



EXPEDIENTES Nº: SP22-00311, SP22-00312 y SP22-00313

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLOS, MANTENIMIENTO, ALOJAMIENTO Y EVOLUCIONES DE LAS PÁGINAS WEB DE CAMPAÑAS (LOTE 1), WEBS CON NECESIDADES ESPECIALES DE INSCRIPCIÓN (LOTE 2) Y WEBS DE CENTROS (LOTE 3) PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

## **ÍNDICE**

Contenido

<b>1 OBJETO</b> .....	<b>4</b>
<b>2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</b> .....	<b>6</b>
2.1 OBJETO DEL CONTRATO .....	6
2.1.1 Condiciones generales .....	7
2.1.2 Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego .....	7
2.1.3 Centros en los que debe prestarse el servicio .....	7
2.2 PROPIEDAD DEL CÓDIGO GENERADO.....	8
2.3 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS .....	8
2.4 TRABAJOS EFECTIVAMENTE REALIZADOS .....	8
2.5 ASPECTOS GENERALES DE LOS DESARROLLOS PARA TODOS LOS LOTES .....	9
2.6 WEBS DE NUEVA CREACIÓN Y WEBS EN MANTENIMIENTO.....	9
2.7 LOTE 1. CREACIÓN, DESARROLLOS EVOLUTIVOS, MANTENIMIENTO Y ALOJAMIENTO DE LAS PÁGINAS DE CAMPAÑAS.....	11
2.7.1 Páginas Web identificadas .....	11
2.7.2 Páginas Web tipo campaña no identificada .....	11
2.7.3 Carga inicial de contenidos de Web tipo campaña no identificada .....	12
2.7.4 Tareas comunes a todas las Webs del lote 1 .....	12
2.7.5 Tareas y particularidades de cada página.....	17
2.7.6 Metodología de desarrollos .....	19
2.7.7 Plan de devolución del servicio .....	19
2.8 LOTE 2. CREACIÓN, DESARROLLOS EVOLUTIVOS, MANTENIMIENTO Y ALOJAMIENTO DE LAS PÁGINAS DE CAMPAÑAS CON NECESIDADES ESPECIALES DE INSCRIPCIÓN.....	19
2.8.1 Páginas Web identificadas .....	19

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

2.8.2	Tareas comunes a todas las Webs del lote 2.....	19
2.8.3	Tareas y particularidades de cada página.....	21
2.8.4	Lote 3. Creación, desarrollos evolutivos, mantenimiento y alojamiento de las páginas de Centros 25	
2.9	BOLSA DE HORAS.....	31
2.9.1	CVs de los perfiles de trabajo.....	32
2.9.2	Peticiones de trabajo y bolsa de horas.....	32
2.9.3	Responsable del seguimiento de las tareas.....	33
2.9.4	Seguimiento y control de los evolutivos.....	33
2.9.5	Metodología de Desarrollo.....	34
2.10	ALOJAMIENTOS DE LAS PÁGINAS PARA TODOS LOS LOTES.....	35
2.10.1	Servicios de backup.....	37
2.10.2	Plataformas de desarrollos e integración.....	37
2.11	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES.....	38
2.12	NIVELES DE INCIDENCIAS.....	39
2.13	CANAL Y TIEMPOS MÁXIMOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.....	40
2.14	MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	40
2.15	RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO.....	41
2.16	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	41
2.17	TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.....	42
	<b>3 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO.....</b>	<b>43</b>
	<b>4 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO.....</b>	<b>43</b>
	<b>5 RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>43</b>
	<b>6 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....</b>	<b>44</b>
	<b>7 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.....</b>	<b>44</b>
	<b>8 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>47</b>
8.1	NORMATIVA.....	47
8.2	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	48
8.3	ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO.....	49
8.4	SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES.....	56
8.5	INFORMACIÓN.....	56
	<b>9 SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>58</b>
	<b>ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”.....</b>	<b>59</b>
	<b>ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD.....</b>	<b>63</b>



Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

**EXPEDIENTES Nº: SP22-00311, SP22-00312 y SP22-00313**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLOS, MANTENIMIENTO, ALOJAMIENTO Y EVOLUCIONES DE LAS PÁGINAS WEB DE CAMPAÑAS (LOTE 1), WEBS CON NECESIDADES ESPECIALES DE INSCRIPCIÓN (LOTE 2) Y WEBS DE CENTROS (LOTE 3) PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

## **1 OBJETO**

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

En este contexto, Madrid Destino requiere la contratación de servicios relacionados con el desarrollo evolutivo, mantenimiento y alojamiento de las siguientes páginas Web:

- Webs de campaña (Lote 1).
- Webs con necesidades especiales de inscripciones (lote 2)
- Webs de Centros (lote 3)

Para lo cual se invita a los profesionales y/o empresas que estén interesadas a que presenten sus mejores ofertas.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.



 | MADRID

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

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

### **REQUERIMIENTOS MÍNIMOS**

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

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

## 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 2.1 Objeto del contrato

Madrid Destino desea contratar diversos servicios de alojamiento y de desarrollos evolutivos de las siguientes páginas Web:

- Webs de campaña (Lote 1).
- Webs con necesidades especiales de inscripciones (lote 2)
- Webs de Centros (lote 3)

El software derivado del desarrollo de los evolutivos tendrá la naturaleza de código abierto, no requiriendo el sistema de ninguna licencia privativa para su completa implantación y utilización, a excepción posibles módulos o plugins que ambas partes decidan y que se entenderán siempre como objeto del contrato.

En general, no es objeto del contrato la generación de contenidos ni la gestión de los mismos, excepto en aquellas Webs en las que se especifica. Sin embargo, sí incluye las adaptaciones gráficas necesarias, las actualizaciones de estilo y las tareas de maquetación.

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

#### Lote 1

- **Creación, desarrollos evolutivos, mantenimiento y alojamiento de las páginas de campañas:**
  - Definición, desarrollo e implantación de evolutivos de las campañas ya existentes.
  - Actualizaciones de los módulos funcionales de las Webs.
  - Gestión de versiones y de pases a producción.
  - Alojamiento de las páginas ya existentes.
  - Creación de nuevas Webs de campañas.

#### Lote 2

- **Creación, desarrollos evolutivos, mantenimiento y alojamiento de las páginas de campañas con necesidades especiales de inscripción:**
  - Definición, desarrollo e implantación de evolutivos de las Webs ya existentes.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

- Actualizaciones de los módulos funcionales de las Webs.
- Gestión de versiones y de pases a producción.
- Alojamiento de las páginas ya existentes.
- Creación de nuevas Webs de este tipo.

### Lote 3

- **Creación, desarrollos evolutivos, mantenimiento y alojamiento de las páginas de Centros:**
  - Definición, desarrollo e implantación de evolutivos de las Webs de Centros ya existentes.
  - Actualizaciones de los módulos funcionales de las Webs ya existentes.
  - Gestión de versiones y de pases a producción.
  - Alojamiento de las páginas ya existentes.
  - Creación de nuevas Webs de Centros.

#### 2.1.1 Condiciones generales

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

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

#### 2.1.3 Centros en los que debe prestarse el servicio

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

- **Desarrollos**, tanto para la creación, el mantenimiento, como para los evolutivos: en las instalaciones que propongan los adjudicatarios en sus ofertas, salvo aquellas reuniones que se deban celebrar de manera presencial que serán siempre en instalaciones de Madrid Destino para los que se hagan los servicios del contrato salvo que ambas partes acuerden otro lugar.
- **Alojamiento**: en las instalaciones que proponga los adjudicatarios en sus ofertas y que cumplan los requisitos mínimos marcados en los pliegos.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

## **2.2 Propiedad del código generado.**

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

Los adjudicatarios deberán entregar todo el código fuente generado, así como los materiales creados en el desarrollo del proyecto.

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

## **2.3 Garantía de los trabajos**

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

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

Los licitadores podrán proponer en sus ofertas mejoras en el plazo de la garantía ampliando a 2 o 3 años. Estas mejoras se valorarán en caso de ofertarse. La manera de realizar la valoración se detalla en el PCAP.

## **2.4 Trabajos efectivamente realizados**

Aunque la planificación de la realización y mantenimiento de las páginas Web objeto del contrato es firme, es posible que durante la ejecución del mismo, algunas de las páginas no lleguen a realizarse debido a cambios de programación o a otros motivos asociados a la actividad tanto de Madrid Destino como del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

Por lo tanto, la ejecución de las tareas objeto del contrato, no son de obligado cumplimiento por parte de Madrid Destino y solo será facturable, aquellos trabajos que se hayan encargado por escrito y cuyo resultado haya sido aceptado de forma fehaciente.

En caso de que en alguna temporada de las que incluya el contrato no se llegara a ejecutar o a mantener alguna de las páginas descritas en cada uno de los lotes, Madrid Destino comunicará este Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

hecho al adjudicatario de cada lote con tiempo suficiente y dichos trabajos no serán facturables al no realizarse.

## 2.5 Aspectos generales de los desarrollos para todos los lotes

Para todos los lotes, los desarrollos deberán tener las siguientes características:

- Accesibles vía Web a través de navegadores estándar.
- Adaptative mobile first especialmente en la venta de entradas online y en la venta en taquilla, esta última además deberá estar adaptada a dispositivos táctiles.
- Está basada en estándares.
- Las versiones de acceso público cumplen con los criterios de accesibilidad AA como se explica en “7 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO”
- Deberán ser multi-idioma aunque el idioma principal será siempre el español.
- Los servicios incluyen el alojamiento de las páginas durante la ejecución del contrato, con un entorno de producción y otro, al menos, de pruebas o integración.
- Todas las páginas deberán estar integradas con el Google Tag Manager de Madrid Destino.
- Accesibilidad web. Durante la duración del servicio se desea implementar la Declaración de accesibilidad en todas las páginas web, por lo que se someterá de manera periódica cada web a un análisis de accesibilidad fijando como criterio mínimo la accesibilidad AA, identificando los problemas de que pueda tener cada web. En el caso de desarrollos de páginas nuevas, serán objeto de estos primeros desarrollos llegar al mínimo de incidencias de este tipo, y en los casos de webs ya existentes, se afrontará en los trabajos de mantenimiento. La periodicidad de estos test de accesibilidad será un máximo de dos anuales (intentando siempre que en el caso de campañas y nuevas webs los correctivos estén aplicados antes de la puesta en producción de cada temporada).

Las tareas a realizar por cada lote se describen a continuación.

## 2.6 Webs de nueva creación y Webs en mantenimiento

Madrid Destino distingue dos tipos de Web según el momento:

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

- Webs de nueva creación: páginas que no existen aún y que revisten un mayor esfuerzo en la realización debido a que se debe implementar todo de inicio.
- Webs en mantenimiento: una vez realizada la primera versión y puesta en producción de una nueva Web o aquellas que ya estuvieran en producción. Pueden ser de dos tipos:
  - Campañas: correspondientes a los lotes 1 y 2. Son páginas que se actualizan una vez al año ya que están asociadas a un festival o a una campaña concreta que se celebra durante un período corto de tiempo y tras la finalización de ésta, se mantiene sin actualizar hasta la siguiente edición. Los casos particulares, se describen en cada lote.
  - Centros: correspondientes al lote 3. Webs que requieren de un mantenimiento continuo, con acciones puntuales debido a necesidades específicas de cada centro que se irán realizando conforme estas surjan. Los casos particulares, se describen en cada lote.

Para la realización de los trabajos asociados a estas tipologías Madrid Destino ha definido lo siguiente:

- Un presupuesto tipo para las Webs de nueva creación, independientemente de que sean de campaña o de centro. Estos máximos están descritos en el PCAP y los licitadores deberán tener en cuenta las cantidades estimadas a la hora de hacer sus mejores ofertas. El precio ofertado será por riesgo y ventura del adjudicatario y comprenderá todas las tareas necesarias para la realización de las nuevas Webs que se describen en los distintos lotes del presente PPT.
- Un presupuesto tipo para cada Web en mantenimiento que se considera en formato bolsa de horas y que comprende:
  - Alojamiento.
  - Tareas de mantenimiento.
  - Desarrollos correctivos y perfectivos.
  - Desarrollos evolutivos.
  - Adaptaciones necesarias.
  - Maquetación.
- Los presupuestos tipo de mantenimiento se describen igualmente en el PCAP y los licitadores deberán ofrecer una tarifa hora por los perfiles solicitados. El adjudicatario, deberá seguir el procedimiento de gestión de solicitudes descrito en el PPT a fin de llevar a cabo las tareas propuestas por Madrid Destino. La bolsa de horas, no es de obligado cumplimiento y solo se facturará, aquellos trabajos efectivamente realizados y aprobados por Madrid Destino con un máximo fijado en el PCAP.

## 2.7 Lote 1. Creación, desarrollos evolutivos, mantenimiento y alojamiento de las páginas de campañas

### 2.7.1 Páginas Web identificadas

Las páginas identificadas para este lote son las siguientes:

- Festival de la Luz.
- Festival Flamenco Madrid.
- Festival de Jazz Madrid.
- Labs de Medialab-Matadero.

Aunque es posible que alguna temporada no haya edición (por ejemplo Festival de la Luz, tiene carácter bianual, al menos inicialmente), el adjudicatario deberá prestar el servicio de alojamiento y de actualización de plugins y otros mantenimientos básicos durante estos períodos de transición.

### 2.7.2 Páginas Web tipo campaña no identificada

Además de estas páginas, es posible que, **por cada temporada**, se desarrolle una página de campaña aún no identificada, pero que tendrá una estructura estándar, similar a las Webs actuales y que se describe a continuación, por lo que los licitadores podrán evaluar el trabajo a realizar y elaborar así como la propuesta económica para cumplir con lo solicitado en el pliego.

Por lo tanto, es posible que se llegaran a desarrollar un máximo de 4 Webs de tipo campaña no identificada. También es posible que no llegara a desarrollarse ninguna de ellas o solo algunas.

En caso de que este tipo de página no se llegara a desarrollar, no se facturaría.

En caso de desarrollarse, al año siguiente, entraría en fase de mantenimiento, facturándose al precio unitario reflejado en la oferta del adjudicatario por este concepto.

Las Webs de campaña no identificada seguirían el siguiente patrón de desarrollo:

- Se detecta la necesidad de crear una campaña nueva, asociada a un festival, un programa a una actividad o conjunto de actividades que Madrid Destino decida poner en marcha.
- Se comunicará la necesidad al adjudicatario con tiempo razonable y suficiente.
- Se realizará una fase de análisis y requerimientos funcionales.
- Tras la aprobación de estos, se llevarán a cabo los desarrollos definidos.
- Se realizarán las pruebas necesarias y se coordinará con el equipo de gestión de contenidos, la carga de los mismos.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

- Se proporcionará la formación necesaria y se dará el apoyo técnico necesario al equipo encargado de esta labor, para que pueda realizar su trabajo en tiempos razonables.
- Se comenzarán las tareas de mantenimiento nada más terminar la campaña.
- En siguientes ediciones, aparte del propio mantenimiento, se llevará a cabo la actualización de la página Web para el lanzamiento de la nueva edición, con las adaptaciones necesarias según las necesidades de la edición.

### 2.7.3 Carga inicial de contenidos de Web tipo campaña no identificada

Aunque en general no es objeto del contrato la carga o gestión de los contenidos, **al menos una de las campañas** Web no identificada sí será necesario este trabajo. Esta Web se decidirá con tiempo suficiente y se comunicará al adjudicatario. La carga inicial de contenidos de esta única Web, se regirá por las siguientes premisas:

- Los contenidos vendrán ya redactados, se trata solo de la carga inicial de los mismos.
- Las posibles traducciones también realizadas, siendo solo necesaria la carga inicial.
- Serán aproximadamente entre 25 y 30 eventos estándar los que habrá que introducir.
- También será necesario introducir entre 10 y 15 contenidos editoriales.
- Habrá que subir las fotografías, carteles, elementos multimedia y documentación necesarias, relacionadas con el número de eventos expuestos.
- Habrá que subir los contenidos del área de prensa en caso de ser necesario.

Esta tarea solo aplica en la primera creación de una de las Webs de campaña que se decida. Una vez hecha la carga inicial, en las siguientes tareas de mantenimiento no estará incluida la carga o gestión de contenidos.

### 2.7.4 Tareas comunes a todas las Webs del lote 1

La plataforma de gestión de contenidos sobre la que hay que realizar los desarrollos en todos los casos es Wordpress en su última versión.

El adjudicatario, deberá suministrar la plataforma de desarrollo de la página y deberá proporcionar a Madrid Destino o quien esta decida, el acceso a las versiones de prueba de la página para poder hacer las aprobaciones de los desarrollos realizados previos a la puesta en marcha de la página.

El alojamiento de los aplicativos realizados deberán estar en un entorno seguro, accesible por https. En general, los certificados serán generados a través de las funcionalidades que permita la

plataforma de alojamiento, por ejemplo, con soluciones tipo Let's Encrypt, y en los casos que sea necesario el certificado de seguridad podrá ser proporcionado por Madrid Destino.

El adjudicatario deberá realizar todas las tareas de maquetación, adaptaciones gráficas y de fotografías que sean necesarias.

Los desarrollos deberán cumplir el estándar AA de accesibilidad Web y deberá respetar las directrices que se marcan desde la W3C en este sentido. Ver capítulo "7 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO"

Todas las estructuras, funcionalidades y servicios descritos, son objeto del contrato, independientemente de si se trata de nueva creación, como de mantenimiento y evolutivos. Lo que variará es el precio ofertado de manera unitaria, siendo mayor, como es lógico, el precio para la nueva creación que el ofertado para mantenimiento y evolutivos.

Las páginas a mantener o a desarrollar, tendrán las siguientes características comunes:

- Gestión de páginas tipo
- Gestión de contenidos multimedia, imágenes, vídeo y documentos (con campos específicos como copyright, pie de foto, etc.).
- Gestión de menús y submenús.
- Etiquetado y categorización de contenidos
- Gestión de repositorio de contenidos
- Gestión de destacados
- Gestión de avisos
- Gestión de home
- Edición rápida de contenidos mediante gestor o acceso desde el frontal
- Gestor de texto enriquecido
- Gestión enlaces a Redes Sociales.
- Gestión de patrocinadores/colaboradores a nivel global y por actividad.
- Roles de usuario como administrador, editor, prensa.
- El acceso al backend del sistema se realizará mediante usuario y contraseña. Accesible vía web con un entorno amigable y de forma única se podrán gestionar todas aquellas funcionalidades a las que tenga acceso el rol del usuario.

- Gestión de diferentes niveles de acceso con roles y permisos (crear, modificar, eliminar, consultar y ver en funcionamiento).
- Disponibilidad, sobre el listado de elementos, de un conjunto de acciones comunes que se puede realizar sobre la página de listado tal como: crear uno nuevo, borrar uno o varios seleccionados, exportar a CSV, duplicar si tiene permiso el rol para realizarlo además de acciones propios correspondiente a cada listado de elementos.
- Sobre cada elemento de los listados se puede ver el detalle si tiene permiso el rol para realizarlo.
- Visualización de los cambios antes de poder aplicarlos evitando así las tareas repetitivas de publicar los cambios para ver los cambios realizados en el frontend.
- Si existiera módulo propietario dentro del CMS su licencia se considera incluida en el servicio a prestar.

A nivel de gestión de contenidos, los principales tipos identificados son:

- Actividades. Además de la información básica (artistas, descripción, material multimedia de imágenes y vídeos, venta de entradas, fechas, etc), su categorización vendrá dada por:
  - Disciplinas
  - Tipo de público
  - Espacio\*
  - Medidas de accesibilidad

\*Entre los diferentes espacios disponibles, se quiere identificar aquellos que son al aire libre, aunque luego se realicen en un espacio concreto con sus coordenadas independientes.

- Páginas generales (información COVID, información general de accesibilidad, ficha de presentación del festival, política de privacidad, etc).
- Materiales de prensa y sección prensa.
- Zona de avisos.
- Página de inicio.

Cada uno de estos tipos de contenidos tiene un modelo de gestión distinta. En el caso de Prensa, puede darse la necesidad de que los usuarios que accedan a esa gestión tengan que tener un rol distinto (ya que solo gestionarán esa parte).

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

#### **2.7.4.1 Gestión de páginas de inicio y destacados**

Las páginas de inicio son un tipo de contenido gestionable para los que es necesario realizar las plantillas oportunas, su maquetación y su implementación para gestionar estos contenidos.

- Bloque que ocupará el ancho completo de la pantalla con estas posibilidades:
  - Gestión de vídeo portada con controles de pausa, play y on off de audio. En caso de versión escritorio se podrá sustituir por una imagen play el cual abrirá una modal con el vídeo.
  - Imagen.
  - Carrusel de imágenes.
- Bloque de destacados. Contará 4/5 actividades destacadas las cuales se podrá programar para que aparezcan o no según sea necesario. Dependerá de diseño final.
- Bloque texto de bienvenida.

#### **2.7.4.2 Zona de prensa**

Las zonas de prensa tienen las siguientes funcionalidades:

- Gestión de material multimedia y dossier de prensa agrupado por evento o categoría y ordenado por fecha descendente. Preview de imágenes con descarga de manera individual o colectiva de manera comprimida.
- Gestión de notas de prensa y avances de programación. Título, fecha y breve texto con enlace al documento de prensa. Ordenado por fecha descendente
- Información de acreditaciones y contacto de prensa.

#### **2.7.4.3 Calendario**

- Visualización de las actividades con formato calendario. Contará con fecha, hora, título de la actividad, lugar y enlace a la ficha de la actividad.

#### **2.7.4.4 Buscador de programación**

Dicho buscador dispondrá además de filtros basados en las diferentes categorizaciones de las actividades (disciplina, tipo de público, espacio, medidas de accesibilidad disponibles)

#### **2.7.4.5 Mapa**

Las visualizaciones de las vistas de la programación basadas en mapa deberán ser de OpenStreetMaps o similar (en el caso de utilizar Google Maps, la licencia o API Key asociada será del proveedor, así como los costes asociados a la carga de estos mapas)

#### **2.7.4.6 Capa para aviso de cookies**

La capa de aviso de cookies funcionalmente deberá respetar la acción del usuario, de modo que se controle que únicamente si acepta todas las cookies o las de las categorías que corresponda (analítica, etc.) se hacen uso de ellas.

#### **2.7.4.7 Páginas a mantener o crear (frontal)**

- Home (video o galería de imágenes destacado, bloque de actividades destacadas)
- Ficha Actividad.
- Buscadores.
- Mapa.
- Calendario. Formato calendario indicando fecha/hora, nombre del evento, enlace a la ficha y lugar.
- Página general.
- Zona de prensa y ficha de material de prensa.
- Elemento para zona de avisos.
- Capa y funcionalidad de para aviso de cookies.

#### **2.7.4.8 Servicio de alojamiento**

Como parte del servicio a prestar, se incluye el alojamiento durante de las Webs a mantener o a desarrollar, durante la duración del contrato.

Madrid Destino es el propietario de los dominios que tendrán las diferentes webs del contrato, y realizará la configuración en DNS que sea necesaria para que la web se sirva en ese alojamiento.

El servicio de alojamiento deberá proveer también de los certificados SSL necesarios para que la web se acceda por protocolo seguro.

## 2.7.5 Tareas y particularidades de cada página

### 2.7.5.1 *Festival LuzMadrid*

El festival de la luz o LuzMadrid, tiene carácter bianual, por lo que se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El primer año del contrato no será necesario hacer el mantenimiento de actualización de la página ya que en 2023 no habrá festival. En cambio, deberán asumirse tanto el alojamiento como los mantenimientos básicos imprescindibles (actualizaciones de plugins, del core del sistema, etc.)
- El primer mantenimiento será en 2024.
- En 2025, no está previsto hacer festival igualmente, pero habrá que hacer las mismas tareas mínimas de mantenimiento.
- En 2026, sí habrá.
- En 2027 no, pero habrá que hacer las mismas tareas mínimas de mantenimiento.
- Es necesario mantener el alojamiento desde 2023. El adjudicatario asumirá dicha tarea, incluyendo los trabajos necesarios para la migración en caso de tener que realizarse. A partir de ese momento, todos los años será necesario realizar el alojamiento de la página aunque no haya mantenimiento y hasta el final del contrato.

Además de estas particularidades y de las tareas comunes a todas las páginas, será necesario lo siguiente:

- Adaptaciones gráficas a la imagen diseñada para la edición en curso del festival.
- Generación y puesta en producción de una carátula informativa de la edición en preparación.

La Web actual de referencia es <https://luzmadridfestival.com/>

Esta Web utiliza un CDN basado en Cloudflare.

### 2.7.5.2 *Festival Flamenco Madrid*

El festival de flamenco de Madrid tiene previsión de celebrarse anualmente durante la ejecución del contrato, por lo que solo será necesario el mantenimiento y el alojamiento de la página, así como las adaptaciones gráficas necesarias para ajustar la imagen a edición del año en curso.

La página actual puede verse en <https://festivalflamencomadrid.com/>

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

Además de esto, será necesario llevar a cabo las siguientes tareas específicas:

- Integración de la página con el sistema de venta de entradas de Madrid Destino. Las herramientas necesarias para realizar la integración las proveerá Madrid Destino.

### **2.7.5.3 Festival Jazz Madrid**

El festival de Jazz de Madrid tiene previsión de celebrarse anualmente durante la ejecución del contrato, por lo que solo será necesario el mantenimiento y el alojamiento de la página, así como las adaptaciones gráficas necesarias para ajustar la imagen a edición del año en curso.

La página actual puede verse en <https://www.festivaldejazzmadrid.com/>

Además de esto, será necesario llevar a cabo las siguientes tareas específicas:

- Integración de la página con el sistema de venta de entradas de Madrid Destino. Las herramientas necesarias para realizar la integración las proveerá Madrid Destino.

### **2.7.5.4 Labs de Medialab-Matadero**

Los labs de Medialab-Matadero son iniciativas que forman parte de la actividad troncal del centro, tienen su propia personalidad y por tanto tienen su propia página Web a pesar de estar dentro del ecosistema de Matadero Madrid.

Medialab-Matadero tiene su propia Web independiente para el resto de actividad y para albergar el histórico del centro.

Madrid Destino desea generar al menos 2 labs al año durante la duración del contrato, por lo tanto se consideran **Webs de nueva creación** y cada año será necesario analizar y desarrollar los elementos necesarios para estas páginas, incluyendo:

- La filosofía de las páginas es la de actuar de landings de las iniciativas.
- Por lo tanto, el foco estará principalmente en la imagen gráfica.
- La herramienta utilizada para el desarrollo y la gestión de los contenidos, deberán tener en cuenta por tanto esta orientación.
- El alojamiento.
- Los desarrollos, pruebas y puesta en marcha.
- Las actualizaciones y modificaciones necesarias a lo largo de la vida de cada Lab.

Un ejemplo actual puede verse en <https://mediossintientes.medialab-matadero.es/>

## 2.7.6 Metodología de desarrollos

Los licitadores deberán describir la metodología de desarrollo propuesta contemplando la personalización necesaria para la Web planteada.

## 2.7.7 Plan de devolución del servicio

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas, de manera opcional, un plan de devolución del servicio en caso de que fuese necesario realizar éste al finalizar el contrato.

En caso de incluirlo, éste será valorado tal y como se describe en el PCAP.

## 2.8 Lote 2. Creación, desarrollos evolutivos, mantenimiento y alojamiento de las páginas de campañas con necesidades especiales de inscripción

Este lote contiene páginas que incluyen registro de usuarios y gestión de propuestas, incluyendo valoraciones de las mismas y flujos de trabajo y aprobaciones.

Es por ello que Madrid Destino ha decidido publicar un lote específico para este tipo de páginas.

### 2.8.1 Páginas Web identificadas

Las páginas identificadas para este lote son las siguientes:

- Festival Premios Rock Villa de Madrid (en adelante PRVM).
- 21Distritos.

En el caso de PRVM, se deberá crear una página nueva durante el primer año de contrato y proporcionar el mantenimiento, alojamiento y desarrollos evolutivos, en los siguientes hasta fin de contrato.

21Distritos es una página que está actualmente en producción y lo que se desea es el mantenimiento, alojamiento y desarrollos evolutivos de la misma.

La Web actual de referencia es <https://21distritos.es/>

### 2.8.2 Tareas comunes a todas las Webs del lote 2

La plataforma de gestión de contenidos sobre la que hay que realizar los desarrollos en todos los casos es Wordpress en su última versión.

Los desarrollos realizados deberán estar en un entorno seguro, accesible por https. El certificado de seguridad será proporcionado por Madrid Destino.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

El adjudicatario deberá realizar todas las tareas de maquetación, adaptaciones gráficas y de fotografías que sean necesarias.

Los desarrollos deberán cumplir el estándar AA de accesibilidad Web y deberá respetar las directrices que se marcan desde la W3C en este sentido. Ver capítulo “7 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO”

Todas las estructuras, funcionalidades y servicios descritos, son objeto del contrato, independientemente de si se trata de nueva creación, como de mantenimiento y evolutivos. Lo que variará es el precio ofertado de manera unitaria, siendo mayor, como es lógico, el precio para la nueva creación que el ofertado para mantenimiento y evolutivos.

Las páginas a mantener o a desarrollar, tendrán las siguientes características comunes:

- Gestión de páginas tipo
- Gestión de contenidos multimedia, imágenes, vídeo y documentos (con campos específicos como copyright, pie de foto, etc.).
- Gestión de menús y submenús.
- Etiquetado y categorización de contenidos
- Gestión de repositorio de contenidos
- Gestión de destacados
- Gestión de avisos
- Gestión de home
- Edición rápida de contenidos mediante gestor o acceso desde el frontal
- Gestor de texto enriquecido
- Gestión enlaces a Redes Sociales.
- Gestión de patrocinadores/colaboradores a nivel global y por actividad.
- Roles de usuario como administrador, editor, prensa.
- El acceso al backend del sistema se realiza mediante usuario y contraseña. Accesible vía web con un entorno amigable y de forma única se podrán gestionar todas aquellas funcionalidades a las que tenga acceso el rol del usuario.
- Gestión de diferentes niveles de acceso con roles y permisos (crear, modificar, eliminar, consultar y ver en funcionamiento).

- Disponibilidad, sobre el listado de elementos, de un conjunto de acciones comunes que se puede realizar sobre la página de listado tal como: crear uno nuevo, borrar uno o varios seleccionados, exportar a CSV, duplicar si tiene permiso el rol para realizarlo además de acciones propios correspondiente a cada listado de elementos.
- Sobre cada elemento de los listados se puede ver el detalle de cada elemento si tiene permiso el rol para realizarlo.
- Visualización de los cambios antes de poder aplicarlos evitando así las tareas repetitivas de publicar los cambios para ver los cambios realizados en el frontend.
- Si existiera módulo propietario dentro del CMS su licencia se considera incluida en el servicio a prestar.

### 2.8.3 Tareas y particularidades de cada página

#### 2.8.3.1 *Festival Premios Rock Villa de Madrid*

Es necesario crear la nueva El festival Premios Rock Villa de Madrid para la edición del 2023. A partir de la siguiente edición, en 2024 y hasta el final del contrato, se realizarán las tareas de mantenimiento, evolución y adaptaciones, necesarios.

En la creación de esta página se incluye la carga inicial de los contenidos de la misma.

- Estas tareas son independientes de la migración de los contenidos actuales, aunque tengan relación.
- Los contenidos vendrán ya redactados, se trata solo de la carga inicial de los mismos.
- Las posibles traducciones también realizadas, siendo solo necesaria la carga inicial.
- Se subirán también a mano aquellas propuestas de grupos que, por motivos técnicos, no tengan la posibilidad de aplicar a través de la página Web. Los inscritos en 2022 son unos 600. Aunque muchos aplican a través de la Web, se deberá tener como referencia esta cifra.
- Habrá que subir las fotografías, carteles, elementos multimedia y documentación necesarias, relacionadas con el número de eventos expuestos.
- Habrá que subir los contenidos del área de prensa en caso de ser necesario.

Esta tarea **solo aplica en la creación** de la página Web. Una vez hecha la carga inicial, en las siguientes tareas de mantenimiento no estará incluida la carga o gestión de contenidos.

La web actual de referencia de puede ver en <https://www.premiosrockvillamadrid.es/>

Las tareas a realizar para la creación de la nueva página son las siguientes:

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

- Análisis funcional de la nueva Web.
- Migración del histórico actual.
- Sistema de categorización, búsqueda, filtrado, presentación de resultados de búsqueda.
- Accesibilidad.
- Adaptaciones gráficas necesarias y maquetación de las páginas.
- Creación del sistema de convocatorias, inscripción de participantes y elaboración de sistema de puntuación y selección de finalistas y ganadores.
- Cumplimiento de la RGPD. Gestión de los consentimientos y de los derechos ARCO de los usuarios.
- Se definirán roles de usuarios con permisos dependiendo de las funciones de cada rol.
- En este sentido, los usuarios gestores podrán subir propuestas de forma individualizada.
- Será posible marcar el estatus de los grupos que se gestionarán en modo listado, de manera que aparezcan los seleccionados o los rechazados de forma visual, pudiéndose filtrar los resultados de la búsqueda.
- Los listados serán exportables a hojas de cálculo estándar.
- Existirán fichas de cada grupo o artista.
- Se podrá asignar a un mismo grupo, diferentes categorías o subcategorías que servirán además para filtrar las búsquedas.
- Existirán contenidos editoriales.
- La Web contará con una Home con destacados que se podrán actualizar bien de forma automática, bien de forma manual.
- Zona de prensa con materiales de descarga (notas de prensa, dossiers, imágenes, vídeos, etc.)
- Desarrollo, pruebas y puesta en marcha.
- De cara a la migración, las cifras actuales son las siguientes:
  - Unos 2000 grupos inscritos en la BBDD.
  - Unos 600 en 2022
  - Unos 600 en 2021
  - El histórico (contenidos editoriales) están desde 2005.



Una vez realizada la primera versión

### **2.8.3.2 21Distritos**

21Distritos es el programa cultural del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte del Ayuntamiento de Madrid para acercar a los distritos actividades de música, teatro, circo, danza, talleres, literatura y otras manifestaciones artísticas y cuya gestión es responsabilidad de Madrid Destino.

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

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

La herramienta Web actual tiene cuatro grandes partes:

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

#### **2.8.3.2.1 Intercambio de información. Integración con [madrid.es](https://www.madrid.es)**

Los eventos que se dan de alta en la página Web de 21distritos tienen la posibilidad de viajar mediante un API de integración a la Web del Ayuntamiento de Madrid [madrid.es](https://www.madrid.es)

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

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

#### **2.8.3.2.2 Integración con sistema de venta de entradas**

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

La mayoría de eventos serán gratuitos y por lo tanto solo se deberá gestionar el acceso y el aforo, no siendo las entradas numeradas. Esto puede variar durante la ejecución del contrato y que la mayoría de eventos pasen a ser de pago o con localidades numeradas. La gestión de cupos, aforos y la lógica de las salas está en la plataforma de venta de entradas.

Las acciones y funcionalidades serán las siguientes:

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

### **2.8.3.2.3 *Mantenimientos y evolutivos***

Las tareas incluirán lo siguiente:

- Tareas de mantenimiento generales.
- Gestión de destacados de la página de inicio.
- Histórico de actividades
- Sistema de búsqueda y filtrado de contenidos.
- Resultados de contenidos.
- Registro de usuarios.
- Gestión de roles.
- Gestión de propuestas y convocatorias, tanto para la parte pública como para la parte privada.
- Selección de propuestas.
- Calificación de propuestas.

- Calendarios.
- Notificaciones y alertas.
- Gestión de boletines, integración con la herramienta corporativa de Madrid Destino para envío masivo de correos electrónicos.
- Sistema de gestión de espacios y reserva para convocatorias.
- Accesibilidad.

### **2.8.3.3 Plan de devolución del servicio**

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas un plan de devolución del servicio en caso de que fuese necesario realizar éste al finalizar el contrato.

En caso de incluirlo, éste será valorado tal y como se describe en el PCAP.

## **2.8.4 Lote 3. Creación, desarrollos evolutivos, mantenimiento y alojamiento de las páginas de Centros**

### **2.8.4.1 Páginas Web identificadas**

Las páginas identificadas para este lote son las siguientes:

- Espacio Abierto Quinta de los Molinos.
- Teatro Títeres del Retiro.
- Daoiz y Velarde.

### **2.8.4.2 Página Web tipo Centro no identificado**

Además de estas páginas, es posible que se desarrolle una página de Centro aún no identificada adicional a lo largo de la ejecución del contrato, pero tendrá un estructura estándar, similar a las Webs actuales y que se describe a continuación, por lo que los licitadores podrán evaluar el trabajo a realizar y elaborar así la propuesta económica para cumplir con lo solicitado en el pliego.

Una vez desarrollada y puesta en producción, la página pasará a mantenimiento, cuyo servicio se deberá hacer hasta el final del contrato.

### **2.8.4.3 Tareas comunes a todas las Webs del lote 3**

La plataforma de gestión de contenidos sobre la que hay que realizar los desarrollos en todos los casos es Wordpress en su última versión.

El adjudicatario, deberá suministrar la plataforma de desarrollo de la página y deberá proporcionar a Madrid Destino o quien esta decida, el acceso a las versiones de prueba de la página para poder hacer las aprobaciones de los desarrollos realizados previos a la puesta en marcha de la página.

Los desarrollos realizados deberán estar en un entorno seguro, accesible por https. El certificado de seguridad será proporcionado por Madrid Destino.

El adjudicatario deberá realizar todas las tareas de maquetación, adaptaciones gráficas y de fotografías que sean necesarias.

Los desarrollos deberán cumplir el estándar AA de accesibilidad Web y deberá respetar las directrices que se marcan desde la W3C en este sentido. Ver capítulo “7 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO”

Todas las estructuras, funcionalidades y servicios descritos, son objeto del contrato, independientemente de si se trata de nueva creación, como de mantenimiento y evolutivos. Lo que variará es el precio ofertado de manera unitaria, siendo mayor, como es lógico, el precio para la nueva creación que el ofertado para mantenimiento y evolutivos.

Las páginas a mantener o a desarrollar, tendrán las siguientes características comunes:

- Gestión de páginas tipo
- Gestión de contenidos multimedia, imágenes, vídeo y documentos (con campos específicos como copyright, pie de foto, etc.).
- Gestión de menús y submenús.
- Etiquetado y categorización de contenidos
- Gestión de repositorio de contenidos
- Gestión de destacados
- Gestión de avisos
- Gestión de home
- Edición rápida de contenidos mediante gestor o acceso desde el frontal
- Gestor de texto enriquecido
- Gestión enlaces a RR.SS.
- Gestión de patrocinadores/colaboradores a nivel global y por actividad.
- Roles de usuario como administrador, editor, prensa.

- El acceso al backend del sistema se realiza mediante usuario y contraseña. Accesible vía web con un entorno amigable y de forma única se podrán gestionar todas aquellas funcionalidades a las que tenga acceso el rol del usuario.
- Gestión de diferentes niveles de acceso con roles y permisos (crear, modificar, eliminar, consultar y ver en funcionamiento).
- Disponibilidad, sobre el listado de elementos, de un conjunto de acciones comunes que se puede realizar sobre la página de listado tal como: crear uno nuevo, borrar uno o varios seleccionados, exportar a CSV, duplicar si tiene permiso el rol para realizarlo además de acciones propios correspondiente a cada listado de elementos.
- Sobre cada elemento de los listados se puede ver el detalle de cada elemento si tiene permiso el rol para realizarlo.
- Visualización de los cambios antes de poder aplicarlos evitando así las tareas repetitivas de publicar los cambios para ver los cambios realizados en el frontend.
- Si existiera módulo propietario dentro del CMS su licencia se considera incluida en el servicio a prestar.

A nivel de gestión de contenidos, los principales tipos identificados son:

- Actividades. Además de la información básica (artistas, descripción, material multimedia de imágenes y vídeos, venta de entradas, fechas, etc), su categorización vendrá dada por:
  - Disciplinas.
  - Tipo de público.
  - Espacio.
  - Medidas de accesibilidad.
- Páginas generales (información COVID, información general de accesibilidad, ficha de presentación del festival, política de privacidad, etc.).
- Materiales de prensa y sección prensa.
- Zona de avisos.
- Página de inicio.

Cada uno de estos tipos de contenidos tiene un modelo de gestión distinta. En el caso de Prensa, puede darse la necesidad de que los usuarios que accedan a esa gestión tengan que tener un rol distinto (ya que solo gestionarán esa parte).

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

#### 2.8.4.3.1 Gestión de páginas de inicio y destacados

Las páginas de inicio son un tipo de contenido gestionable para los que es necesario realizar las plantillas oportunas, su maquetación y su implementación para gestionar estos contenidos.

- Bloque que ocupará el ancho completo de la pantalla con estas posibilidades:
  - Gestión de vídeo portada con controles de pausa, play y on off de audio. En caso de versión escritorio se podrá sustituir por una imagen play el cual abrirá una modal con el vídeo.
  - Imagen
  - Carrusel de imágenes.
- Bloque de destacados. Contará 4/5 actividades destacadas las cuales se podrá programar para que aparezcan o no según sea necesario. Dependerá de diseño final.
- Bloque texto de bienvenida.

#### 2.8.4.3.2 Zona de prensa

Las zonas de prensa tienen las siguientes funcionalidades:

- Gestión de material multimedia y dossier de prensa agrupado por evento o categoría y ordenado por fecha descendente. Preview de imágenes con descarga de manera individual o colectiva de manera comprimida.
- Gestión de notas de prensa y avances de programación. Título, fecha y breve texto con enlace al documento de prensa. Ordenado por fecha descendente
- Información de acreditaciones y contacto de prensa.

#### 2.8.4.3.3 Calendario

- Visualización de las actividades con formato calendario. Contará con fecha, hora, título de la actividad, lugar y enlace a la ficha de la actividad.

#### 2.8.4.3.4 Buscador de programación

Dicho buscador dispondrá además de filtros basados en las diferentes categorizaciones de las actividades (disciplina, tipo de público, espacio, medidas de accesibilidad disponibles)

#### 2.8.4.3.5 Mapa

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

Las visualizaciones de las vistas de la programación basadas en mapa deberán ser de OpenStreetMaps o similar (en el caso de utilizar Google Maps, la licencia o API Key asociada será del proveedor, así como los costes asociados a la carga de estos mapas)

#### **2.8.4.3.6 Capa para aviso de cookies**

La capa de aviso de cookies funcionalmente deberá respetar la acción del usuario, de modo que se controle que únicamente si acepta todas las cookies o las de las categorías que corresponda (analítica, etc.) se hacen uso de ellas.

#### **2.8.4.3.7 Páginas a mantener o crear (frontal)**

- Home (video o galería de imágenes destacado, bloque de actividades destacadas)
- Ficha Actividad.
- Ficha de espacio.
- Ficha del Espacio Cultural (historia, arquitectura, galería de fotos, video)
- Buscadores.
- Mapa.
- Calendario. Formato calendario indicando fecha/hora, nombre del evento, enlace a la ficha y lugar.
- Página general.
- Zona de prensa y ficha de material de prensa.
- Elemento para zona de avisos.
- Avisos legales.

### ***2.8.4.4 Tareas y particularidades de cada página***

#### **2.8.4.4.1 Espacio Abierto Quinta de los Molinos**

La página actual puede verse en <https://espacioabiertoqm.com/>

La página por tanto tendrá que recibir el mantenimiento, alojamiento y ser evolucionada, pero no es necesaria la creación de una Web nueva.

En 2023, no serán necesarias estas tareas ya que Madrid Destino cuenta con un contrato en vigor para este servicio. Por lo tanto, el mismo comenzará a prestarse a partir de 2024.

Las tareas comunes descritas para este lote encajan con los servicios a mantener y o evolucionar.

#### **2.8.4.4.1.1 Inscripción a talleres**

Se deberá desarrollar esta funcionalidad.

Deberá realizarse un sistema de gestión de inscripción a talleres con las siguientes características:

- Creación y gestión de formularios de inscripción y de cesión de derechos.
- Generación de cesión de derechos de imagen para la generación de material gráfico de los talleres.
- Gestión de participantes.
- Gestión de colas de espera, liberación de turnos y lógica de asignación de los turnos liberados a los grupos en espera.
- Altas y bajas.
- Notificaciones.
- Inscripción en Newsletter de forma opcional incluyendo el consentimiento de los registrados.

#### **2.8.4.4.1.2 Versión en inglés.**

Será necesario crear la versión en inglés de al menos las siguientes secciones:

- Espacio Abierto.
- Programas.
- ¡Ven a la Quinta!
- Contacto.

Las traducciones y la generación de estos contenidos no son objeto del contrato.

#### **2.8.4.4.2 Teatro Títeres del Retiro**

La página actual puede verse en <https://teatrotiteresretiro.es/>

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

La página por tanto tendrá que recibir el mantenimiento, alojamiento y ser evolucionada, pero no es necesaria la creación de una Web nueva.

Al tratarse de una Web sencilla, el presupuesto asignado es menor. Consultar el PCAP para el presupuesto asociado y la forma de presupuestar.

Algunas de las tareas que habrá que llevar a cabo serán las siguientes:

- Integración con los sistemas de información del Ayuntamiento de Madrid, 010 y madrid.es, así como con las páginas Web de Madrid Destino o con otras Webs o sistemas que sean necesarios.
- Integración con la plataforma corporativa de ticketing de Madrid Destino. El sistema tendrá un camino de ida y otro de vuelta que funcionará del siguiente modo:
  - Al generar la actividad, el sistema enviará la información a la plataforma de ticketing, en la cual se quedará en modo borrador.
  - En ticketing se procederá a mecanizar las sesiones y cuando se publique, el sistema “avisará” a Madrid Cultura, haciendo visible el botón de compra de entradas que llevará, de forma automática, el enlace a la mecanización de ticketing.

#### **2.8.4.4.3 Daoíz y Velarde**

Este espacio será de nueva apertura, por lo que será necesario crear la página Web complemente nueva. Una vez creada, será necesario prestar los servicios anuales de mantenimiento objeto del contrato.

Las premisas para la creación de la página son las que se describen en el apartado 2.8.4.3 “Tareas comunes a todas las Webs del lote 3”

#### **2.8.4.1 Plan de devolución del servicio**

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas un plan de devolución del servicio en caso de que fuese necesario realizar éste al finalizar el contrato.

En caso de incluirlo, éste será valorado tal y como se describe en el PCAP.

## **2.9 Bolsa de horas.**

Para el mantenimiento de todas las Webs se utilizará el modelo de bolsa de horas hasta el consumo anual de la misma.

En el contrato se reflejará una global de horas que **no es de obligado consumo** para la realización de las tareas de mantenimiento y de los evolutivos que Madrid Destino vaya solicitando.

El precio de hora de trabajo y por cada perfil será el estipulado en el contrato. Los esfuerzos serán variables, según la naturaleza de las tareas a llevar a cabo.

### **2.9.1 CVs de los perfiles de trabajo.**

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

- CV completo y real de cada persona que se propone para el perfil técnico de programador en Internet.
- Se considerará que las personas de los CVs propuestos son las que efectivamente van a desarrollar el servicio.
- El número mínimo de CVs a presentar por cada perfil es el siguiente:
- Técnico de programador en Internet: 2 (uno principal y otro de reserva o apoyo puntual). Este perfil realizará todas las tareas relacionadas con el contrato.

### **2.9.2 Peticiones de trabajo y bolsa de horas.**

Madrid Destino realizará peticiones de evolutivos, mantenimientos, maquetación, adaptaciones gráficas, etc. en el momento que considere que es necesario con cargo a la bolsa de horas contratada.

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

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

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

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

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

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

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

### **2.9.3 Responsable del seguimiento de las tareas.**

Madrid Destino designará un responsable del seguimiento de los evolutivos.

Las funciones del responsable del seguimiento serán las siguientes:

- Se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.
- Será el interlocutor válido con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. Madrid Destino controlará, mediante la figura mencionada, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de los productos desarrollados.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del Madrid Destino.
- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

### **2.9.4 Seguimiento y control de los evolutivos.**

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

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

### 2.9.5 Metodología de Desarrollo

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

- Deberá estar basada en estándares de metodologías ágiles de desarrollo.
- Deberá plantear revisiones periódicas de los desarrollos realizados en base a iteraciones de los mismos y comprobaciones parciales. Estas revisiones en la medida de lo posible deberán implicar demostraciones basadas en el desarrollo real de cada funcionalidad.
- Las revisiones del estado de los desarrollos serán fijadas por Madrid Destino y en cualquier caso deberá haber al menos una cada mes.
- Deberá incluir y promover la participación activa del equipo de trabajo de Madrid Destino.
- Deberá plantear aplicar a los desarrollos aquellas variaciones que se consideren óptimas para la mejor finalización de los trabajos.

- La información generada por la metodología deberá ser accesible de forma electrónica y en remoto por aquellas personas que se decida que deban hacerlo.

## 2.10 Alojamiento de las páginas para todos los lotes

Todas las páginas Web del lote 1 llevan implícito el servicio de alojamiento.

Del lote 2, <https://21distritos.es/> está alojado en servidores de Madrid Destino y se desea que siga siendo así, por lo tanto, no es objeto del contrato para esta Web en particular.

Sin embargo, de este mismo lote, la Web de PRVM, sí debe proporcionarse el servicio de alojamiento durante la duración del contrato.

Respeto al lote 3, todas las páginas deberán estar alojadas en servidores de Madrid Destino.

Quinta de los Molinos y Teatro Títeres del Retiro ya lo están y se espera igualmente que lo esté Daoiz y Velarde.

Madrid Destino, proporcionará el acceso necesario para el mantenimiento y desarrollo de las páginas **cuyo alojamiento sea en los servidores de Madrid Destino.**

En todos los demás casos, los adjudicatarios deberán proporcionar dichos servicios.

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

Los servicios incluirán:

- Infraestructura tecnológica para la operación de la plataforma en alta disponibilidad. Incluirá los siguientes elementos mínimos:
  - Los servidores y servicios necesarios deberán estar redundados garantizando en todo momento la disponibilidad del servicio para garantizar la continuidad en caso de caídas del sistema.
  - La plataforma deberá estar virtualizada.
  - Las características de los servidores deberán estar ajustadas al servicio prestado (servidor de aplicaciones, bases de datos, gestión de caché, etc). El alojamiento deberá permitir las ampliaciones de memoria, procesador y almacenamiento en

caliente, así como la creación de nuevo servidores en caso de ser necesario para prestar el servicio en casos de picos de trabajo.

- Se deberán suministrar tantos servidores como sean necesarios para garantizar la alta disponibilidad del sistema.

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

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

disponibilidad % =  $(\text{tiempo acordado de servicio} - \text{tiempo de interrupción}) / \text{tiempo acordado de servicio}$

Los siguientes incidentes no cuentan como tiempo de interrupción:

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

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

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

- Los servidores deberán estar eficientemente balanceados, debiendo responder, en caso de caída al principio expuesto de activo/pasivo.

- La electrónica de red necesaria (balanceadores, enrutadores, conmutadores, switches, hubs, etc.).
- Del mismo modo, se considera parte del servicio la configuración lógica de los aparatos de red que sean parte del servicio, incluyendo gestión de puertos, creación y gestión de VLans, programación de reglas, etc.
- Los elementos hardware necesarios para la seguridad, monitoreo y control del tráfico de red de la plataforma como por ejemplo firewalls.
- Se entienden incluidos dentro del suministro los servicios de instalación y puesta en marcha de actualizaciones de software necesarias o de componentes hardware adicionales que considere el adjudicatario en acuerdo con Madrid Destino.

### **2.10.1 Servicios de backup**

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

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

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

### **2.10.2 Plataformas de desarrollos e integración**

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

- Arquitectura necesaria para la puesta en marcha del proyecto, tanto física como virtual.

- Pruebas de integración.
- Instalación y puesta en marcha de toda la solución creada.
- Se considera que todos los elementos de software necesario para la puesta en marcha y la operación de la plataforma, están incluidas en el contrato.

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

## 2.11 Gestión de incidencias y solicitudes

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

- Aunque será posible recibir notificaciones mediante correo electrónico será obligatorio el registro de las incidencias en el sistema a fin de realizar el correcto seguimiento.
- Para ello el adjudicatario deberá utilizar una plataforma de gestión de incidencias estándar cuyo coste de uso se entiende que está incluido en el contrato.
- Las incidencias, se resolverán de forma remota.
- La prevención y resolución de incidencias deberá ser proactiva por parte del adjudicatario y transparente, en la medida de lo posible de cara a los usuarios.
- No se atenderán incidencias que no se hayan registrado en el sistema salvo que se trate de una emergencia.
- Del mismo modo, se deberá actualizar los estados de las incidencias según éstas se vayan resolviendo.
- Se deberán documentar en el sistema los pasos que se vayan dando para resolver una incidencia hasta el cierre de la misma.
- Si una incidencia queda en espera de resolución o está bloqueada por algún motivo como por ejemplo a la espera de una toma de decisión, se deberá comunicar a Madrid Destino esta circunstancia.

- Al cerrar una incidencia se deberá documentar y describir el cierre de la misma, explicando con todo detalle la actuación llevada a cabo.
- La plataforma deberá contar con notificaciones automáticas a usuarios que deberán configurables, por usuario, grupos, fechas, periodicidades, etc.
- Las incidencias se catalogarán como normales o urgentes en el momento de abrirlas de manera que sea posible hacer seguimiento y control de los niveles de servicio contratados.

La operativa de gestión de incidencias será la siguiente:

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

## 2.12 Niveles de incidencias

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

Se definen dos niveles de incidencia según su criticidad:

- **Nivel urgente:** para aquellas situaciones que pueden paralizar la normal utilización del servicio.

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

## 2.13 Canal y tiempos máximos de resolución de incidencias

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

Los tiempos mínimos por tipo de incidencias serán los siguientes:

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

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Destino un número de teléfono para notificar incidencias urgentes, estando disponible en las ventanas establecidas para el servicio.

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

## 2.14 Medición de la calidad del servicio

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

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

- Tipo de intervención.

- Incidencias resueltas.
- Incidencias no resueltas y su motivo.

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

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

## **2.15 Recursos asignados al servicio**

El adjudicatario deberá proporcionar:

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

## **2.16 Seguridad de la información**

El adjudicatario se compromete a:

- No introducir software microinformático ajeno al Madrid Destino salvo autorización expresa por parte de ésta.
- No divulgar las estructuras de carpetas ni los ficheros de información, así como los aplicativos realizados a medida ni la información almacenada en ellos.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existente o prevista.

- No revelar la información obtenida de los sistemas de información de Madrid Destino, ni la documentación que se suministre o la que pudiera tener acceso, con independencia del soporte en que se encuentre.
- Realizar buen uso del o los correos electrónicos de Madrid Destino que les fuesen encomendados.
- Mantener las contraseñas que pudieran conocer en secreto, tanto las propias como las de los sistemas.
- Respetar y promover las medidas de seguridad implantada o por implantar en Madrid Destino.
- No conectarse a otras redes o sistemas que sean ajenos a las propias de Madrid Destino sin el consentimiento previo y por escrito por parte de Madrid Destino.
- Las conexiones externas que deban realizarse por necesidades del servicio se realizarán bien mediante VPN controladas por Madrid Destino.
- No se podrán instalar dispositivos de comunicación del tipo que sean sin el permiso expreso y por escrito de Madrid Destino.
- No se podrá extraer información de los sistemas de Madrid Destino sin el consentimiento expreso de ésta.
- En caso de que el adjudicatario deba instalar equipamiento propio, aunque sea de forma temporal, deberá borrar de forma permanente aquella información que se haya extraído de los sistemas de Madrid Destino cuando se produzca la retirada del equipo.
- Los equipos que se retiren propiedad de Madrid Destino serán formateados. Antes de realizar la retirada de un equipo, ésta deberá ser aceptada por escrito por parte de Madrid Destino.
- El adjudicatario y el personal que éste asigne al proyecto se comprometerá a la no divulgación del sistema de instalaciones de cualquiera de los edificios objetos del contrato.

## 2.17 Transferencia del conocimiento

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

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

### **3 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO**

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

### **4 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO**

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

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

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

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

### **5 RESPONSABILIDAD**

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



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

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

## **6 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES**

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

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

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

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

## **7 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**

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

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas socio laborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o de diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (TRLGDPD).

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

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

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

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

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

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

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

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

### **En materia de empleo**

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

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

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

## **CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES**

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

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

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

## **8 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD**

### **8.1 Normativa**

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

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

## 8.2 Tratamiento de Datos Personales

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

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

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

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

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

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

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

### **8.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento**

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

**a) Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO**

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

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

**b) Finalidad de tratamiento**

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

**c) Medidas de seguridad**

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

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

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

**d) Deber de confidencialidad y secreto**

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

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

**e) Relación de personas autorizadas**

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

Y mantener a disposición de MADRID DESTINO dicha documentación acreditativa.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

#### **f) Formación**

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

#### **g) Comunicación de datos a terceros**

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

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

#### **h) Delegado de Protección de Datos**

Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a MADRID DESTINO, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

#### **i) Destino de los datos**

Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos

durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

#### **j) Transferencias internacionales**

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

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

#### **k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos**

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de [ComiteLOPD@madrid-destino.com](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.
  - e) Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.
- l) Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos**

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

**m) Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento**

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

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

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

**n) Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos**

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

**o) Derecho de información**

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

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

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

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

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

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

## 8.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

## 8.5 Información

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

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

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.



 | MADRID

**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.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.



 | MADRID

## 9 Solicitud de información.

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

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

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

Por Madrid Destino, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

D.

D.

## ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

### *Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:*

El tratamiento consistirá en los **SERVICIOS DE DESARROLLOS, MANTENIMIENTO, ALOJAMIENTO Y EVOLUCIONES DE LAS PÁGINAS WEB DE CAMPAÑAS (LOTE 1), WEBS CON NECESIDADES ESPECIALES DE INSCRIPCIÓN (LOTE 2) Y WEBS DE CENTROS (LOTE 3)**

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

- Páginas Webs del lote 1:
  - Festival de la Luz.
  - Festival Flamenco Madrid.
  - Festival de Jazz Madrid.
  - Labs de Medialab-Matadero.
  - Páginas pendientes de definir del tipo Campaña.
- Páginas Web del lote 2
- Páginas Web del lote 3
  - Espacio Abierto Quinta de los Molinos.
  - Teatro Títeres del Retiro.
  - Daoiz y Velarde.
  - Página Web de Centro por definir.

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

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- Recogida (captura de datos)
- Registro (grabación)
- Estructuración
- Modificación
- Conservación (almacenamiento)

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

- Extracción (retrieval)
- Consulta
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- Destrucción (de copias temporales)
- Conservación (en sus sistemas de información)
- Duplicado Copia (copias temporales)
- Copia de seguridad
- Recuperación

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

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

#### ***Disposición de los datos al terminar el Servicio***

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

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

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

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

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

### ***Medidas de seguridad***

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

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

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

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

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



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

## ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

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

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

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

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

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

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Funciones y obligaciones del personal.
  - Las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas en el documento de seguridad.
  - También se definirán las funciones de control o autorizaciones delegadas por el responsable del fichero o tratamiento.
  - El adjudicatario, como encargado del tratamiento, adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.
- Registro de incidencias.
  - El adjudicatario, como encargado del tratamiento, deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
- Control de acceso.
  - Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
  - El adjudicatario se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
  - El adjudicatario establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
  - Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los recursos, conforme a los criterios establecidos por el adjudicatario.
  - En caso de que exista personal ajeno al adjudicatario que tenga acceso a los recursos deberá estar sometido a las mismas condiciones y obligaciones de seguridad que el personal propio.

- Gestión de soportes y documentos.
  - Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado para ello en el documento de seguridad.
  - Se exceptúan estas obligaciones cuando las características físicas del soporte imposibiliten su cumplimiento, quedando constancia motivada de ello en el documento de seguridad.
  - La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales bajo el control del adjudicatario deberá ser autorizada por el adjudicatario o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad.
  - En el traslado de la documentación se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.
  - Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
  - La identificación de los soportes que contengan datos de carácter personal que la organización considerase especialmente sensibles se podrá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
- Identificación y autenticación.
  - El responsable del fichero o tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios.
  - El responsable del fichero o tratamiento establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado.
  - Cuando el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas existirá un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad.
  - El Documento de Seguridad debe establecer la periodicidad, que en ningún caso será superior a un año, con la que tienen que ser cambiadas las contraseñas que, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- Copias de respaldo y recuperación.

- Deberán establecerse procedimientos de actuación para la realización como mínimo semanal de copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.
- Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- Únicamente, en el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, y siempre que la existencia de documentación permita alcanzar el objetivo al que se refiere el párrafo anterior, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.
- El adjudicatario se encargará de verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de seguridad.
- Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

- Responsable de seguridad.
  - En el documento de seguridad deberán designarse uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el mismo. Esta designación puede ser única para todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal o diferenciada según los sistemas de tratamiento utilizados, circunstancia que deberá hacerse constar claramente en el documento de seguridad.
  - En ningún caso esta designación supone una exoneración de la responsabilidad que corresponde al responsable del fichero o al encargado del tratamiento de acuerdo con este reglamento.
- Auditoría.
  - A partir del nivel medio, los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría

interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.

- Con carácter extraordinario deberá realizarse dicha auditoría siempre que se realicen modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas con el objeto de verificar la adaptación, adecuación y eficacia de las mismas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior.
- El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.
- Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al adjudicatario para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas.
- Gestión de soportes y documentos.
  - Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.
  - Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.
- Identificación y autenticación.
  - El adjudicatario establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- Control de acceso físico.
  - Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- Registro de incidencias.
  - En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en

su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.

- Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

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

## MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Criterios de archivo.
  - El archivo de los soportes o documentos se realizará de acuerdo con los criterios previstos en su respectiva legislación. Estos criterios deberán garantizar la correcta conservación de los documentos, la localización y consulta de la información y posibilitar el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación.
  - En aquellos casos en los que no exista norma aplicable, el adjudicatario deberá establecer los criterios y procedimientos de actuación que deban seguirse para el archivo.
- Dispositivos de almacenamiento.
  - Los dispositivos de almacenamiento de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Servicios de desarrollos, mantenimiento, alojamiento y evoluciones de las páginas Web de campañas (lote 1), Webs con necesidades especiales de inscripción (lote 2) y webs de centros (lote 3) para la sociedad mercantil Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A., a adjudicar mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

responsable del fichero o tratamiento adoptará medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.

- Custodia de los soportes.
  - Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento establecidos en el artículo anterior, por estar en proceso de revisión o tramitación, ya sea previo o posterior a su archivo, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

- Almacenamiento de la información.
  - Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen los ficheros no automatizados con datos de carácter personal deberán encontrarse en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el fichero.
  - Si atendidas las características de los locales de que dispusiera el adjudicatario, no fuera posible cumplir lo establecido en el apartado anterior, el responsable adoptará medidas alternativas que, debidamente motivadas, se incluirán en el documento de seguridad.
- Copia o reproducción.

- La generación de copias o la reproducción de los documentos únicamente podrá ser realizada bajo el control del personal autorizado en el Documento de Seguridad.
- Deberá procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior.
- Acceso a la documentación.
  - El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.
  - Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios.
  - El acceso de personas no incluidas en el párrafo anterior deberá quedar adecuadamente registrado de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto en el documento de seguridad.
- Traslado de documentación.
  - Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un fichero, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado.

#### VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

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

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