio, el proveedor deberá gestionar de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.

Cualquier actuación necesaria para la operación, el mantenimiento y la evolución del servicio, se realizarán preferentemente sin la parada del servicio. En el caso de ser necesario deberán ser notificadas al recinto y planificadas con el mismo. Estas paradas deben ser aprobadas por el recinto.

Cualquier cambio se notificará al recinto.

El adjudicatario pondrá a disposición de cada uno de los recintos mencionados, un servicio de mantenimiento correctivo, relativo a las incidencias y a los correctivos sobre las integraciones y las personalizaciones. Además, ofrecerá al recinto beneficiarse de la evolución del sistema de venta de entradas.

### **1.1.6. Formación**

La formación deberá cubrir los siguientes aspectos:

- Uso general de la plataforma.
- Parametrización de la aplicación.
- Módulo de venta.
- Gestión de usuarios.
- Gestión de campañas.
- Gestión de informes.
- Gestión y edición de planos y aforos.
- Edición de plantillas.
- Control de acceso.
- Gestión e interpretación de estadísticas del BI.

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

La duración, horarios y días de las formaciones se determinarán a lo largo del contrato según las necesidades.

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

## **INFORMACIÓN A PRESENTAR**

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

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

### **Calendario de implantación**

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

- Configuración y personalización del sistema.
- Prueba del sistema.
- La migración de los datos de la plataforma actual.
- La puesta en marcha de cada una de las sedes.
- Ajustes y adaptaciones del sistema.
- El alta y configuración de los usuarios de la plataforma.
- Formación del personal interno y externo que intervenga en el uso de la solución.

Las primeras pruebas de venta de entradas se realizarán 10 días naturales después de la formalización del contrato, siendo totalmente operativo 15 días naturales después del inicio de estas pruebas.

El módulo de CRM deberá estar funcionando en el momento que el módulo de venta esté totalmente operativo y el de BI en un plazo máximo de 2 meses desde el inicio de las ventas.

### **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.

## RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO

### Infraestructura técnica

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

## OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

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

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

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

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

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

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

## **RESPONSABILIDAD**

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

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

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

## **CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y

entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario, las cláusulas sociales establecidas en el presente Pliego que se relacionan a continuación:

#### **En materia socio laboral.**

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

#### **En materia de comunicación**

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

#### **En materia de seguridad y salud laboral**

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

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

## **En materia de empleo**

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

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

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).

## **CONTROL EN LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

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

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

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

## **DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

### **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.

### **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.
- 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.

### **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”:

#### **1.1.7. *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.

#### **1.1.8. *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.

#### **1.1.9. *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".

#### **1.1.10. 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.

#### **1.1.11. 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.





#### **1.1.12. Formación**

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

#### **1.1.13. 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.

#### **1.1.14. 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.

#### **1.1.15. 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.

#### **1.1.16. 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.

#### **1.1.17. 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](mailto:ComiteLOPD@madrid-destino.com), las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

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

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

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

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

**1.1.18. 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](mailto: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.

**1.1.19. 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.

### **1.1.20. 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.

### **1.1.21. 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 DSTINO no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de MADRID DSTINO, en concreto de su Delegado de Protección de Datos a través del buzón [ComiteLOPD@madrid-destino.com](mailto:ComiteLOPD@madrid-destino.com), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

### **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.

### 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](mailto: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](mailto:ComiteLOPD@madrid-destino.com), con referencia a “Área Legal” e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

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

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

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



MADRID

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

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

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

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

Igualmente, la Adjudicataria se compromete a comunicar de forma inmediata a Madrid Destino cualquier incidente o anomalía relativa a las medidas de seguridad que puedan afectar a la misma o a sus clientes, así como cualquier posible incidencia que afecte o pueda afectar a los sistemas de información de la Madrid Destino, a fin de que ésta pueda adoptar las medidas que considere oportunas en defensa de sus propios intereses y de los de sus clientes.

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



MADRID

Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio S.A

## 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 [jesus.castellanos@madrid-destino.com](mailto:jesus.castellanos@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 objeto de servicio llevará asociado el tratamiento de datos de carácter personal relacionado con el uso de la solución.

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

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

### ***Colectivos y Datos Tratados***

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

### ***Elementos del tratamiento***

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)   | <input type="checkbox"/> Difusión                                      | <input type="checkbox"/> Duplicado Copia (copias temporales) |
| <input type="checkbox"/> Registro (grabación)          | <input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)                         | <input type="checkbox"/> Copia de seguridad                  |
| <input type="checkbox"/> Estructuración                | <input checked="" type="checkbox"/> X Cotejo                           | <input type="checkbox"/> Recuperación                        |
| <input type="checkbox"/> Modificación                  | <input type="checkbox"/> Limitación                                    | <input type="checkbox"/> Otros:_____                         |
| <input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento) | <input type="checkbox"/> Supresión                                     |  |
| <input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)        | <input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)            |  |
| <input type="checkbox"/> Cesión                        | <input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información) |  |

### ***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.



 | MADRID

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.