

EXPEDIENTE Nº: SP 23-00078 (LOTE 1); SP 23-00080 (LOTE 2); y SP 22-00652 (LOTE 3)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LOTES, DEL SERVICIO DE PUESTA A DISPOSICIÓN DE DETERMINADAS PLATAFORMAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, ASÍ COMO SU SOPORTE, MANTENIMIENTO Y POSIBLES ADAPTACIONES, PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO,S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SARA).

NOTA: la referencias que en el presente Pliego se realizan a la *adjudicataria*, debe entenderse realizada a la *adjudicataria de cada uno de los Lotes*.

INDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO

2.- CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN DE CADA UNO DE LOS LOTES EN LOS QUE SE ESTRUCTURA EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

2.1. Presentación y objeto del contrato

2.2. Características y descripción de cada uno los Lotes en los que se estructura el procedimiento de contratación:

- 2.2.1. SP 23-00078 LOTE 1: Gestión integral de contratación y nómina**
- 2.2.2. SP 23-00080 LOTE 2: Gestión integral de Recursos Humanos (RRHH)**
- 2.2.3. SP 22-00652 LOTE 3: Gestión horaria (control y gestión de presencia; horarios; jornadas; permisos; vacaciones; etc.)**

2.3. Aspectos comunes para todos los Lotes:

- 2.3.1. Servicio de mantenimiento y actualizaciones de software y hardware**
- 2.3.2. Servicio de atención de consultas y soporte de incidencias a los usuarios autorizados del sistema**
- 2.3.3. Bolsa de horas anuales para nuevas necesidades, consulta de dudas y/o asesoramiento sobre procesos del sistema**
- 2.3.4. Alarmas y avisos**
- 2.3.5. Seguridad**
- 2.3.6. Garantía de los trabajos**
- 2.3.7. Carga de datos, parametrización y configuración de toda la información para la correcta puesta en funcionamiento y funcionamiento del nuevo sistema**
- 2.3.8. Devolución del servicio**



3.- INTERLOCUCIÓN

4.- DIRECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.- RESPONSABILIDAD

6.- RÉGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

7.- CLÁUSULAS SOCIALES

8.- PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

9.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO

ANEXO I: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ANEXO II: MEDIDAS DE SEGURIDAD

EXPEDIENTE Nº: SP 23-00078 (LOTE 1); SP 23-00080 (LOTE 2); y SP 22-00652 (LOTE 3)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LOTES, DEL SERVICIO DE PUESTA A DISPOSICIÓN DE DETERMINADAS PLATAFORMAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, ASÍ COMO SU SOPORTE, MANTENIMIENTO Y POSIBLES ADAPTACIONES, PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO,S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SARA).

NOTA: la referencias que en el presente Pliego se realizan a la *adjudicataria*, debe entenderse realizada a la *adjudicataria de cada uno de los Lotes*.

1. PRESENTACIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO

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.

Para el desarrollo de la actividad anteriormente expuesta, Madrid Destino se distribuye en múltiples centros de trabajo, siendo fundamentalmente éstos los siguientes: Oficinas Señores de Luzón, Teatro Circo Price, Teatro Español, Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa, Medialab, Matadero Madrid (Cineteca, Intermediae, Coordinacion Matadero, Naves del Matadero), CC Centro Cultural, Conde duque (Centro cultural y Oficinas Servicios Centrales Madrid Destino), Caja Mágica, Casa de la Panadería, Recintos Feriales Casa de Campo (Pabellón Multiusos I, Pabellón Multiusos II, Pabellón de Cristal, Teatro Auditorio, Pabellón XII, Edificios Industriales I y II y edificios asignados sin uso), Faro de Moncloa, Daoiz y Velarde, Quinta de los Molinos y Puntos de información turística (quioscos). Así mismo, cuenta para el desarrollo de la actividad con 650 trabajadores en plantilla aproximadamente. El personal de Madrid Destino está dividido en personal de alta dirección, personal laboral y régimen de artistas, repartidos entre los distintos centros de trabajo.

Madrid Destino dispone de un Convenio propio “Convenio Colectivo de la empresa Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A. (código 28102452012019), además de diversos acuerdos internos entre empresa y representantes de los trabajadores relativos a retribuciones de los trabajadores.

La Dirección de Gestión y Recursos Humanos está centralizada en la Sede Central Madrid Destino, sita en la Calle Conde Duque, 9-11 (Oficinas Patio Sur), dando servicio desde esta instalación a todos los trabajadores y centros de la empresa.

El objeto del presente procedimiento es la contratación mediante Lotes, del servicio de puesta a disposición de determinadas plataformas informáticas de gestión de Recursos Humanos, así como su soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, para atender las demandas en las distintas materias que se engloban dentro de la Dirección y Organización de Recursos Humanos de Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio, S.A., siendo en particular las siguientes: Administración de personal; Gestión de recursos humanos; y Gestión del control horario.

Dado que Madrid Destino no cuenta con medios propios para la prestación del servicio objeto de contratación, es necesario promover su contratación externa.

Los Lotes en los que se articula el presente procedimiento de contratación, son los siguientes:

- **SP 23-00078 LOTE 1: Gestión integral de contratación y nómina**

Para la plataforma de Administración de Personal, el objeto que corresponde al Lote 1 es la puesta a disposición, su soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, de una plataforma que permita la gestión integral de las nóminas a los efectos poder gestionar la administración de la misma, contratación, Seguridad Social e IRPF. La plataforma deberá permitir a los empleados acceder y consultar la documentación que la empresa ponga a su disposición.

La plataforma actualmente en uso por Madrid Destino es "Milena".

- **SP 23-00080 LOTE 2: Gestión integral de Recursos Humanos (RRHH)**

Para la plataforma de Gestión y Organización de Recursos Humanos, el objeto que corresponde al Lote 2 es la puesta a disposición, su soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, de una plataforma que permita, desde el momento en el que se valora la cobertura o creación de un puesto de trabajo y se identifica en la estructura orgánica de la empresa, gestionar el reclutamiento y el proceso de selección, mantener actualizado el sistema desde el momento en el que la persona es seleccionada y forma parte de la empresa, así como la secuenciación que permita el seguimiento de las situaciones de todo el personal en la estructura orgánica y funcional de Madrid Destino, conservando el histórico detallado de todos los datos. Deberá permitir, además, gestionar la formación de los trabajadores de la compañía.

Si bien en la fecha de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, no existe un contrato en vigor para la prestación del servicio correspondiente al Lote 2, la plataforma que se ha utilizado hasta la fecha ha sido "Epsilon".

- **SP 22-00652 LOTE 3: Gestión horaria (control y gestión de presencia; horarios; jornadas; permisos; vacaciones; etc.)**

Con la aprobación de Real Decreto Ley 8/2019, de 8 de marzo, *de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo*, se confirmó la obligatoriedad de registrar la jornada laboral de todos los trabajadores (artículo

10 del citado Real Decreto, que modifica el 34.7 y 34.9 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre).

Junto con lo anterior, Madrid Destino dispone de un Convenio propio, publicado el 27 de julio de 2019, que establece en su artículo 23:

“1. La Dirección de Madrid Destino comprobará la asistencia, puntualidad y permanencia del personal laboral al servicio de la empresa.

2. Madrid Destino mantendrá un sistema para el control diario de la jornada de cada uno de sus empleados/as. Dicho sistema recogerá el cómputo de las horas realizadas, distinguiendo las horas ordinarias de las extraordinarias.

3. El incumplimiento del horario dará lugar a las responsabilidades correspondientes”.

Además, dicho convenio establece las adscripciones horarias, jornadas, normas que rigen para permisos, licencias y régimen de vacaciones, de obligado cumplimiento para todos los trabajadores.

Por lo anterior y a los efectos de dar cumplimiento a las obligaciones que en materia de control horario tiene Madrid Destino, para la plataforma de Gestión horaria el objeto que corresponde al Lote 3 es la puesta a disposición, su soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, de una plataforma que permita llevar a cabo el control horario del personal laboral de Madrid Destino.

La plataforma objeto de la contratación debe dotar a la Madrid Destino de un sistema integral de Control y Gestión de Presencia, Horarios, Jornadas, Permisos, Licencias y Vacaciones de los empleados de Madrid Destino, vía Web, basado en el uso de terminales de fichaje de entrada y salida biométricos, mediante huella dactilar, permitiendo, además, el acceso por código PIN, tarjeta y fichaje a través de PC.

En el presente Lote y como parte del objeto del contrato, la mercantil adjudicataria deberá poner a disposición en régimen de arrendamiento, instalar y mantener, un total de dieciocho (18) terminales biométricos por huella digital para la captura de los fichajes de los empleados en número medio aproximado de 800 empleados/as. Los terminales permitirán fichaje mediante código PIN y tarjetas.

La plataforma actualmente en uso por Madrid Destino es “Visual Time R5 live”.

El servicio objeto de contratación, se llevará a cabo durante un periodo inicial de veinticuatro (24) meses, siendo la previsión del inicio de su ejecución la siguiente:

- Lote 1: a partir del 1 de noviembre de 2023.
- Lote 2: a partir del 1 de noviembre de 2023.
- Lote 3: a partir del 1 de noviembre de 2023.

Sin perjuicio de dicha previsión, la fecha concreta de inicio del servicio correspondiente a cada Lote, dependerá de los plazos de gestión de un procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada, como es el presente.

El contrato entrará en vigor en el momento de su formalización y concluirá en la fecha prevista de finalización del mismo y/o de sus posibles prórrogas.

La prórroga puede establecerse por tres (3) periodos de doce (12) meses cada uno, o bien por periodos inferiores. En todo caso, la suma de los periodos de prórroga no podrá superar el plazo máximo total establecido para el periodo total de las misma, que es de treinta y seis (36) meses, debiendo mantenerse inalterables las características del contrato.

En consecuencia, el periodo total de ejecución del servicio no podrá ser superior a cinco (5) años, prórrogas incluidas.

Las prórrogas serán acordadas por el órgano de contratación y serán obligatorias para el contratista siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato o, en su caso, de su posible prórroga (art. 29.2 LCSP).

El adjudicatario se compromete a que su personal disponga de la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad y asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

El importe de la propuesta de los licitadores de todos y cada uno los Lotes, deberá incluir el coste de la totalidad de los servicios que integran la presente contratación.

Serán a cuenta de la adjudicataria los gastos de traslado, manutención y alojamiento del personal asignado por el mismo para la prestación del servicio, no asumiendo Madrid Destino coste alguno por dichos conceptos.

El servicio deberá prestarse de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, debiendo seguir el adjudicatario en todo caso las indicaciones dadas por el Responsable del contrato de Madrid Destino.

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.

2.2. CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN DE CADA UNO LOS LOTES EN LOS QUE SE ESTRUCTURA EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

2.2.1. SP 23-00078 LOTE 1: Gestión integral de contratación y nómina

El objeto del presente Lote es la puesta a disposición, su soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, de una plataforma que permita la gestión integral de las nóminas a los efectos poder gestionar la administración de la misma, contratación, Seguridad Social e IRPF. La plataforma

deberá permitir a los empleados acceder y consultar la documentación que la empresa ponga a su disposición.

En este contexto, Madrid Destino requiere la contratación del servicio de gestión de nóminas que comprenda los siguientes aspectos:

- El servicio incluirá una plataforma informática que permita la ejecución de la gestión y administración de personal.
- Correcta carga de datos históricos, parametrización y configuración de toda la información para la correcta puesta en funcionamiento y funcionamiento del nuevo sistema.
Los datos importados deben permitir su explotación en las mismas condiciones que los datos que se vayan incorporando con posterioridad a la puesta en funcionamiento del nuevo sistema.
- Mantenimiento de datos históricos personales y económicos, debiendo realizar cálculos con carácter retroactivo desde la creación de Madrid Destino (año 2014). Como sería antigüedades formuladas, salarios de tramitación y guía de atrasos de Seguros Sociales.
- Acceso multicentro web y control de acceso.
- Mantenimiento de las bases de datos y de la infraestructura hardware y de aplicación por parte del proveedor del servicio.
- Parametrización del actual Convenio Colectivo.
- Interfaz contable con Navision y reparto de costes de personal por estructura orgánica y operativa (centros de trabajo y estructura organizativa).
- Elaboración de resúmenes contables mensuales y anuales en diferentes formatos (pdf, Excel, etc.).
- Gestión de incidencias, de recibos de salario y pago de nómina.
- Cálculo de Salarios de Tramitación y elaboración Seguros Sociales de atrasos.
- Sistema integrado con aplicaciones ofimáticas para poder ejecutar informes y trabajar con listados e informes.
- Carga masiva de información. Disposición de un módulo de gestión de cargas de incidencias externas masivas para poder recoger información de sistemas que contengan información de incidencias que tengan relevancia a efectos retributivos.
- Gestión y control de diferentes anticipos de nómina (mensual, paga extra).
- Anticipos reintegrables (préstamos): control y gestión del abono y amortización.
- Gestión y control del Absentismo: bajas médicas, permisos cuidado del menor, excedencias, etc.
- Elaboración de informes oficiales (INE, etc.).
- Elaboración de informes de reporte Ayuntamiento: Cuentas Anuales, Masa Salarial, Reportes Trimestrales.
- La plataforma debe ser totalmente modular, escalable y altamente parametrizable en consultas y filtros de selección con acceso a todos los campos existentes en la Base de Datos y posibilidad de utilizar fórmulas.
- Automatización y generación de los ficheros para su posterior envío y tramitación con la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Generación de ficheros para Sistema DELT@ y CONTRAT@.
- Adaptación al Sistema Cret@.
- Gestión y desarrollo de la estructura de la Organización.

- Gestión específica de los principales Regímenes Especiales, incluido el Régimen de Artistas.
- Gestión de IRPF. Captura de datos para el registro de IRPF de profesionales, elaboración de modelos anuales y trimestrales (190, 110/111, 216, 296). Comprobación de cuadros de IRPF. Regularizaciones individuales y masivas de IRPF, con histórico de cálculos.
- Bolsa de horas anuales para nuevas necesidades, consulta de dudas o asesoramiento sobre procesos del sistema.
- Portal del empleado o plataforma que optimice la gestión de personal y permita a los empleados gestionar y acceder a sus datos laborales (nóminas, contratos, certificados retenciones) y personales con la opción de modificación (dirección, datos bancarios, situación familiar).
- Posibilidad de listar datos para presupuestos de manera autónoma.
- Herramienta Cuadro de Mandos.
- Manual de la plataforma.
- Devolución del servicio.

Especificaciones técnicas:

- La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la correcta instalación, parametrización y puesta en funcionamiento del sistema contratado. Este proceso comprenderá todos los aspectos, tanto previos a la instalación, como posteriores a la misma.
- La migración de datos deberá incorporar, mediante los procedimientos correspondientes, los datos existentes en la aplicación actual. El adjudicatario realizará las tareas de análisis, asesoramiento en el alcance del traspaso, así como el apoyo necesario para la resolución de dudas durante la generación de los archivos de extracción y migración necesarios a cargar en el nuevo sistema. Se debe garantizar en todo caso, la prestación del servicio durante el proceso de migración e implantación.
- La fase de implantación, parametrización y puesta en funcionamiento se realizará en el plazo de 45 días naturales.
- Se deberá mantener el histórico a modo consulta y cálculo, pudiendo elaborar certificados con datos históricos, gestión de la antigüedad, cálculo de salarios de tramitación, entre otros, con carácter retroactivo desde la creación de Madrid Destino (2014) hasta la actualidad.
- El volcado de datos históricos para poder trabajar, se realizará en el plazo máximo de 45 días naturales.
- Se impartirá formación a los usuarios para el correcto manejo del sistema. La formación deberá recoger todos los aspectos del proyecto, en función de los perfiles de gestores y usuarios de la aplicación.
- El volumen de trabajadores activos actual es de 650 aproximadamente. La plataforma deberá prever en el futuro un posible incremento de personal hasta los 1.000 empleados.
- El plazo de respuesta para resolución de incidencias no podrá ser superior a 3 horas. Y el plazo de resolución de incidencias no podrá ser superior a 24 horas. En ambos casos el plazo comienza a contar desde la comunicación de la incidencia.
- La propuesta debe incluir diez (10) licencias de gestión del programa y la plataforma debe permitir su uso concurrente.
- El sistema tendrá un periodo de garantía tras la puesta en funcionamiento.
- La aplicación debe cumplir los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos.

- Los sistemas con los que se ha de integrar el nuevo sistema de información son los siguientes:
 - a) Sistema RED de la TGSS aprovechando las funcionalidades ofrecidas vía extranet para la SS (RED). Permite cargas masivas de incidencias, generación de altas, bajas, modificaciones, etc.
 - b) Con Hacienda y la Agencia Tributaria.
 - c) Sistema CREA de la TGSS.
 - d) Entidades bancarias, planes de pensiones, etc.
 - e) Sistema Contrat@ del SEPE, para la validación de contratos de trabajo.
 - f) Certificación (SEPE) para el envío, consulta y modificación de certificados para la tramitación de prestaciones.
 - g) INSS, para el envío, consulta y rectificación para la tramitación de prestaciones.

- Respecto a la Gestión de la Nómina, deberá cumplir como mínimo las siguientes características funcionales:
 - Gestionar la nómina según las relaciones laborales:
 - a) Fijos
 - b) Indefinidos a tiempo parcial, periódicos
 - c) Temporales
 - d) Alta Dirección
 - e) Artistas (Régimen Artistas)
 - Contemplar el proceso de gestión de cualquier nómina de Madrid Destino (normal, atrasos, pagas extras), y efectuar el cálculo de la nómina, la gestión de las cotizaciones a la Seguridad Social, el cálculo del IRPF, y elaborar la documentación justificativa a efectos contables y presupuestarios.
 - Permitir la definición de varios Convenios.
 - Permitir la generación de las diferentes nóminas de un mes para todo el personal o por grupos (de empleados, de puestos, etc.), así como poder realizar todos los recálculos y correcciones que se quiera mientras la nómina correspondiente no esté cerrada, teniendo en cuenta que la gestión para el cálculo de cotizaciones a la Seguridad Social y del IRPF exige la refundición de la información contenida en las diferentes nóminas mensuales en un único documento para cada NIF.
 - Facilitar una definición parametrizable de los comportamientos y formulación de conceptos retributivos que permita además establecer condiciones para la aplicación de estas fórmulas. Esta definición debe permitir incorporar nuevos conceptos de una forma ágil y sencilla, de modo que un usuario de la aplicación pueda definirlos sin necesidad de incluir programación informática salvo en casos excepcionales o justificados por cambios legales.
 - Disponer de herramientas de actualización de los importes definidos en la estructura retributiva.
 - Elaborar los ficheros para efectuar la comunicación a la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) de las incidencias relativas a la afiliación: altas, bajas, variaciones de datos de trabajadores, así como consultas de trabajadores y empresas, eliminación de movimientos comunicados con anterioridad.
 - Confeccionar los modelos oficiales de los contratos en formato de documento de texto, que permita la personalización y actualización de estos modelos, tanto en el contenido a incluir como en el formato de presentación de estos modelos.

- Reflejar los vencimientos de los contratos por fechas y tipos, o individualmente.
- Gestionar adecuadamente la antigüedad (trienios), que se reconocen de forma automática a partir de la fecha de cómputo de antigüedad, introducida por cada trabajador y teniendo en cuenta situaciones particulares.
- Calcular automáticamente las pagas extras.
- Calcular los tipos de IRPF de acuerdo con las normas de la agencia tributaria, tanto a principio de ejercicio, como las correspondientes regularizaciones y la regularización final en el último periodo del ejercicio.
- Calcular el IRPF a año completo para trabajadores con contrato inferior al año.
- Gestionar las bajas por enfermedad, común o profesional, la maternidad, bajas por riesgo por embarazo, tanto en cuanto a retribuciones como a efectos de la Seguridad Social (Sistema RED) y a nivel retributivo.
- Realizar la gestión de los anticipos a descontar en una o más pagas extras.
- Facilitar la introducción de conceptos retributivos variables, aplicables durante periodos de tiempo concretos (desde fecha hasta fecha), tanto individualmente como masivamente, admitiendo que los correspondientes importes sean fijos (aunque diferentes para cada individuo) o bien sean el resultado de un cálculo.
- Disponer de un módulo de gestión de cargas de incidencias externas masivas para poder recoger información de sistemas que contengan información de incidencias que tengan relevancia a efectos retributivos.
- Resolver y regularizar las incidencias que se produzcan entre el día de pago de la nómina hasta el último día del mes.
- Resolver las incidencias producidas por la llegada de información posterior al cierre de una nómina, tanto dentro como fuera del ejercicio (incapacidad permanente, modificación o eliminación de información introducida por error).
- Calcular nóminas de atrasos de convenio producidas por acuerdos, con carácter retroactivo teniendo en cuenta la posibilidad de cálculo y acumulación por NIF. En caso de retroactividad en negativo, introducir el sistema de acumulación de importes sin lesionar conceptos embargables.
- Contemplar la realización de diferentes tipos de liquidaciones de seguros sociales complementarias entre las que cabe destacar por su importancia:
 - a) Atrasos de Convenio y otras liquidaciones complementarias a todo el personal o bien a un grupo determinado, realizando las liquidaciones complementarias de los seguros sociales correspondientes.
 - b) Salarios de tramitación: Regularizaciones exigidas por sentencia judicial de los salarios de tramitación que se fijen en cada caso, teniendo en cuenta que puede ser necesario reconstruir toda la historia de un empleado y que puede haber otras contrataciones que se superponen a esta regularización y que es posible que haya que reconocer servicios prestados previos a la primera contratación.
 - c) Devolución de prestaciones indebidas: Devolución de las prestaciones por enfermedades que hayan sido descontadas en seguros sociales y que se aplicaron de forma incorrecta. Finiquitos. Posibilidad de liquidaciones de vacaciones.
 - d) Generar liquidaciones teniendo en cuenta la liquidación de vacaciones. Incorporar la gestión y el control de bonificaciones de la Fundación Tripartita y similares.

- Elaborar los ficheros FAN para efectuar la comunicación a la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) de la cotización, a fin de realizar la presentación de documentos TC2, así como la tramitación de saldos acreedores. Archivos CRA.
- Generar los ficheros de transferencias permitiendo la posibilidad de generar pagos a diferentes cuentas bancarias dependiendo del concepto que estemos transfiriendo en cada caso para resolver situaciones como los embargos judiciales, las aportaciones al Plan de Pensiones, cuotas sindicales, etc.
- Generar los archivos de transferencias que correspondan a la corrección de errores posteriores al pago normal de la nómina.
- Emitir el modelo 190, y los modelos 111 y los correspondientes certificados de retenciones de IRPF. Se deberán poder reimprimir estos certificados, por selección del usuario, por perceptores de ejercicios anteriores. Hay que tener en cuenta que además de la información de la nómina debe incluir la información generada desde otras aplicaciones informáticas (pagos a profesionales).
- Disponer de consultas, listados y generación de ficheros con información de la nómina por conceptos retributivos, meses, nóminas, personas; y por deducciones, meses, nóminas, personas, con el nivel de desagregación variable y decidido por el usuario en el momento de la generación.
- Disponer de cierres que impidan la modificación de la información de nómina que se haya dado por definitiva.
- Poder simular con anticipación cualquier nómina (individual o colectiva).
- Confección de Notificación de fin de contrato.

2.2.2. SP 23-00080 LOTE 2: Gestión integral de Recursos Humanos (RRHH)

La aplicación objeto del contrato debe permitir la gestión y el seguimiento de las diferentes incidencias y situaciones de todo el personal de Madrid Destino. Debe conservar un histórico detallado de todos los datos.

Se consideran indispensables las siguientes funcionalidades:

- Permitirá gestionar, al menos, 1.000 empleados.
- Mantenimiento de la estructura funcional y orgánica de la empresa: Actualización y mantenimiento del organigrama de la empresa y de la Relación de Puestos de trabajo (catálogo de puestos). Con extracción de datos.
- Gestión de plantillas.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Sistema de alertas y notificaciones.
- Plan de acogida empleados.
- Gestión de la formación del personal.
- Portal Web del empleado y de los responsables.
- Sistema de indicadores para la toma de decisiones. Cuadro de mando.
- Generación automática de documentación estadística (estadísticas INE y otras que puedan definirse).
- Herramientas y utilidades: generador de consultas, listados y documentos.
- Servicio de consultoría, asesoramiento y resolución de incidencias, consecuencia del uso de la plataforma.

Especificaciones técnicas:

- La empresa adjudicataria deberá comprometerse a la correcta instalación, volcado de datos y puesta en funcionamiento del sistema contratado. Este proceso comprenderá todos los aspectos, tanto previos a la instalación, como posteriores a la misma.
- La migración de datos deberá incorporar, mediante los procedimientos correspondientes, los datos existentes en la aplicación actual. El adjudicatario realizará las tareas de análisis, asesoramiento en el alcance del traspaso, así como el apoyo necesario para la resolución de dudas durante la generación de los archivos de extracción y migración necesarios a cargar en el nuevo sistema. Se debe garantizar en todo caso, la prestación del servicio durante el proceso de migración e implantación.
- La fase de implantación, parametrización y puesta en funcionamiento se realizará en el plazo de 60 días naturales.
- Se impartirá formación a los usuarios para el correcto manejo del sistema implantado. La formación deberá recoger todos los aspectos del proyecto, en función de los perfiles de gestores y usuarios de la aplicación.
- El volumen de trabajadores activos actual es de 650 aproximadamente. La plataforma deberá prever en el futuro un posible incremento de personal hasta los 1.000 empleados.
- El sistema debe permitir el acceso de, al menos, 10 usuarios concurrentes.
- El sistema tendrá un periodo de garantía tras la puesta en funcionamiento.
- La aplicación debe cumplir los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos.

La aplicación deberá satisfacer las siguientes **especificaciones de carácter general, técnico y funcional**:

- Permitir integraciones vía servicio Web basados en estándares reconocidos de mercado.
- Inclusión de sistema de alertas y notificaciones.
- En cuanto a la arquitectura global del sistema, se utilizará una arquitectura Full-Web de forma que pueda accederse a la aplicación a través de navegadores web para minimizar instalaciones específicas en cada puesto de trabajo, además al menos las capas publicas deberían ser responsive.

Los **sistemas con los que se ha de integrar** el nuevo sistema de gestión de RRHH son los siguientes:

- Fundae.
- Directorio activo (Microsoft).
- Programas de ofimática del paquete office de Microsoft en sus 3 últimas versiones.
- Es necesario que disponga de integración de firma digital a través de portafirmas digital que permita la certificación, obtención y validación de firmas digitales.

Las especificaciones de carácter **funcional** son las siguientes:

- La aplicación de recursos humanos conllevará la gestión de las personas que trabajan en Madrid Destino sea cual sea la modalidad de contratación.

- El volumen de trabajadores activos actual de Madrid Destino es de 650 aproximadamente, pero la plataforma debe prever en el futuro un posible incremento de personal hasta 1.000 empleados.
- El sistema debe permitir, de acuerdo con el uso actual, el acceso de gestión a un mínimo de 6 usuarios concurrentes y se prevé un máximo de 10 usuarios concurrentes.
- Los módulos del sistema deben estar completamente integrados con una base de datos única, de manera que no sólo compartan la información relevante entre ellos, sino que con su interacción se consiga la máxima eficacia administrativa.
- Debe poder integrarse la información gestionada con sistemas externos estándares de Madrid Destino, estableciendo los mecanismos y procedimientos para intercambiar información tanto de entrada como de salida que deben permitir también la explotación de datos mediante un portal del empleado con diferentes niveles de acceso (responsables, directores y empleados en general).

Se puede clasificar funcionalmente la gestión de los recursos humanos en los siguientes apartados o áreas:

ESTRUCTURA FUNCIONAL Y ORGÁNICA. ORGANIGRAMA Y GESTIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Comprenderá la gestión de todas las actuaciones derivadas del mantenimiento de la estructura organizativa (organigrama) y de la relación de puestos de trabajo. Debe permitir efectuar simulaciones de organigrama y de creación de puestos de trabajo nuevos. Todos los movimientos de los puestos y el organigrama deberán quedar registrados en el histórico.

La relación de puestos debe comprender todos los puestos de trabajo vigentes con todas sus características.

Estos datos deben estar relacionados con el registro de personal, con la plantilla y con la estructura organizativa (organigrama).

La gestión de la estructura de Madrid Destino permitirá la creación, modificación y simulación del árbol del organigrama, con la grabación de los datos históricos. Será necesario que el organigrama sea visible en el portal, incluyendo a todos los trabajadores que se encuentren en activo.

A través del árbol del organigrama se podrá efectuar la asignación de puestos de trabajo y del empleado dentro de la organización. Deberá permitir la impresión del árbol y en formato de presentación, y el usuario podrá establecer el nivel de detalle que se quiera imprimir.

La aplicación deberá contemplar adicionalmente las siguientes funcionalidades:

- Se podrán definir plantillas genéricas de puestos, a partir de las cuales se puedan crear todos los puestos de trabajo de Madrid Destino.
- En cuanto al puesto de trabajo, se podrán definir atributos relacionados con todo el sistema retributivo, funciones y tareas del puesto, requisitos de acceso, etc.
- Debe poder consultarse el organigrama de acuerdo con sus datos históricos (organigrama fijando una fecha). Debe poder consultarse la evolución y los cambios en la definición de estas estructuras.

- Informes parametrizables con datos de efectivos reales y vacantes. Histórico para cada puesto de trabajo de las personas que lo han ocupado y de la manera en que se han provisto estos empleos.

GESTIÓN DE PLANTILLAS

Se incluirán los procesos necesarios para crear, modificar, consultar y, en su caso, dar de baja, la información relativa a los puestos de trabajo. Los cambios deben quedar reflejados en el histórico.

Los datos mínimos a contener son: la denominación, tipo de plantilla, nivel, forma de acceso, sistema de selección, misión del puesto, funciones, requisitos mínimos (formación y experiencia, otros) y formación y experiencia valorables, informática, idiomas, competencias, otros, tipo de personal y situación del puesto. Estos datos deben estar relacionados con el registro de personal, con la relación de puestos de trabajo y con la estructura organizativa (organigrama).

Es fundamental que cada persona tenga un identificador único que permita seguir todo su historial sea cual sea el módulo.

Es imprescindible que la relación de puestos pueda obtenerse de manera individual, parcial o total (por puesto, por dirección, departamento, centro, etc.).

La aplicación deberá contemplar adicionalmente las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad de incluir movilidades temporales.
- Posibilidad de obtener certificados del trabajador, como consecuencia de la gestión del histórico de situaciones administrativas del empleado: certificados de funciones, otros certificados.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Desde la plataforma se definirá el puesto y perfil objeto de cobertura (interna y externa).

Podrá enlazarse con la web de Madrid Destino como herramienta de reclutamiento.

Tiene que existir la posibilidad de crear de filtros personalizados para la identificación de los requisitos requeridos para cada oferta de empleo.

La aplicación contará con un portal del candidato (o similar), que permita la actualización de datos por parte de las personas en búsqueda de empleo, así como la posibilidad de crear por parte de RRHH formatos predefinidos para el diseño del CV.

Es necesario que se puedan crear formularios para cada oferta de empleo, de manera que los candidatos puedan introducir la información solicitada y documentación. Existirá la posibilidad de incluir para cada oferta preguntas abiertas, cerradas, killer questions y otros sistemas que permitan agilizar el proceso de criba y preselección de candidaturas de cada proceso.

El sistema permitirá a los candidatos hacer el seguimiento del estado de sus candidaturas (como ejemplo: recibido, en proceso, prueba, descartado, etc.) y contará con la posibilidad de enviar

notificaciones (email, mensaje de texto, WhatsApp, etc.) para gestionar convocatorias a pruebas, entrevistas, etc.

Crear informes y gráficos de datos: procesos gestionados, personal contratado, candidaturas recibidas, segmentación por sexo, puestos, etc., para poder exportar la información que se genera en el proceso.

La aplicación deberá contemplar adicionalmente las siguientes funcionalidades:

- Crear pruebas y ejercicios de los procesos y subirlos a la plataforma. Flexibilidad en la definición de test y pruebas a aplicar a candidatos (idiomas, habilidades, conocimientos, etc.).
- Permitir la gestión de bolsas de empleo.
- Espacio destinado para la subir documentación informativa (listados, instrucciones, procedimientos, etc.)
- Incluir calendarios de programación tanto de pruebas como de entrevistas.

FORMACIÓN

Gestión de la formación del personal:

La aplicación debe gestionar los planes de formación para poder planificar la formación a medio y largo plazo y debe tener las siguientes funcionalidades:

- Análisis de formación: análisis perfiles puestos y necesidades de formación.
- Sistema de recepción de necesidades formativas por parte de responsables de dirección y gerentes de centros.
- Elaboración del Plan de Formación, con detalle de las actividades formativas por áreas temáticas, número de asistentes, modalidad y tipo de la formación, número de horas por asistente y totales, así como coste directo e indirecto de la acción formativa. Detalle por alumno para conocer las fechas asignadas en cada curso y evitar cursos coincidentes en fecha.
- Publicación de la oferta formativa o los cursos de formación, accesibles a través del Portal de Empleado. Visibilidad por parte de los alumnos de los cursos en los que ha sido admitido. Accesibilidad para la descarga de diploma de cada curso realizado y cuestionario de satisfacción.
- Detalle y control de los diferentes costes relativos a la acción formativa (material, costes externos, profesorado...), control presupuestario y control de bonificaciones obtenidas por cada grupo formativo y crédito disponible.
- Gestión de las acciones formativas: control de fechas, cartas convocatorias, listados de asistentes, listados de firmas, evaluación del curso, gestión de las bonificaciones, y gestión de encuestas, diplomas FUNDAE y diplomas de Madrid Destino de cursos no bonificados.
- Tramitación y enlace con FUNDAE para la tramitación de las bonificaciones.
- Presentación del catálogo de formación en función de agrupaciones y destinatarios por criterios definibles por el usuario.
- Debe permitir crear tipologías de productos de formación asignando instructores, empresas externas de formación y definiendo los destinatarios de la formación para diferentes tipos de agrupaciones (tipo de personal, cursos específicos, etc.).

- Definición de los requerimientos previos que deben exigirse para cada tipo de formación.
- Tener un histórico con la formación recibida por cada empleado cada año, número de horas de formación recibida cada año y cursos recibidos, informes de alumnos que han abandonado un curso o se han dado de baja.
- Posibilidad de sacar en informe datos de cuestionarios de satisfacción por cada alumno y por plan de formación, sacar en informe balances de la formación (número de alumnos por curso en función de otras variables como sexo, edad, categoría profesional, puesto, número de alumnos aptos y no aptos, abandonos, bajas, etc.)
- Posibilidad de exportar e importar los datos de la herramienta de cursos y alumnos a un archivo .xlsx

La aplicación debe gestionar las solicitudes de formación por diferentes vías:

- Solicitudes que provienen de un responsable o dirección (director/a, responsable de departamento, RRHH, etc.) que puedan requerir formación para un empleado o un grupo de empleados.
- Solicitudes de los empleados.
- Solicitudes asociadas a procesos de evaluación para ajustar las competencias de un empleado.
- Otras que se puedan definir.
- La aplicación debe permitir gestionar listas de espera.

Este módulo debe incluir la integración con el sistema XML de FUNDAE para la notificación de acciones formativas.

La aplicación debe gestionar toda la información de forma integrada en el sistema, portal del empleado y del responsable): calendarios, instructores y empresas, localización ligada a la estructura de Madrid Destino, direcciones, inscripciones, ausencias, costes (posibilidad de asociación a aplicaciones presupuestarias de formación) etc., y finalmente la evaluación de la acción formativa que permitirá medir:

- El grado de satisfacción del alumno (curso, instructor, documentación recibida, etc.) de forma anónima.
- Grado de aprovechamiento de los conocimientos recibidos.
- Grado de transferencia.
- Grado de inversión o reversión en la propia organización.

La aplicación debe generar toda la documentación relacionada con cualquier fase del proceso e integrarla dentro de los portales del empleado y del responsable (listas de acciones formativas, cursos, documentación previa de los cursos, inscritos, asistencia, evaluación, costes, etc.).

PORTAL WEB.

Con el objetivo de descentralizar y optimizar los procesos de gestión de personal, se requiere una solución basada en tecnología web que permita a los empleados visualizar la estructura orgánica de la empresa, permita el acceso e inscripción a procesos de selección internos, actualización de datos curriculares, certificados, etc.

Se requieren las siguientes funcionalidades:

- Es obligatorio que el portal del empleado esté completamente integrado con los módulos que se detallan y estar soportado con tecnología HTML que permita conectar a través de un navegador de Internet.
- Debe permitir llevar a cabo las transacciones habituales de Madrid Destino y que el sistema disponga de recursos propios (intranet) para alojar peticiones y documentos de intercambio (pdf) del personal de Madrid Destino con origen o destino a la Dirección de Recursos Humanos.
- El portal debe disponer de una herramienta para la gestión de procesos (Workflow) de tal manera que se puedan definir diferentes flujos de procesos en función del tipo de solicitud/autorización que se realiza (actualización/ modificación de datos, solicitud de certificados, etc.). Este sistema realizará notificaciones por correo electrónico para que solicitantes y autorizadores puedan estar informados del proceso.
- Debe permitir establecer niveles de seguridad, alta de usuarios, gestión de contenidos, etc. y la diferenciación de roles, permitiendo adjudicar varios roles a un mismo usuario.
- El sistema de seguridad permitirá definir los datos que puede consultar el responsable de las personas que de él dependen.
- Permitirá acceder al empleado a la información de la estructura de la empresa, su posición en el organigrama, condiciones laborales, responsable inmediato, consultar el estado de tramitación de solicitudes, etc.
- Acceso a documentos electrónicos consulta/ impresión/ archivo: certificados de funciones, etc.
- Tablón de anuncios y documentación en línea.
- Consulta de puestos vacantes.
- En materia de formación, deberá poder publicarse la oferta formativa o los cursos de formación, accesibles para todos los empleados. Visibilidad por parte de los alumnos de los cursos en los que ha sido admitido, conocer fechas y horario. Accesibilidad para la descarga de diploma de cada curso realizado y cuestionario de satisfacción. Además, los trabajadores deberán poder solicitar los cursos de forma directa, así como solicitárselo su responsable o cualquier dirección o departamento a los trabajadores que lo requieran.
- Otros que se puedan definir.

SISTEMA DE INDICADORES PARA LA TOMA DE DECISIONES. CUADRO DE MANDO

Módulo que proporcione ayuda para la toma de decisiones a partir de la gestión estadística de datos de diferentes niveles de alcance:

- Datos generales de Madrid Destino a partir de cualquiera de sus conceptos (puesto, nivel, funciones, procesos de selección, etc.).
- Datos de cada unidad inferior: departamentos, programas, centros, etc.
- Otros definibles por el usuario.
- Comparaciones de datos de diferentes unidades equivalentes.

GENERACIÓN DE CONSULTAS, LISTADOS Y DOCUMENTACIÓN ESTADÍSTICA

La plataforma seleccionada debe ser totalmente modular, escalable y altamente parametrizable en consultas y filtros de selección.

El sistema debe presentar un paquete integrado por herramientas destinadas al usuario final con el objetivo de la explotación visual de los datos contenidos en la base de datos, aspecto que debe proporcionar un sistema altamente parametrizable en la composición y el diseño de informes. Estas herramientas deben formar parte integrada del sistema de información de RRHH, dentro del cual no debe haber redundancias ni incoherencias en la información.

Las características solicitadas son:

- Acceso a todos los campos existentes en la BBDD.
- Utilización de fórmulas de cálculo en las consultas.
- Ordenación ascendente/ descendente por cualquier columna.
- Definición de rupturas/ agrupaciones por campo.
- Posibilidad de definir el nombre de las columnas por el usuario.
- Resumen a pie de página con criterio de selección.
- Posibilidad de fijar parámetros fijos a la consulta.
- Duplicar consultas.
- Asignación de filtros en las consultas.
- Vincular datos con Word en formato “combinar correspondencia”.
- Descarga de datos en formato ofimático.
- En materia de formación, poder obtener un informe con la información por años, planes de formación, cursos, grupos y alumnos particulares.
- Posibilidad de sacar en informe datos de cuestionarios de satisfacción por cada alumno y por plan de formación, sacar en informe balances de la formación.

2.2.3. SP 22-00652 LOTE 3: Gestión horaria (control y gestión de presencia; horarios; jornadas; permisos; vacaciones; etc.)

La aplicación objeto de la contratación debe dotar a la Empresa de un sistema integral de Control y Gestión de Presencia, Horarios, Jornadas, Permisos, Licencias y Vacaciones de los empleados de Madrid Destino , vía Web, basado en el uso de terminales de fichaje de entrada y salida biométricos, mediante huella dactilar, permitiendo, además, el acceso por código PIN, tarjeta y fichaje a través de PC.

Especificaciones técnicas:

- En el presente Lote y como parte del objeto del contrato, la mercantil adjudicataria deberá poner a disposición en régimen de arrendamiento, instalar y mantener, un total de dieciocho (18) terminales biométricos por huella digital para la captura de los fichajes de los empleados en número medio aproximado de 800 empleados/as. Los terminales permitirán fichaje mediante código PIN y tarjetas.
- Puesta a disposición, soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, de una plataforma que permita llevar a cabo el control horario y gestión de permisos, licencias y vacaciones que de servicio a todos los trabajadores/as de Madrid Destino (800 licencias).
- Servicio de mantenimiento y actualizaciones de software y hardware durante el periodo de vigencia del contrato.
- Servicio de atención y soporte de incidencias a los usuarios autorizados del sistema.
- Bolsa de horas anuales para nuevas necesidades, consulta de dudas o asesoramiento sobre procesos del sistema.

En caso de producirse un cambio de adjudicatario, además de los puntos anteriores, la contratación incluirá:

- Carga de datos, parametrización y configuración de toda la información para la correcta puesta en funcionamiento y funcionamiento del nuevo sistema.

La puesta en funcionamiento debe contemplar el traspaso de los datos personales de los trabajadores/as, calendarios, horarios, fichajes, saldos configurados, justificaciones y planificación de cada uno de ellos, de los años 2021 y 2022, así como, del 2023 hasta la puesta en funcionamiento del nuevo sistema.

La instalación, parametrización y puesta en funcionamiento, con el correspondiente traspaso de datos de los años 2021,2022 y 2023, debe realizarse en un **plazo máximo de 45 días naturales**.

- Formación del personal en la gestión y uso del sistema.

El sistema tendrá un periodo de garantía tras la puesta en funcionamiento.

A) Puesta a disposición en régimen de arrendamiento, instalación, mantenimiento y soporte de dieciocho (18) terminales biométricos por huella digital para la captura de los fichajes de los empleados en número aproximado de 800 empleados.

El control de presencia se realizará por medio de terminales de fichaje biométricos por huella dactilar.

En consecuencia y como parte del objeto del contrato, se encuentra la puesta a disposición en régimen de arrendamiento, instalación, mantenimiento y soporte de dieciocho (18) terminales que permitan registrar el inicio y fin de jornada y las salidas y entradas de los trabajadores, mediante tecnología de biometría dactilar. Los terminales permitirán además el fichaje mediante tarjetas y a través de código PIN.

Todos los terminales deben conectarse con cable RJ45, ir por POE e incluir cargador eléctrico adicional. La dirección IP se realizará mediante DHCP.

La conexión online con los terminales permitirá recibir avisos con carácter inmediato si algún terminal está desconectado de la red.

Los terminales deberán tener capacidad para almacenar hasta 1.500 huellas y permitir la identificación por huella, tarjeta y código PIN.

El instalación y puesta en funcionamiento de los terminales será realizado por el adjudicatario.

El coste de mantenimiento de los terminales deberá incluirse en la oferta, incluyendo el desplazamiento del personal técnico en caso necesario, la sustitución de piezas averiadas o el cambio de un terminal por otro si fuera preciso.

Ningún terminal podrá estar fuera de servicio más de días (2) días hábiles por causa ajena a Madrid Destino.

Como parte del objeto del contrato, se incluye la entrega y puesta a disposición, de cincuenta (50) tarjetas de fichaje.

B) Puesta a disposición, su soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, de una plataforma que permita llevar a cabo el control horario y gestión de permisos, licencias y vacaciones que dé servicios a todos los trabajadores/as de Madrid Destino.

La plataforma deberá contemplar la posibilidad de gestionar, al menos, 800 empleados, por lo que deberá contemplar 800 licencias, lo que permite absorber posibles aumentos de plantilla con contrataciones indefinidas y temporales.

Además, la aplicación deberá estar diseñada para ser manejada, al menos, por 5 supervisores de recursos humanos, y por 100 responsables o validadores.

Por lo que se refiere a la aplicación deberá permitir la parametrización de los diferentes tipos de jornadas y horarios que se desarrollan o se puedan desarrollar en la empresa, así como el cómputo total atendiendo a los diferentes contratos de trabajo, y a todas las posibles incidencias que puedan acaecer, permisos retribuidos, no retribuidos, licencias, enfermedades, excedencias etc.

En cuanto al sistema, se consideran indispensables las siguientes funcionalidades:

- Estructura funcional y organigrama de los puestos de trabajo.
- Gestión de presencia
- Gestión de horarios y jornadas
- Gestión de permisos, licencias y vacaciones.
- Gestión de teletrabajo.
- Generador de consultas, listados e informes.
- Gestión de usuarios de la aplicación
- Importación y exportación de datos

Estructura funcional y organigrama de los puestos de trabajo:

La aplicación permitirá la creación del árbol del organigrama, con un mínimo de 5 niveles de desarrollo. A través del árbol del organigrama se determinará la situación de todos los empleados dentro de la organización y la diferenciación entre usuarios y responsables o validadores.

La aplicación habrá de permitir la implementación, modificación y consulta de la estructura funcional y organigrama de la empresa en lo relativo a los diferentes puestos de trabajo.

Gestión de presencia:

La aplicación dispondrá de los fichajes realizados, **en tiempo real**, a través de los medios establecidos. Horas de entrada, salidas e incidencias de fichaje individualizadas por trabajador. Pudiendo determinar y limitar por grupo o usuario el método y terminal de fichaje.

Gestión de horarios y jornadas:

En cuanto a los horarios y jornadas, la aplicación permitirá configurar, al menos, los siguientes supuestos:

- Indicación en tiempo real del personal presente y ausente.
- Flexibilidad en cuanto a la configuración de horarios, fijos, flexibles o especiales. Flexibilidad horaria con hora mínima y máxima de entrada y/o salida, control de distintos turnos de trabajo mediante cuadrantes, cambio de turnos diarios, semanales o por

periodos. Generación ágil y sencilla de calendarios, distintos calendarios de festivos, calendarios por empleado o grupo de empleados, configuración de descansos, tiempo que se considera retraso y tiempo de cortesía en las entradas. Control de bajas médicas (IT) y excedencias, saldos acumulados, cómputos de tiempo de obligado cumplimiento, gestión de horarios con reducción de jornada, asignación de horarios especiales diferentes al habitual en determinados días, asignación de distintos valores al horario realizado fuera de la jornada habitual, en festivo o día de libranza, control de trabajo realizado en horario nocturno y horas extras.

- Permitirá establecer varios tipos de descanso (sábados y domingos o intersemanales), los días descanso serán parametrizables y podrán cambiar en el tiempo. El valor del trabajo en libranza o festivo será configurable por Madrid Destino, mediante generación de días de compensación o retribución económica, según número de horas de prestación del servicio.
- Distintos calendarios de festivos según grupos de trabajadores. En la actualidad existen 6 calendarios de festivos en Madrid Destino.
- En cuanto a los saldos horarios la aplicación debe permitir la definición de múltiples saldos y deben ser definibles por Madrid Destino. Los saldos podrán conservarse en los meses/años posteriores.

Gestión de permisos, licencias y vacaciones:

- El sistema habrá de permitir el desarrollo completo del proceso de obtención de permisos, licencias y vacaciones. Solicitud por el trabajador, aportación de documentación, posibilidad de incluir comentarios o aclaraciones, con doble flujo de aprobación (responsable funcional y RRHH). En ambos casos permitirá distintas situaciones, concesión, denegación, solicitud de aclaración o de documentación complementaria, posibilidad de adjuntar justificantes.
- El sistema permitirá que las vacaciones, permisos retribuidos o no retribuidos y licencias se puedan contabilizar tanto en días hábiles como naturales.
- En cuanto a los permisos serán totalmente definibles por Madrid Destino, permisos justificados no justificados, retribuidos no retribuidos, días máximos de permiso según tipo, limitación anual de horas / días según tipo de permiso, cálculo automático del número de días en función de la antigüedad o tipo de contrato.
- En cuanto a las incidencias serán totalmente definibles por Madrid Destino, podrán acotarse hasta un tiempo máximo o mínimo, podrán tener distinto tratamiento si se producen en horario obligatorio, flexible o fuera de horario.
- Los días de vacaciones serán parametrizables por Madrid Destino y su cálculo será automático en función de la duración del contrato y antigüedad del trabajador en la empresa.
- El sistema permitirá la consulta en tiempo real, tras la aprobación por RRHH, del número de días disfrutados y pendientes de vacaciones, permisos y licencias. Evitando la posibilidad de solicitudes duplicadas o que superen lo permitido.
- Los administradores del sistema (RRHH) podrán gestionar la aprobación de permisos, licencias, vacaciones e incidencias horarias por grupo de empleados horarios etc.

Gestión de Teletrabajo:

La plataforma permitirá:

- Conocer en tiempo real los trabajadores que prestan servicio en la modalidad de teletrabajo y de forma presencial.
- El fichaje mediante geolocalización.
- Crear grupos de trabajadores con o sin posibilidad de teletrabajo.
- Crear grupos de trabajadores con número de días o porcentaje de jornada diferente de teletrabajo.
- Establecer días fijos de teletrabajo de forma individual para cada trabajador o por grupos.
- La realización de solicitudes relacionadas con el teletrabajo a través del sistema.

Generador de consultas, listados e informes:

La aplicación debe disponer de una herramienta destinada al usuario final, cuyo objetivo es la explotación visual de los datos contenidos en la base de datos, aspecto que debe proporcionar un sistema modular, escalable y altamente parametrizable en la composición y diseño de informes.

La plataforma debe permitir búsquedas avanzadas de datos en toda la aplicación.

Las características solicitadas para la plataforma son:

- Acceso a todos los campos existentes en la base de datos que contengan la información manejada directamente por el usuario.
- Utilización de fórmulas de cálculo en las consultas.
- Ordenación ascendente / descendente por cualquier columna.
- Definición de rupturas por campo.
- Definición de agrupaciones por campo.
- Definición de totalizaciones por campo.
- Nombre de las columnas definibles por el usuario.
- Salida de la consulta en formato lista o tabular.
- Resumen a pie de página con el criterio de selección.
- Posibilidad de fijar parámetros fijos a la consulta.
- Utilidades para duplicar consultas.
- Asignación de filtros a consultas.
- Descarga de datos en formatos ofimáticos (Imprescindible Excel, PDF, CSV)

La plataforma permitirá mostrar la información en tiempo actual, entre fechas y con comparación entre periodos (meses, años) anteriores.

Además, el sistema deberá ofrecer los siguientes tipos de informes:

El sistema dispondrá de un gestor de informes dinámico, que permita la creación de informes de forma sencilla, interrelacionando información, incorporará la visualización por pantalla y permitirá la impresión de los mismos. Se podrán realizar listados por fechas (desde/hasta) y por empleado, por niveles, por departamentos o centros de trabajo, por horario asignado y relación laboral de, al menos, las siguientes materias:

- Saldo horario por trabajador o grupo de trabajadores, de periodicidad determinada, diario, semanal, mensual, anual, etc.
- Movimientos (fichajes) generales.
- Número y listado de presentes en un momento determinado y entre fechas.
- Número y listado de Ausente en un momento determinado y entre fechas.

- Filtro por tipo de Incidencias.
- Filtro por tipo de permiso.
- Listado y número de trabajadores en situación de Bajas médicas (IT).
- Acumulados.
- Filtro por departamentos y por centros de trabajo
- Otros listados e informes de: Calendarios, Horarios, Turnos, Errores de fichaje.

La plataforma permitirá la creación de informes definidos por la empresa que quedarán con carácter fijo en la plataforma.

La plataforma permitirá la programación de informes y lanzamiento automático, en la fecha establecida, en PDF o Excel, guardándose en el sitio de red indicado y con posibilidad de envío por mails a las personas designadas.

Gestión de usuarios:

La aplicación permitirá crear distintos usuarios, con diferentes privilegios tanto para el acceso como para el uso de la plataforma. El acceso a los datos de la aplicación estará restringido a aquellos usuarios que estén autorizados.

Esta distinción de perfiles entre usuarios de la aplicación debe contemplar, al menos, tres tipos de perfiles, el perfil de empleado, el de los validadores o responsables y el de los administradores del sistema.

La gestión de los usuarios habrá de realizarse únicamente por los administradores del sistema, que determinaran el nivel de acceso, configuración de perfiles de usuario y asignación de los mismos, pudiendo, definir, autorizar o restringir el acceso a los datos según perfil de usuario y sus privilegios concedidos. La Configuración podrá referirse, al menos, a las siguientes operaciones: alta y baja de usuarios; periodo de vigencia de un usuario en la aplicación, determinado o indefinido; asignación de un usuario a un perfil. restricción a la consulta de datos, realización de operaciones y obtención de listados e informes, así como la delimitación de grupos de usuarios sobre los que puede interactuarse.

Los usuarios se autenticarán mediante cuenta 365. Permitiendo el acceso a las opciones de la aplicación y a los datos autorizados para el usuario concreto.

Se podrán crear tantos usuarios como se deseen hasta el límite señalado de 800 licencias, a los cuales se le podrá asignar alguno de los perfiles definidos.

El diseño habrá de permitir a los administradores del sistema establecer restricciones de acceso a todas o a algunas de las funciones en función del dispositivo desde el cual se acceda. En especial, el fichaje de entrada y salida.

La aplicación dispondrá de un sistema de auditoría que permita determinar el usuario y la fecha de cualquier modificación relevante mediante un sistema de parametrización que permita activar o desactivar función.

La plataforma permitirá como mínimo la siguiente configuración:

- **Acceso por parte del empleado a las siguientes gestiones.**
 - Acceso a sus datos personales
 - Consulta de fichajes y saldos de control de presencia.
 - Solicitud de vacaciones.
 - Solicitud de permisos retribuidos y no retribuidos
 - Notificación de ausencias e incidencias.
 - Envío de documentación a la empresa para justificar solicitudes.

- Consulta de saldos de vacaciones y permisos, disfrutados y pendientes.
 - Consulta de calendarios de descansos y de situación diaria.
 - Estado de las solicitudes en curso, aprobadas y denegadas.
 - Fichaje por medio del PC del puesto de trabajo.
- **Acceso por parte de validadores o responsables.**
 - A nivel de empleado todas las funcionalidades de éste.
 - A nivel de supervisor: y con respecto a los empleados que estén bajo su supervisión:
 - Consulta de los fichajes, saldos de control de presencia
 - Consulta de incidencias, solicitudes de vacaciones, permisos y licencias.
 - Consulta de vacaciones y permisos disfrutados y pendientes.
 - Validación, denegación, solicitud de aclaración o justificación de las solicitudes
 - Acceso y modificación de los calendarios y horarios de los trabajadores que están bajo su supervisión.
 - **Acceso de los administradores del sistema.**
 - Además del acceso personal como empleado, acceso a toda la información del sistema, que incluirá también la realización de consultas y obtención de informes.

C) Formación del personal en la gestión y uso del sistema.

Formación a los usuarios, validadores y supervisores de Madrid Destino que supondrá:

Formación inicial: a tres niveles, usuario, supervisor y administrador del sistema. Esta formación se llevará a cabo **en el plazo máximo de 45 días naturales** desde la entrada en vigor del contrato. Debiendo desarrollarse, al menos, una de las sesiones de forma presencial en las oficinas de Madrid Destino.

La empresa deberá entregar los manuales y el material didáctico necesario.

Formación continua: poniendo a disposición de la empresa el material didáctico necesario mediante la existencia de manuales online y/o imprimibles para su consulta permanente, así como para la formación de nuevos empleados. Los manuales deben ser actualizados en el caso de actualizaciones del sistema.

2.3. ASPECTOS COMUNES PARA TODOS LOS LOTES

2.3.1. Servicio de mantenimiento y actualizaciones de software y hardware

La plataforma debe encontrarse a lo largo de la duración del contrato en condiciones óptimas de uso. Para ello, proporcionará las actuaciones necesarias para adaptar la operativa a lo largo de la vida de la misma (cambios de parametrización por cambios en el convenio colectivo, normativa interna y externa, etc.).

Así mismo, proporcionará todas las actualizaciones, que sean necesarias para el correcto funcionamiento y seguridad del sistema que se desarrollen, así como las que se deriven de obligaciones legales como consecuencia de cambios legislativos en materias de software, tratamiento de datos, etc.

Deberán ser suministrados por el adjudicatario, todos los elementos de software y hardware necesarios para la operación de la plataforma de una manera global.

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

2.3.2. Servicio de atención de consultas y soporte de incidencias a los usuarios autorizados del sistema

Debe garantizarse la atención con una cobertura mínima de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas, excluyendo festivos.

Madrid Destino comunicará las incidencias a través del número de teléfono o correo electrónico facilitado al efecto por la empresa adjudicataria.

La operativa de gestión de incidencias será la siguiente:

- **Alta de incidencia:** Recibida comunicación de incidencia se facilitará por parte de la adjudicataria número o identificación de la misma.

A continuación, el personal especializado del adjudicatario realizará las intervenciones oportunas para diagnosticar el problema y su solución.

- **Resolución de la incidencia:** Una vez identificada la solución adecuada, y siempre dentro de los plazos establecidos, se procederá a su solución. Si la resolución de la incidencia implica la suspensión del servicio de fichaje o el acceso de los trabajadores a la plataforma, deberá consensuarse 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 del cierre de la incidencia.

En el caso del Lote 3, se establecen los siguientes niveles según su importancia:

Se establecen distintos niveles de incidencias según su importancia. En el momento de la comunicación de la incidencia Madrid Destino identificará la urgencia de la misma.

Urgencia alta – Caída general del servicio. Incidencia que paraliza, hasta su resolución, el servicio. Afectando a todos los usuarios.

El tiempo de respuesta debe ser inferior a 15 minutos.

El tiempo de resolución no podrá superar 1 día hábil.

Urgencia media- No paraliza completamente el servicio, pero, afecta a un centro completo o a un número significativo de la plantilla.

El tiempo de respuesta debe ser inferior a 30 minutos.

El tiempo de resolución no podrá superar 2 días hábiles.

Urgencia Baja- Resto de incidencias.

Tiempo de respuesta 60 minutos.

Tiempo de resolución no podrá superar 3 días hábiles.

2.3.3. Bolsa de horas anuales para nuevas necesidades, consulta de dudas y/o asesoramiento sobre procesos del sistema

La oferta deberá incluir 100 horas anuales durante el primer año de ejecución del contrato.

En años siguientes la bolsa anual será de 50 horas.

2.3.4. Alarmas y avisos

La aplicación permitirá la configuración de alarmas y avisos, con la posibilidad de generar mails a las personas designadas por Madrid Destino.

2.3.5. Seguridad

En el ámbito de la seguridad, la aplicación ha de cumplir en lo relativo al tratamiento de los datos personales, con todos los requisitos impuestos por la legislación vigente en cuanto a Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

La aplicación habrá de garantizar la confidencialidad. Asimismo, deberá cumplir protocolos adecuados de seguridad en la transmisión o transporte de datos que impidan accesos indebidos. La aplicación debe contener un sistema de recuperación de información y un sistema de elaboración de copias de seguridad que permitan recuperar la información en el supuesto de incidencia informática, así como un sistema de garantía de integridad de los datos que impida la pérdida de información.

También deberá proporcionar un sistema de protección frente a manipulaciones no autorizadas, tanto de no usuarios, como de usuarios fuera de sus atribuciones.

El proveedor del servicio deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados, específicamente, con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el **Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y las guías de apoyo elaboradas por el CCN en este sentido**.

La conformidad con lo dispuesto en el ENS se alcanza satisfaciendo los mandatos contenidos en su texto articulado y mediante la adecuada implantación de las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II del citado Real Decreto 3/2010, para la siguiente categorización:

- Nivel de Disponibilidad: Medio
- Nivel de Integridad: Medio
- Nivel de Confidencialidad: Medio
- Nivel de Autenticidad: Medio

- Nivel de Trazabilidad: Medio

El adjudicatario se obliga a facilitar a Madrid Destino la correspondiente Declaración de Conformidad para el tratamiento de sistemas de información de categoría MEDIA, exigidas en la Guía de Seguridad CCN-STIC-809, con el objetivo de garantizar el compromiso de la entidad en cuestión con la seguridad de los sistemas, respecto de la información que trata o los servicios que presta. No obstante, el proveedor del servicio deberá permitir, de forma adicional, el acceso por parte de Madrid Destino al informe de auditoría emitido, con el objetivo de verificar las posibles deficiencias del sistema.

El proveedor del servicio deberá contar con una Certificación de Conformidad expedida por una Entidad Acreditada por la ENAC.

El proveedor del sistema notificará a Madrid Destino, con carácter urgente, la existencia de cualquier incidente que conociera en el desarrollo de las tareas y que pudieran afectar a la seguridad de los Sistemas de Información de Madrid Destino.

Madrid Destino podrá exigir las responsabilidades oportunas al proveedor del servicio en caso de que surjan o se verifiquen deficiencias relativas a las obligaciones contenidas en esta cláusula. Para valorar el impacto de las deficiencias verificadas, se tendrán en cuenta conceptos como la gravedad de la deficiencia detectada, el carácter negligente o doloso de la misma o las consecuencias y perjuicios que se pudieran ocasionar en el desarrollo de la actividad de Madrid Destino, y de su relación con terceros.

2.3.6. Garantía de los trabajos

Las adaptaciones que se lleven a cabo durante la vigencia del contrato, tendrán una garantía mínima de un año de duración contra errores del sistema que se detecten durante la explotación posterior.

2.3.7. Carga de datos, parametrización y configuración de toda la información para la correcta puesta en funcionamiento y funcionamiento del nuevo sistema.

La contratación incluirá los siguientes aspectos:

- Estudio conjunto entre adjudicatario y Madrid Destino para la correcta puesta en funcionamiento del sistema.
- Instalación, parametrización y puesta en funcionamiento del sistema.

La empresa adjudicataria ha de comprometerse a la correcta puesta en funcionamiento del sistema contratado, ello comprenderá los siguientes aspectos, tanto previos a la instalación, como posteriores a la misma.

La instalación, parametrización y puesta en funcionamiento del sistema deberá cumplir los siguientes requisitos y fases:

Plazos **máximos** de ejecución, a contar desde la entrada en vigor del contrato de adjudicación:

- a. Lote 1: 50 días naturales.
- b. Lote 2: 65 días naturales.
- c. Lote 3: 50 días naturales.

Las fases concretas y el desglose de dichos plazos máximos, son los indicados a continuación:

- Antes de la instalación del sistema:

En el **plazo máximo de 5 días naturales** desde la entrada en vigor del contrato se realizará un estudio de las necesidades concretas en coordinación con Madrid Destino, que se concretará en la elaboración de un **Plan de Trabajo** con todas las especificaciones, tareas a realizar, responsables de la ejecución, resultados a obtener y plazos concretos de ejecución. Se aportará secuencia y cronograma con detalle semanal.

El plan de trabajo contendrá un plan de pruebas previo a la puesta en funcionamiento.

- Fase de instalación, parametrización y puesta en funcionamiento del sistema:

Una vez realizado y aprobado por Madrid Destino el plan de trabajo se habrá de proceder a su puesta en funcionamiento que será controlada y verificada por la empresa.

La puesta en funcionamiento supone la instalación del software y hardware preciso por personal especializado.

Plazos **máximos** de ejecución:

- a. Lote 1: 45 días naturales.
- b. Lote 2: 60 días naturales.
- c. Lote 3: 45 días naturales.

El sistema se entregará debidamente operativo. Para ello:

- Se debe garantizar el funcionamiento óptimo del sistema en base al volumen de información que maneja Madrid Destino en la actualidad. Ofreciendo una garantía de continuidad de los productos contratados a medio y largo plazo.
 - La optimización del mismo, con conexión automatizada de todos los elementos, automatizando tareas de forma que se minimice la intervención por parte de los usuarios y se eviten duplicidades en el proceso.
 - Se debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente general y la específica de la compañía, Convenio Colectivo y normativa interna. Facilitar la adaptación a los cambios que se produzcan en este ámbito durante el funcionamiento del sistema.
- Se garantiza la seguridad y confidencialidad de la información, restringiendo adecuadamente el acceso a la misma por parte de los usuarios y las personas no autorizadas.
 - La actualización permanente del sistema a las normativas legales, y de seguridad, vigentes en cada momento, durante el período de vigencia del contrato.

A la finalización de la instalación y puesta en funcionamiento

En el plazo máximo de 10 días naturales tras la finalización de la puesta en funcionamiento del sistema, la empresa deberá realizar un Informe Final de ejecución del proyecto donde se recoja de manera detallada la implantación llevada a cabo, así como el nivel de cumplimiento de lo ejecutado. Haciendo referencia y entrega de copias de toda los documentos producidos y utilizados para la misma, documentos con los requisitos técnicos y funcionales, documentos de definición de la configuración y parametrización del sistema etc.

La empresa deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos con una breve explicación de la causa que origina el cambio.

Se debe garantizar en todo caso, la prestación del servicio durante el proceso de migración e implantación.

2.3.8. Devolución del servicio

Los licitadores deberán presentar un plan de devolución del servicio que tendrá un compromiso de ejecución en caso de ser necesaria su utilización.

En caso de que se deba realizar un cambio de proveedor en el futuro, el cambio se registrará por dicho plan de devolución.

El mismo deberá incluir como mínimo:

- Plan de migración de datos generados por la plataforma. Deberá estar basado en estándares de mercado.
- Plan de adaptación de funcionalidades y parametrizaciones por cambio de plataformas.
- Metodología propuesta para la migración.
- Apoyo al nuevo contrato

Se debe garantizar en todo caso, la prestación del servicio durante el proceso de migración e implantación.

3.- INTERLOCUCIÓN

El adjudicatario está obligado a nombrar un Responsable del Servicio, que será el interlocutor entre el Responsable del contrato de MADRID DESTINO y el personal de la adjudicataria, encargándose de la coordinación del personal y de la supervisión de la prestación del servicio, canalizando la información relativa al mismo a los efectos de una mayor eficacia en su prestación, de tal forma que se garantice que la adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales.

Deberá estar disponible en todo momento para solventar cualquier cuestión referente al cumplimiento del objeto de la presente contratación. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto del Responsable del servicio.

En ningún caso, la designación de dicho interlocutor supondrá coste adicional alguno para MADRID DESTINO.



A estos efectos, el responsable del contrato de Madrid Destino pondrá en conocimiento del responsable designado por la mercantil adjudicataria, todas las deficiencias observadas en la prestación del Servicio, con el fin de que dicho interlocutor establezca los mecanismos para su solución.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la identidad de este responsable, juntamente con los datos necesarios para su fácil localización, especialmente número de teléfono móvil y correo electrónico, antes del comienzo del inicio del contrato.

Durante la ejecución del servicio objeto del presente procedimiento, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a llevar a cabo el mismo conforme a lo pactado y a facilitar a las personas designadas a tales efectos por Madrid Destino, la información y documentación técnica y organizativa que solicite, para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla la prestación del servicio y, en todo caso, en aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

El responsable designado por el adjudicatario deberá mantener una comunicación fluida con su personal respecto a cualquier tema directamente relacionado con la prestación del servicio, además de personarse en las dependencias de Madrid Destino cuando expresamente sea requerido.

El adjudicatario seguirá en todo momento las directrices marcadas por el responsable de Madrid Destino, tanto en la orientación general del mismo como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse.

4.- DIRECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de Organización y Recursos Humanos de MADRID DESTINO, será la unidad encargada del seguimiento y ejecución de la presente contratación. En particular, la verificación de la correcta prestación del Servicio corresponde al Responsable del contrato que MADRID DESTINO designe y que en el presente procedimiento de contratación, será un Responsable del contrato para cada uno de los Lotes, que pertenecerán a la citada Dirección.

La adjudicataria seguirá en todo momento las directrices marcadas por el Responsable del contrato, tanto en la orientación general del mismo como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse, pudiendo exigir en cualquier momento, información acerca de la prestación del servicio.

El Responsable del contrato de Madrid Destino comprobará periódicamente la buena marcha de la prestación del servicio, informando del incumplimiento de las prestaciones y requerimientos establecidos en el contrato, así como de las deficiencias observadas y/o cualquier otra circunstancia similar, remitiéndose dicha queja desde Madrid Destino a la adjudicataria.

5.- RESPONSABILIDAD

La mercantil adjudicataria 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.

Las coberturas y límites de la póliza del seguro de responsabilidad exigible al adjudicatario de la presente contratación, son las establecidas en el Apartado 17 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El servicio objeto del presente contrato está sujeto a la inspección, examen y prueba por parte de Madrid Destino, siempre que ésta lo considere oportuno. La responsabilidad del adjudicatario, en modo alguno quedará exonerada o atenuada por la inspección, revisión y/o aprobación que pueda hacer Madrid Destino en su caso.

6.- REGIMEN JURIDICO DEL PERSONAL

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

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

El adjudicatario cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales establecida en el presente Pliego.

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

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

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

7.- CLÁUSULAS SOCIALES

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

relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

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

2.- En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los adjudicatarios 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.

Corresponderá al responsable del contrato de Madrid Destino, la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral:

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención,

aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

4. En materia de empleo

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

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que ejecuten el 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 referido 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 la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el responsable del contrato de Madrid Destino y/o en su caso el Órgano de contratación podrán solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable. Constituye por tanto una obligación para el adjudicatario, el facilitar cuanta información se le requiera por parte de Madrid Destino sobre las condiciones de trabajo del personal adscrito a la prestación del contrato que, una vez adjudicado el mismo le sean de aplicación. De conformidad con lo establecido en el Apartado 23 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, esta obligación respecto del personal adscrito a la prestación del contrato, constituye una condición especial de ejecución.

CONTROL DE 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 sean impuestas a la empresa adjudicataria en el presente Pliego y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria 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 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Junto con las Cláusulas Sociales descritas, el Apartado 23 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares señala las **CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN**, que son de aplicación al presente procedimiento de contratación.

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 (principalmente, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, en todo lo que no se oponga a la nueva legislación vigente).

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 al presente Apartado, 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 comunicará o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como, del incumplimiento contrato.

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

- a) Los Datos Personales a proteger
- b) El tratamiento a realizar
- c) Los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, cuya ubicación y equipamiento podrá estar bajo el control de MADRID DESTINO o bajo el control directo o

- indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por MADRID DESTINO, según se especifique en el Anexo
- d) Los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego,
 - e) El destino de los datos objeto de tratamiento y
 - f) Las medidas a implementar por el adjudicatario

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

8.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

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

a) Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO

Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de MADRID DESTINO por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a MADRID DESTINO cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) Finalidad de tratamiento

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

c) Medidas de seguridad

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

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

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

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

d) Deber de confidencialidad y secreto

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

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

e) Relación de personas autorizadas

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

f) Formación

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

g) Comunicación de datos a terceros

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

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

h) Delegado de Protección de Datos

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

i) Destino de los datos

Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver

o destruir (i) los Datos Personales a los que hay atenido 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 cuarenta y ocho (48) horas, y a través de la dirección dpd@madrid-destino.com, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

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

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

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

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

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

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

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 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 correspondiente al “Tratamiento de Datos Personales.

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

8.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el Pliego permita la subcontratación de actividades objeto del Pliego, y encaso 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 que suscriban el contrato de adjudicación derivado del presente procedimiento de contratación, garantizan a los interlocutores y representantes de la otra Parte el tratamiento de sus datos de conformidad a lo previsto en la legislación vigente, comprometiéndose a la utilización de los datos incluidos en el fichero, a respetar su confidencialidad y a utilizarlos de acuerdo con la finalidad de gestionar la colaboración de conformidad a la normativa vigente en la materia de protección de datos de carácter personal en el contexto de la operación de esta contratación, fundamentalmente el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y normativa vigente en la materia.

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el objeto 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 al representante e interlocutores del PROVEEDOR al tratamiento de sus datos conforme a la legislación vigente y a tal efecto informa que serán incorporados en un fichero titularidad de MADRID DESTINO en los siguientes términos:

Responsable: MADRID DESTINO Cultura Turismo y Negocio, S.A., con domicilio en Madrid, calle Conde Duque, 9-11 de Madrid (C.P. 28015).

Delegado de Protección de datos: dpd@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.

Destinatarios: Agencia Tributaria 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 de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a dpd@madrid-destino.com, con referencia al presente procedimiento de contratación e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial. Así mismo puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos (AEPD).

9.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Madrid Destino cuenta con un código ético de actuación -disponible en la web pública de la sociedad <https://www.madrid-destino.com/transparencia/buen-gobierno/documentacion> o a través del siguiente enlace: Código ético_Madrid Destino_2.pdf (madrid-destino.com)- que la adjudicataria se compromete a observar en todo momento.

En Madrid, a 19 de junio de 2023

MADRID DESTINO

LA ADJUDICATARIA

ANEXO I: “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El objeto del presente procedimiento es la contratación mediante Lotes, del servicio de puesta a disposición de determinadas plataformas informáticas de gestión de Recursos Humanos, así como su soporte, mantenimiento y posibles adaptaciones, para atender las demandas en las distintas materias que se engloban dentro de la Dirección y Organización de Recursos Humanos de Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio, S.A., siendo en particular las siguientes: Administración de personal; Gestión de recursos humanos; y Gestión del control horario.

El personal adscrito por el adjudicatario, debe estar preparado para proporcionar los servicios establecidos en el presente Pliego mediante el tratamiento de datos de carácter personal. 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 DESTINO estuviese de acuerdo con lo solicitado, MADRID DESTINO emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Colectivos y Datos Tratados

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

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- Recogida (captura de datos)
- Registro (grabación)
- Estructuración
- Modificación
- Conservación (almacenamiento)
- Consulta
- Cesión
- Difusión (Portal del empleado)
- Interconexión (cruce)
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- Destrucción (copias temporales)
- Duplicado Copia (copias temporales)
- Copia de seguridad
- Recuperación

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

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

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

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

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

ANEXO II MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

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

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

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

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

- Registro de incidencias.
 - En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
 - Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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



VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

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

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