

**EXPEDIENTE Nº: SP23-00622**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA CREACIÓN, DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DEL CLUB DE PRODUCTO DE ALTO IMPACTO, EN EL MARCO DE LA ACTUACIÓN “ESPECIALIZACIÓN EN TURISMO DE ALTO IMPACTO” DEL EJE PROGRAMÁTICO 4 “COMPETITIVIDAD” DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO 2021 DE LA CIUDAD DE MADRID, FINANCIADO CON FONDOS EUROPEOS PROCEDENTES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA -NEXTGENERATIONEU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS .....</b>	<b>8</b>
<b>3. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Especificaciones técnicas .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2 Descripción de los servicios .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.1 Diseño y elaboración de materiales .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.2 Servicios online .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3 Acciones en mercados .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2.4 Gestión del Proyecto .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.5 Acreditación cumplimiento normativa ENS .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2.6 Calendario y entregables .....</b>	<b>35</b>
<b>4. INFORMACIÓN A PRESENTAR .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1 Acción de dinamización en Cannes .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Denominación del Club de Producto de Alto impacto .....</b>	<b>44</b>
<b>4.3 Home y ficha de socio .....</b>	<b>44</b>
<b>4.4 Portada y página de experiencia en Manual de ventas .....</b>	<b>44</b>
<b>4.5 Informe de reporte tipo de Acción .....</b>	<b>44</b>
<b>4.6 Producción de Vídeo para el mercado asiático .....</b>	<b>45</b>
<b>4.7 Prestación de curso de formación .....</b>	<b>45</b>
<b>4.8 Edición de nueva tirada del Manual de ventas .....</b>	<b>46</b>
<b>5. EQUIPO DE TRABAJO Y LUGAR DE DESARROLLO. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO .....</b>	<b>46</b>
<b>6. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>47</b>
<b>7. RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO .....</b>	<b>48</b>
<b>8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>9. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO ..</b>	<b>50</b>
<b>10. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO .....</b>	<b>50</b>
<b>11. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO .....</b>	<b>50</b>
<b>12. RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>51</b>

<b>13. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES .....</b>	<b>51</b>
<b>14. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO .....</b>	<b>52</b>
<b>15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>55</b>
<b>15.1 Normativa.....</b>	<b>55</b>
<b>15.2 Tratamiento de Datos Personales.....</b>	<b>56</b>
<b>15.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento .....</b>	<b>57</b>
<b>15.3.1 Tratamiento conforme a instrucciones de Madrid Destino .....</b>	<b>57</b>
<b>15.3.2 Finalidad de tratamiento .....</b>	<b>57</b>
<b>15.3.3 Medidas de seguridad .....</b>	<b>57</b>
<b>15.3.4 Deber de confidencialidad y secreto .....</b>	<b>58</b>
<b>15.3.5 Relación de personas autorizadas.....</b>	<b>58</b>
<b>15.3.6 Formación .....</b>	<b>58</b>
<b>15.3.7 Comunicación de datos a terceros .....</b>	<b>58</b>
<b>15.3.8 Delegado de Protección de Datos.....</b>	<b>59</b>
<b>15.3.9 Destino de los datos .....</b>	<b>59</b>
<b>15.3.10 Transferencias internacionales.....</b>	<b>59</b>
<b>15.3.11 Notificación de violaciones de la seguridad de los datos .....</b>	<b>60</b>
<b>15.3.12 Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos.....</b>	<b>66</b>
<b>15.3.13 Colaborar con Madrid Destino en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento.....</b>	<b>61</b>
<b>15.3.14 Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos.....</b>	<b>61</b>
<b>15.3.15 Derecho de información .....</b>	<b>62</b>
<b>15.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones .....</b>	<b>62</b>
<b>15.5 Información .....</b>	<b>69</b>
<b>16. CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....</b>	<b>64</b>
<b>17. SOLICITUD DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO I. DATOS PERSONALES OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES” .....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD.....</b>	<b>77</b>

**EXPEDIENTE Nº: SP23-00622**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA CREACIÓN, DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DEL CLUB DE PRODUCTO DE ALTO IMPACTO, EN EL MARCO DE LA ACTUACIÓN “ESPECIALIZACIÓN EN TURISMO DE ALTO IMPACTO” DEL EJE PROGRAMÁTICO 4 “COMPETITIVIDAD” DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO 2021 DE LA CIUDAD DE MADRID, FINANCIADO CON FONDOS EUROPEOS PROCEDENTES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Conferencia Sectorial de Turismo, con fecha 28 de julio de 2021, ratificó la aprobación de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destino, marco del Programa de Sostenibilidad Turística en Destinos. La Estrategia se instrumenta en torno a Programas de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos en los que participan los tres niveles de administraciones turísticas: Administración General del Estado, comunidades o ciudades autónomas y entidades locales.

Su aprobación permitió el inicio de la convocatoria correspondiente al ejercicio 2021 del Programa Extraordinario de Sostenibilidad Turística en Destinos 2021-2023, dirigida a entidades locales, en el contexto de la submedida 2 de la inversión 1 del Plan de Modernización y Competitividad del Sector Turístico, componente 14 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en adelante, PRTR).

Mediante Resolución de 23 de diciembre de 2021, publicada en el BOE nº 312 de 29 de diciembre, se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas, del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por un importe total de 615.000.000 de euros para el ejercicio 2021.

En el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), y como parte del Componente 14, se ha incluido la línea de inversión de Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad, que incluye el Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos 2021-2023 como submedida 2 de la inversión 1 (C14.I1), en tanto que mecanismo de actuación cooperada entre los tres niveles de la Administración. Este programa financia proyectos cuyos créditos serán objeto de territorialización. Además, con base en la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos, fija las condiciones de participación de las comunidades autónomas y las entidades locales, los ámbitos de aplicación, los umbrales mínimos de inversión, el procedimiento de presentación de las propuestas y las reglas para su aprobación, ejecución y justificación.

De esta forma y de acuerdo con el citado Programa, las comunidades autónomas han presentado los distintos Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos (en adelante Planes Territoriales).

El principal objetivo perseguido con estos Planes y su distribución territorial de créditos es implementar actuaciones de impulso de la sostenibilidad turística contempladas en la submedida 2, en su triple vertiente medioambiental, socioeconómica y territorial, a fin de beneficiar a los destinos turísticos, a los agentes sociales y a los operadores privados del sector. Dichas actuaciones elegibles se enmarcan en los cuatro ejes de actuación relacionados con el PRTR y que son, principalmente, las siguientes:

- a) **Eje 1: actuaciones en el ámbito de la transición verde sostenible.** Comprende actuaciones de restauración ambiental, gestión de espacios naturales, acciones de implantación de economía circular, rehabilitación sostenible de edificios y actuaciones de adaptación al cambio climático.
- b) **Eje 2: actuaciones de mejora de la eficiencia energética.** Comprende actuaciones de eficiencia energética incluyendo las de mitigación del cambio climático, actuaciones orientadas a la reducción de la energía requerida para proporcionar productos y servicios turísticos, limitando la contaminación por carbono y estimulando la transición hacia energías renovables, así como actuaciones de movilidad sostenible.
- c) **Eje 3: actuaciones en el ámbito de la transición digital.** Comprende todas aquellas actuaciones que faciliten la mejora continua de los procesos incluidos en la cadena de valor turística mediante el uso de la tecnología.

**d) Eje 4: actuaciones en el ámbito de la competitividad.** Comprende todas aquellas acciones de creación de oferta, mejora del producto, creación de equipamientos, embellecimiento de espacios públicos, así como todo lo relacionado con la mejora constante de la gestión del destino.

De acuerdo con la propuesta de reparto basada en un modelo ordinal de intensidades por medio del cual se ordenan las comunidades autónomas, tras esa primera ordenación y con el objetivo de equilibrar el reparto de la asignación máxima de los fondos, se introducen mecanismos de ajuste, que tienen por objeto incorporar elementos de equidad en la distribución de las asignaciones máximas, equilibrando el reparto en coherencia con los objetivos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, al Ayuntamiento de Madrid le han sido asignados diversos créditos para el Instrumento de Intervención del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) de la ciudad de Madrid, 2021-2023, una parte de los cuales va a ser ejecutados por Madrid Destino, como entidad dependiente del Ayuntamiento de Madrid.

Para la ejecución y justificación de cada una de las intervenciones incluidas en los PSTD de la ciudad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid ha encomendado su ejecución a la empresa mercantil municipal “Madrid Destino”, que la llevará a cabo a través de su órgano gestor, cuya actuación estará sometida en todo momento, tanto a las instrucciones, seguimiento y control que se establezcan para el PRTR, como a las obligaciones específicas relativas a la información y publicidad, control, verificación, seguimiento, cumplimiento de hitos y objetivos, compromiso con el resultado, conflictos de interés, prevención de doble financiación y demás obligaciones impuestas por la normativa interna y de la Unión Europea, incluyendo los controles tanto por la Comunidad de Madrid como por la Comisión de Seguimiento que se constituya al efecto.

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.

A la vista de lo anterior, para contribuir a la consecución de los hitos y objetivos previstos en tiempo y forma en los PSTD, así como cumplir con la correcta ejecución de las actuaciones a llevar a cabo, se determina necesaria la contratación de los servicios de **Creación, desarrollo y puesta en marcha del Club de Producto de Alto Impacto** que incluyen servicios de consultoría turística, representación, organización de eventos, diseño y ejecución de materiales, así como la conceptualización e implementación de las herramientas necesarias para abordar concretamente el **EJE 4 “MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA”**.

Las actuaciones de Creación, desarrollo y lanzamiento del Club de Producto de Alto Impacto que se lleven a cabo respetarán el principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio do no significant harm - DNSH) en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular el Reglamento (UE) 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y la Guía Técnica de la Comisión Europea (2021/C 58/01) sobre la aplicación de este principio, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España y su documento Anexo.

En todo caso, la entidad adjudicataria garantizará el pleno cumplimiento del principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio do no significant harm - DNSH) y, en su caso, el etiquetado climático y digital, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por Consejo de Ministros el 27 de abril de 2021 y por el Reglamento (UE) nº 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el

Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España.

En caso de subcontratar parte o toda la actividad objeto de este contrato, la entidad contratista habrá de prever mecanismos para asegurar que los subcontratistas cumplan con el principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» en el sentido del artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852.

Asimismo, se respetará la normativa medioambiental aplicable. Se respetarán los procedimientos de evaluación ambiental, cuando sean de aplicación, conforme a la legislación vigente, así como otras evaluaciones de repercusiones que pudieran resultar de aplicación en virtud de la legislación medioambiental.

En ningún caso la entidad contratista o subcontratista que ejecute parte o toda la actividad de este contrato, podrá llevar a cabo las actividades detalladas en el apartado 1.1. Actividades no elegibles definidas en la Guía para el diseño y desarrollo de actuaciones publicada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. En añadido, tampoco podrán llevarse a cabo aquellas actividades para las que la evaluación DNSH (conforme al Anexo II de la Guía DNSH del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico) sea negativa.

El Club de Producto de Alto Impacto (en adelante también CPAI) es un conjunto de servicios turísticos organizados en torno a productos, experiencias y establecimientos exclusivos, singulares y excelentes en todo su proceso, desde la elaboración y/o conceptualización a la presentación y/o ejecución, e incardinado, dentro del Área de Turismo de Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. (“Madrid Destino”) en un departamento especializado sin personalidad jurídica propia, que se constituye como una alianza estratégica entre agentes turísticos.

El CPAI permitirá la agrupación y difusión de la oferta turística especializada en el segmento premium/alto impacto dirigido hacia el mercado nacional e internacional, generando de este modo un gran impacto económico en la ciudad ya que el consumo de estos productos se traslada a toda la cadena de valor de la oferta turística. Es por eso que este proyecto es de gran interés público ya que revierte en la ciudad y fomenta el aumento del gasto turístico, la descentralización y la desestacionalización del turismo.

## 2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

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

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

## 3. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato generado por la presente licitación se rige por los ejes definidos en los Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística, según lo establecido en el apartado 6 de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos. De acuerdo con el citado apartado, las actuaciones elegibles incluidas en el PSTD 2021-2023 de Madrid, la presente licitación cuyo objeto es la contratación de los servicios de creación, desarrollo y puesta en marcha de un Club de Producto de Alto Impacto se engloba en este eje.

**Eje 4.** Actuaciones en el ámbito de la competitividad: comprende todas aquellas acciones de creación de oferta, mejora de producto, creación de equipamientos, embellecimiento de espacios públicos, así como todo lo relacionado con la mejora constante de gestión del destino.

- Comunicación y sensibilización de residentes y turistas
- Actuaciones de mejora del entorno urbano
- Reconversión de zonas turísticas
- Inventarios de recursos turísticos
- Certificaciones de sostenibilidad
- Creación de nueva oferta turística

- Mejora de la accesibilidad
- Creación e equipamientos de turismo activo
- Gestión de equipamientos para servicios turísticos
- Puesta en valor de productos locales para el turismo
- Programas y protocolos de seguridad e higiene
- Funcionamiento del ente gestor del destino turístico
- Sistemas de evaluación de resultados
- Mejora de la calidad del destino

A la vista de la entidad y envergadura de los proyectos incluidos en los PSTD a ejecutar por Madrid Destino derivados del encargo recibido del Ayuntamiento de Madrid, así como del sistema de gestión que requiere el cumplimiento de los hitos, plazos, compromisos, obligaciones, objetivos, ejecución presupuestaria y contable y demás aspectos contractuales de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en relación con las especialidades a tener en cuenta en materia de contratación reguladas en el Real Decreto-Ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del citado Plan, en la Orden HFP/1030/201, en la Orden HFP 1031/2021, en la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y en la Instrucción de 23 de diciembre de 2021 de la Junta Consultiva del Estado, Madrid Destino no dispone, en la actualidad, de recursos humanos y técnicos suficientes para dar cobertura a las necesidades derivadas del sistema de gestión de los proyectos a ejecutar financiados con dichos Fondos, por lo que se considera esencial para el desarrollo de las actuaciones a llevar a cabo, por estar directamente relacionadas con el logro de los mencionados objetivos y formar parte de su ejecución, la contratación de un servicio externo especializado en los servicios de consultoría turística, organización de eventos, diseño y ejecución de materiales, así como la conceptualización e implementación de herramientas digitales, desarrollo web, creación de contenidos

tanto *online* como *offline* para ejecutar el proyecto de creación, desarrollo y puesta en marcha del Club de Producto de Alto Impacto para el Área de Turismo.

Dicha contratación incluirá los siguientes servicios:

- **Diseño y elaboración de materiales:** incluye la elaboración de la marca, el Manual de ventas, un Banco de imágenes, presentaciones en español e inglés y varios vídeos. Será necesario contar con una serie de materiales propios corporativos. En el caso de la marca, se realizará un análisis del dominio en español e inglés. Incluye también la conceptualización y el desarrollo de la imagen de la marca: nombre, logotipo y lema. Incluirá la aplicación de la marca a todos los materiales.
- **Servicios *online*:** entre las herramientas fundamentales para la óptima difusión del CPAI destaca la creación de una web de información del Club de Turismo de Alto Impacto. Se hará en dos idiomas: español e inglés. Además, se definirá e implantará la Estrategia SEO, SEM y el plan de comunicación en Redes Sociales (en adelante, RRSS).
- **Acciones en mercados:** está prevista la realización de tres grandes acciones que incluirán asistencia a ferias, talleres de trabajo y acciones para hacer contactos (networking) que servirán de lanzamiento del Club de Producto de Alto Impacto. La primera tendrá lugar en Madrid y estará orientada al sector turístico local de la ciudad. Las otras dos serán internacionales. Una cubrirá el mercado europeo, estadounidense e iberoamericano, y la otra estará dirigida al mercado asiático. Estas dos presentaciones internacionales tendrán lugar en las dos ferias de ILTM (Cannes y Singapur) en las que la ciudad de Madrid participa por primera vez con un stand propio y que son consideradas las principales ferias mundiales de turismo premium.
- **Gestión del proyecto:** implica la coordinación de equipos, realización de calendarios, informes de seguimiento, así como el establecimiento de objetivos/métricas del proyecto en general.

Todo ello, vinculado al objeto y naturaleza de los proyectos aprobados a ejecutar con los fondos del PRTR asignados, y, de forma conjunta, con Madrid Destino, dado que, como ya se ha indicado, la entidad no cuenta con suficiente personal técnico con

experiencia y formación específica suficiente en dichas materias, requiriendo la ejecución de este tipo de proyectos una disponibilidad y conocimientos técnicos muy específicos que garanticen su creación, desarrollo y puesta en funcionamiento, contribuyendo así a la obtención de la financiación y su correcta justificación que permita a Madrid Destino su ejecución con arreglo a los requisitos establecidos en la normativa que desarrolla el PRTR.

Los servicios objeto de contratación se prestarán de conformidad con lo establecido tanto en este Pliego de Prescripciones Técnicas como en el correspondiente de Cláusulas Administrativas Particulares.

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.

Será causa de penalización cualquier retraso en el cumplimiento de los hitos y objetivos fijados para la ejecución de los proyectos financiados con los Fondos Europeos por culpa imputable al contratista, cualquier retraso en la redacción de los informes y preparación de la documentación necesaria (técnica, jurídica, económica, contable, administrativa etc.), el incumplimiento de las obligaciones de comunicación e información, conservación de la documentación, sujeción a controles de organismos europeos y nacionales, cumplimiento de requisitos de calidad y medioambientales, condiciones laborales, doble financiación, cumplimiento normativo, planes antifraude, conflicto de intereses, subcontratación, etiquetado verde y digital, seguimiento y ejecución de los proyectos conforme a los hitos y objetivos establecidos que puedan implicar un perjuicio para Madrid Destino en cualquier momento durante la vigencia del contrato de conformidad con lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (apartado 30 del Anexo I).

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá aportar justificación del cumplimiento del principio DNSH mediante una evaluación favorable de adecuación al principio de DNSH, o en su caso, una declaración responsable del cumplimiento del mismo, de acuerdo con los modelos establecidos en la Guía DNSH del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

### 3.1 Especificaciones técnicas

El proyecto engloba trabajos de conceptualización, implementación, desarrollo y ejecución de materiales, herramientas, servicios *online* y acciones de mercado del Club de Producto de Alto Impacto, para lo cual será necesaria una correcta gestión, coordinación y organización de los diferentes trabajos, así como seguimiento de los mismos y redacción de informes que verifiquen el cumplimiento de hitos y objetivos, plazos y toda la documentación financiera y técnica.

### 3.2 Descripción de los servicios

Madrid Destino desea contratar los siguientes servicios:

#### 1.1.1 Diseño y elaboración de materiales

##### 1.1.1.1 Creación de la marca e identidad gráfica

Dentro de este bloque de servicios se incluye la propuesta de la denominación del CPAI en español e inglés y de todos los sectores de actividad especializados que forman parte de él. Además, se llevará a cabo un análisis del dominio en español e inglés. Aunque se plantea utilizar un subdominio de esmadrid.com para aprovechar el posicionamiento SEO de la página web oficial de turismo de Madrid, por ejemplo: Turismo Alto impacto.esmadrid.com. Habrá que analizar la posibilidad de compra de un dominio propio que redirija al subdominio. Habrá que seleccionar el nombre y comprobar disponibilidad.

Se realizarán las siguientes tareas:

- Análisis e investigación de marca, atributos a destacar, resumen (briefing) de marca, estrategia, análisis de la incorporación de submarcas y dominio.
- Conceptualización y desarrollo de la imagen de la marca: nombre, logotipo y lema. Elaboración de cinco propuestas de denominación del CPAI (naming) y tres propuestas de logo e identidad creativa, transmitiendo los atributos de marca.
- Aplicación de la marca a todos los materiales *online* y *offline*: folletos, catálogos, dossier, cartelería, productos corporativos y conmemorativos, identificadores, presentaciones en PowerPoint **u otro formato**, invitaciones digitales, convocatorias, expositores enrollables (roll ups), traseras, lonas, identificadores, web, perfiles RRSS, boletines

de noticias (newsletters), banners y cualquier otro material o herramienta que pueda ser de utilidad para el Club de Producto de Alto Impacto.

- Generación del Manual de marca.

#### **1.1.1.2 Manual de ventas**

Creación del Manual de ventas, incluyendo experiencias premium y el directorio de empresas. En versión en español y versión en inglés. Tendrá como mínimo 50 experiencias. Debe tener una maquetación muy cuidadosa y utilizar imágenes especialmente potentes a nivel visual. Debe evocar el destino y crear la necesidad de disfrutar de las experiencias que se muestran. En la versión web se deberían utilizar pequeños vídeos de las experiencias. Los textos deben ser extremadamente sugerentes y las traducciones de los mismos deben garantizar que se mantiene el atractivo del mensaje. Por eso se solicita la certificación de las traducciones, ya que los textos deben ser traducidos por expertos en comunicación y marketing turístico. Estará hecho en cuatricromía, papel de 120 gr offset Amber o similar. Será objeto del contrato la impresión de los materiales. Se hará una tirada de 1000 ejemplares (600 en inglés y 400 en español). También se hará una versión digital del Manual de ventas en español e inglés, así como de un folleto a modo de versión reducida también en español e inglés.

#### **1.1.1.3 Presentación**

Será preciso la realización de tres presentaciones que pueden ser en PowerPoint u otros formatos.

- Elaboración de una presentación global en español para la acción de presentación del Club de Producto de Alto Impacto en Madrid.
- Elaboración de una presentación detallada con todo lo relativo a la parte asociativa en español para las reuniones de captación de los socios.
- Elaboración de una presentación internacional en español y en inglés para su uso como material de apoyo por parte de los socios en sus reuniones profesionales internacionales. Tiene que ser muy inspiracional, tratará sobre Madrid y las experiencias de Alto Impacto. Con imágenes libres de derechos tanto para Madrid Destino como para terceros.

#### **1.1.1.4 Vídeos**

Es una de las herramientas fundamentales para promocionar el CPAI. Será necesario realizar y editar un vídeo genérico en español e inglés. Deberá producirse con modelos profesionales. Tendrá que estar vinculado al relato de Madrid (cuya información se puede encontrar en el siguiente enlace: [www.esmadrid.com/trade](http://www.esmadrid.com/trade)) y muy enfocado al público objetivo al que se quiere dirigir. La duración será mínima de 1 minuto, pero se harán al menos tres versiones o píldoras de 20" para RRSS, que deberán haberse previsto desde el principio por el guionista para que el rodaje permita tener los totales necesarios para ello. También se deberá asociar el rodaje con la producción de fotos, de manera que puedan servir para el Banco de imágenes o para su utilización en diferentes materiales del CPAI o posterior uso en campañas de marketing nacional e internacional. Se utilizarán al menos dos cámaras en el rodaje, una horizontal y otra vertical de manera simultánea, para así contar con la versión del vídeo en los dos formatos (horizontal y vertical) y poder utilizarlo en los distintos canales y soportes. Se entregarán también los brutos del rodaje.

El vídeo tendrá que estar cinco años libres de derechos para su difusión internacional y nacional tanto por parte de Madrid Destino como de los socios del CPAI, con dos actores mínimo y tres figurantes. La música será de librería, libre de derechos.

USOS AUTORIZADOS: Podrá utilizarse como contenido audiovisual por parte de los equipos de Madrid Destino y de los socios del CPAI para la difusión, divulgación e información del CPAI a través de formatos digitales (promoción digital, exteriores digitales, redes sociales, canales propios web y YouTube). De igual manera, se podrá usar en stand de ferias o soportes de socios de transporte de uso promocional.

Uso general no publicitarios, en medios propios gestionados por Madrid Destino o soportes menores y medios propios de los socios del CPAI. Se podrán ceder los archivos de vídeo a los socios para su uso.

#### **1.1.1.5 Banco de imágenes**

Será necesario crear un Banco de imágenes libres de derechos 5 años (fotografía y modelos) tanto para el uso promocional nacional e internacional de Madrid Destino como de los socios del CPAI. Se realizarán teniendo en cuenta el relato de Madrid elaborado internamente (cuya información se puede encontrar en el siguiente enlace: [www.esmadrid.com/trade](http://www.esmadrid.com/trade)). El público objetivo al que estarán dirigidas son los profesionales de agencias de receptivos, multiplicadores internacionales, B2B internacional. Hay que poder facilitárselas a todos los socios sin problemas de

derechos, para que la puedan usar en la difusión de sus servicios a nivel internacional. Cada imagen deberá tener dos formatos: horizontal y vertical. Se producirán las siguientes tipologías de imágenes:

- 10 imágenes por sector de actividad (10 sectores de actividad), de ellas 5 deben ser imágenes de detalle, con composiciones muy cuidadas. En total serán 100 imágenes.
- 2 imágenes por cada experiencia o socio que se adhiera al club, máximo 100 socios a lo largo del contrato. En total 200 imágenes.
- 20 imágenes del rodaje del vídeo.
- 50 imágenes de recurso de ciudad, genéricas y de distintas estacionalidades. Sin modelos, con gente difuminada. De estas imágenes se producirán, al menos, 5 imágenes por cada estación del año, además de 5 nocturnas y 20 imágenes de detalle.

En total, serán 370 imágenes. Las imágenes serán de la máxima calidad, con carácter artístico y muy inspiracionales. Para ello, el licitador deberá ofrecer cinco fotógrafos distintos que tengan probada experiencia en la producción de fotos de productos de alta gama, para su selección final por MD. Las imágenes producidas estarán libres de los derechos tanto del fotógrafo como de los modelos por cinco años para campañas de marketing tanto nacionales como internacionales.

Será necesario crear un Banco de imágenes para su utilización tanto por el equipo de Turismo de Madrid Destino como los socios del CPAI. La titularidad del Banco de imágenes y derechos de explotación asociados, entendida como base de datos, así como de las imágenes que lo integren corresponderá en exclusiva a Madrid Destino, con las reservas de derechos que, en su caso, correspondan a terceros con relación a las finalidades no pretendidas.

El banco estará configurado por imágenes de producción propia, que se realizarán teniendo en cuenta el relato de Madrid elaborado internamente y se usarán en folletos, presentaciones u otros soportes de análoga naturaleza, en formato físico, página web y/o RRSS, con fines editoriales informativos y/o promocionales de la actividad del CPAI, para un ámbito geográfico mundial (en adelante, “las Finalidades Autorizadas”).

En cualquier caso, la finalidad pretendida del Banco de imágenes no incluye la explotación comercial de las imágenes de forma aislada ni su reproducción y comunicación pública en medios de masas o gran difusión (televisión, prensa, medios de transporte, marquesinas, lonas de edificios u otras formas de publicidad exterior). El público objetivo al que estarán dirigidas son los profesionales de agencias de receptivos, multiplicadores internacionales, B2B internacional.

La descarga de una imagen del Banco de imágenes conllevará la licencia necesaria para que el usuario utilice la imagen con las Finalidades Autorizadas, incluyendo los derechos de reproducción, comunicación pública y/o puesta a disposición del público, así como los de transformación necesarios para su adaptación a los soportes y/o medios de comunicación en los que la imagen vaya a ser reproducida y su vinculación a las marcas del CPAI o de sus socios, quedando condicionada, en todo caso, al respeto de los derechos morales de los autores y a los derechos de imagen de las personas retratadas.

A la entrega y facturación del Banco de imágenes, el contratista deberá acreditar documentalmente que dispone de la legítima titularidad y/o las autorizaciones necesarias (de fotógrafos, modelos y terceros titulares de derechos si los hubiese) con el alcance suficiente para efectuar la cesión de derechos a Madrid Destino que se contiene en esta cláusula, tanto sobre el Banco de imágenes en su conjunto como de su contenido, es decir, para un ámbito mundial, con facultad de cesión a terceros gratuita por un período de cinco años a contar desde su primera comunicación pública en la página web y/o RRSS del CPAI y sin limitación en cuanto al número de ejemplares y/o descargas. De la misma forma, el contratista acreditará el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección del derecho al honor y la propia imagen, y de los datos personales.

El contratista exonerará a Madrid Destino de toda responsabilidad derivada del uso del Banco de imágenes y/o de las imágenes que lo configuren, garantizará a Madrid Destino el ejercicio pacífico de los derechos cedidos y se responsabilizará de su saneamiento por evicción, cargas y/o vicios o defectos ocultos, comprometiéndose a mantener indemne y resarcir a Madrid Destino de cualquier pretensión judicial o extrajudicial que, por parte de terceros, pudieran plantearse sobre los derechos cedidos.

### **1.1.1.6 Productos corporativos y productos conmemorativos**

Para la constitución del CPAI será necesario contar con una serie de materiales propios a los que se aplicará la marca del Club de Producto. Habrá que definir estos materiales, diseñarlos y producirlos. Previamente desde Madrid Destino se aprobará la definición del listado final de productos y el diseño final de cada uno de ellos y las especificaciones. Se harán al menos tres propuestas de diseño de cada material para la selección final por parte del equipo de TT&C, para lo cual se trabajará con imagen y muestra física si fuera necesario. A continuación, se propone un listado mínimo de materiales con sus especificaciones: 700 unidades de cada uno de los materiales a excepción de los identificadores o lanyards, que serán 1000 unidades, y del papel de seda y de regalo que deberá permitir el empaquetado de 700 productos conmemorativos. Todos los materiales se producirán de la mejor calidad. Las especificaciones y medidas que se incluyen a continuación son orientativas y dependerán del diseño final de la marca y su aplicación final a los productos seleccionados, así como del diseño de los mismos.

- Bolsa de papel de dos tamaños, grande y pequeña: incluirá la marca con golpe en seco bronce o dorado, asas de cordón o cinta de seda y cartón en la base de la bolsa. Material: papel de celulosa blanco de 100 gr. Medida orientativa: bolsa pequeña de 18x08x24 cm (Ancho x Fuelle x Alto) y bolsa grande A4 de 24x11x32 cm. Impresión: dos tintas a dos caras.
- Bolsa de tela: bolsa fabricada en algodón orgánico 100%, de acabado natural y en gramaje extra de mínimo 310 g/m<sup>2</sup>, con dos bolsillos, de acabado cosido y con fuelle. Asas medianas extra anchas y reforzadas. Medidas orientativas 58x3,5 cm o 38x42 cm. Resistencia hasta 10 kg de peso. Marcaje en dos posiciones en bordado o serigrafía estampada en láser, no pegada y en cuatricromía.
- Libreta A5 tipo Moleskine, con la marca serigrafiada: incluir impresión en el interior de la tapa interior y en la tapa de cierre se utilizará una imagen inspiracional de Madrid. Tendrá 100 hojas de 90 gr, lisas de color hueso o blanco, marcadas al agua. Estarán envasadas individualmente en bolsa de celofán transparente. Marcaje en una posición. Cubierta para ilustración serigrafiada y tapa de cierre blanca, con sobre en tapa interior.

- Identificador o lanyard de material de calidad con cierre de seguridad y clip metálico extensible para llevar acreditaciones, de tacto suave, con medidas orientativas de 490x20 mm. Marcaje en una cara. Se producirán 1000 unidades.

Los productos conmemorativos: en cada una de las tres acciones previstas en Madrid, Cannes y Singapur se entregará un producto conmemorativo a los asistentes: **170 unidades en cada una de ellas**. Este producto conmemorativo estará adaptado al destino, a la estación y será fácil de transportar. El empaquetado en la acción de Madrid se hará en cajas, mientras que en Cannes y Singapur se utilizarán bolsas de tela o papel.

Será necesario proponer las ideas creativas para desarrollar estos productos conmemorativos. Han de ser muy personalizados, relacionados con el CPAI, con Madrid, con los productos “Hecho en Madrid” y tener también algún significado especial o vinculación con el mercado en el que se desarrolla la acción. Todos los materiales serán de máxima calidad. El embalaje se realizará sin celo. Se entregarán tres propuestas de prototipo de objetos conmemorativos para cada Acción en versión digital para su selección final por parte del equipo de TT&C.

Si bien el empaquetado dependerá de la selección final de los productos conmemorativos, se necesitará contar con los siguientes materiales para que realce la entrega de los productos. Las especificaciones que vienen a continuación son todas orientativas de los mínimos de calidad que se requieren.

- Papel de regalo con la marca serigrafiada a dos tintas.
- Papel de seda con la marca serigrafiada a dos tintas.
- Adhesivo/etiquetas con la marca serigrafiada a dos tintas.
- Leyenda con frase adhesiva serigrafiada a dos tintas.
- Bolsas transparentes.
- Los productos conmemorativos deberán incluir su propio estuche o, en caso contrario, utilizar cajas cajeadas. Las cajas tendrán una frase o leyenda dentro de la misma y la marca por fuera. Cierre con lazo decorativo de seda de un color. Caja de regalo elaborada de cartón reciclado. 1500gr/m<sup>2</sup>, con formato plegable (22,5x17,5x7 cm). Marcaje a todo color en la tapa o base.

- Caja tipo sobre de 350 gr/m<sup>2</sup>. Impresión a una cara. Plastificado: Mate 25μ en todas las caras. Barniz selectivo: UV 2D en todas las caras. Troquelado: corte + hendido HD. Marcaje a todo color exterior. Con cierre de botón o similar.

## **1.1.2 Servicios online**

### **1.1.2.1 Diseño y desarrollo web**

Entre las herramientas fundamentales para la óptima difusión del CPAI destaca la creación de una web de información del Club de Producto de Alto Impacto. Esta web deberá ofrecer por un lado información y experiencias relevantes para el potencial turista (B2C) e intermediadores de este segmento (B2B), así como toda la información necesaria para que cualquier otra empresa del sector turismo local sepa cómo formar parte de este club (B2B). Se hará en dos idiomas: español e inglés.

Los objetivos principales son:

- Dar a conocer la oferta y experiencias de Alto Impacto de Madrid con todos sus activos y novedades.
- Servir de inspiración y prescripción a los usuarios premium (B2C) y al sector profesional dedicado a la intermediación de este segmento (B2B).
- Construir el posicionamiento de Madrid en este segmento.
- Captación de socios del CPAI entre el sector profesional madrileño: hoteles, empresas de restauración, agencias receptoras, empresas proveedoras de servicios, centros de ocio, teatros, asociaciones e instituciones culturales.

Los socios podrán dar a conocer a través del directorio sus empresas y sus experiencias. Además, podrán descargarse imágenes exclusivas del Banco de imágenes para utilizar en sus materiales promocionales. Las empresas no asociadas encontrarán en la web toda la información de cómo hacerse socio y las ventajas de la que disfrutarán al hacerlo, y accederán a un formulario para poder contactar con el equipo de TT&C.

Desde un punto de vista funcional y de diseño, la nueva página web del destino deberá cumplir las siguientes premisas:

- Utilizar criterios de usabilidad (diseño UX y UI). Que tenga una navegación fácil, intuitiva, que genere buena experiencia en cada usuario.
- Adecuar el contenido (el idioma) de la web en función del acceso del usuario (idioma del navegador).
- Generación de contenidos, tags, títulos, etiquetados en base a una potente estrategia de SEO internacional en español e inglés.

Se tendrán en cuenta en el desarrollo las siguientes características:

- Idiomas: disponible en castellano e inglés.
- Portal web accesible (AAA).
- Se tendrá en cuenta que al ser un modelo llave en mano será parte del objeto del contrato la ejecución de todos los correctivos necesarios hasta el fin del contrato.
- El adjudicatario deberá realizar los desarrollos técnicos y jurídicos necesarios para que dicho portal cumpla la legislación vigente en materia de protección de datos y otras regulaciones.
- SEO, Rich Snippets, etc.
- Etiquetación de contenido basado en un análisis inicial y la elaboración de una taxonomía previa.
- Solución de alto rendimiento (optimización de imágenes, mecanismos de modificación de archivos).
- Entorno seguro (cumplimiento Esquema Nacional de Seguridad en accesos a los gestores, accesos vía https, etc.).
- Cumplimiento RGPD y protección de datos para los usuarios finales.
- Página web responsive y que asegure una carga rápida.
- Social (RRSS): incorporará barra de social media.
- Ofrecerá la posibilidad de suscribirse al boletín de noticias (newsletter) para informar de novedades del CPAI.
- Utilización de flechas para subir sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento (scroll).
- Accesibilidad web, aplicando el contraste ratio de colores en UI, personalizando tamaños de tipografías y colores y, en definitiva, que cumpla con las directrices en esta materia.
- Alojamiento dentro de un servidor de la nube apropiado en función de sus necesidades. El lanzamiento está previsto a los tres meses de la firma del

contrato y este servicio habrá que proveerlo hasta la finalización del contrato el 31-12-2025.

- El back office debe ser amigable.

Será parte integrante de los servicios:

- Análisis y benchmarking de webs de otros clubs de producto de Alto Impacto.
- Elaborar la propuesta de diseño-usabilidad o estructura de la web, la arquitectura de la información, el modelo de navegación y la estrategia de contenidos e integración de herramientas digitales para favorecer la experiencia del usuario dentro de la web, así como facilitar la analítica y medición.
- Análisis y mejora de las secciones propuestas:
  1. Información del Club de Producto, qué es, quiénes somos, cómo hacerse socio.
  2. Ventajas.
  3. Listado-directorio de socios agrupados por categorías.
  4. Ficha socio: toda la información será cargada por la empresa adjudicataria. Los socios no acceden a ningún Back-End. Toda la gestión de contenidos forma parte del contrato.
  5. Listado de experiencias: las experiencias serán las mismas que las del Manual de ventas. Estarán formadas por información e imágenes. El contenido se adaptará al formato web.
  6. Acceso de socios a la mediateca.
  7. Acceso a LinkedIn.
- Elaborar una taxonomía para el etiquetado de las imágenes.
- Elaboración de todos los contenidos en español e inglés, desarrollo de contenidos digitales tanto textos como material audiovisual. Supone tanto la gestión de todos los contenidos como su actualización y mantenimiento de la web hasta la fecha fin del contrato el **31-12-2025** que formarán parte de los servicios a prestar.
- Traducciones de todos los contenidos al inglés.
- Desarrollo de las siguientes funcionalidades y herramientas:
  1. Formulario para hacerse socio dirigido a la cuenta de correo corporativa de TT&C.

2. Buscador general, de directorio, de experiencias.
3. Banco de imágenes: se estiman 370 imágenes que tendrán que estar catalogadas y etiquetadas en distintos formatos y tamaños. Desde esta herramienta los socios del CPAI podrán descargarse las imágenes, que estarán etiquetadas en español. Solo los socios del club podrán acceder a esta mediateca. Habrá que resolver la forma de acceso a ella para que sea lo más sencilla a nivel técnico y de gestión. Esta herramienta tendrá las siguientes características:
  - a. Etiquetado/categorización/segmentación: debe tener la capacidad de categorizar cada elemento a través de diferentes variables fijadas de inicio (lugar, personajes, temáticas, emociones, etc.) y debe tener la posibilidad de almacenar información sobre el propio elemento fotográfico de forma detallada (autor, derechos, restricciones, etc.).
  - b. Motor de búsqueda: debe tener capacidad de hacer búsquedas cruzadas y poder segmentar elementos con características similares.
  - c. Posibilidad de disponer de un formulario de descarga donde puedan quedar reflejadas las condiciones de uso de las imágenes en término de derechos y que quede constancia de confirmación que dichas condiciones se acatan por dicho tercero.
  - d. Posibilidad de disponer de informes estadísticos que midan descargas, por categorías, por usuario o tipología de socio, etc.
  - e. Deberá ser totalmente amigable y usable, de fácil gestión y mantenimiento.
  - f. Se realizará un vídeo explicando cómo utilizarlo, cómo cargar, etiquetar, editar, modificar o eliminar las imágenes.

- **Pruebas:** el proveedor de desarrollo deberá proponer y ejecutar una batería sencilla de pruebas de aceptación, previamente revisadas y consensuadas por Madrid Destino. Estas pruebas serán la base de aceptación de los entregables.
- **Integraciones:** el uso de determinados servicios podrá exigir el pago de licencias. Se entenderá siempre que todos los costes están incluidos en los precios ofertados. Aunque se realizará una primera fase de análisis, se tiene identificado que, al menos, deberá integrar una plataforma de automatización de gestión de cookies y de política de privacidad para la automatización de la gestión de los avisos de cookies, redacción de textos de política de cookies, etc. para el cumplimiento de RGPD.
- **Alojamiento:** será provisto durante toda la duración del contrato hasta el 31 de diciembre de 2025. Deberá estar preferentemente basado en la nube (la idea no es adquirir servidores físicos en modo housing), pero tiene que ser luego coherente con el modelo de contratación de la Administración Pública (no pueden ser soluciones de un único fabricante o proveedor en exclusiva). El servicio de alojamiento incluirá la monitorización de todos los servidores, reportando las incidencias también a Madrid Destino. El servicio de alojamiento debe cumplir el Esquema Nacional de Seguridad, disponiendo de los servicios necesarios (SOC, por ejemplo), reportando informes periódicos sobre el estado de los sistemas (vulnerabilidades publicadas, planificación de aplicación de parches, etc.). El alojamiento estará basado en soluciones de alta disponibilidad y deberá incluir al menos los entornos de producción y preproducción.

### **1.1.2.2 Estrategia SEO**

Parte vital del proyecto web es el diseño de la Estrategia SEO tanto en español como en inglés. La web se preparará para su óptimo posicionamiento en buscadores que permita aumentar su visibilidad y dar a conocer el Club de Producto. El objetivo es aparecer en los primeros puestos de los resultados de los motores de búsqueda de forma orgánica y conseguir tráfico de calidad a la web. Se tendrá en cuenta para ello la elaboración de contenidos, su optimización, identificación de las palabras claves y creación de enlaces al contenido de la web (backlinks) de calidad. La estrategia SEO se implementará y ejecutará durante toda la duración del contrato.

Es fundamental tener en cuenta la monitorización del tráfico de la web. Por ello será preciso contar con la definición de todos los elementos necesarios que permitan la correcta implantación de Google Analytics a través de Google Tag Manager. Es necesario definir el acceso al control de estas estadísticas y la gestión de las mismas.

### **1.1.2.3 Estrategia SEM**

Como parte complementaria a la Estrategia SEO será parte integrante del contrato la definición desarrollo y ejecución de la Estrategia SEM para mejorar el posicionamiento en buscadores. El presupuesto de la campaña/s necesarias para su óptima ejecución en los mercados principales forma parte del contrato. Se realizará un seguimiento y monitorización continua del ROI de la campaña y de las palabras clave relevantes y de la segmentación por audiencias que se realice para su optimización y consecución de los objetivos previstos.

Se diseñarán y desarrollarán todos los elementos y materiales necesarios para su correcta implantación. Se entregará un informe final de la campaña con un análisis y propuestas de mejora para futuras campañas.

### **1.1.2.4 Plan de Comunicación RRSS y B2B**

Uno de los grandes elementos de la comunicación *online* del CPAI estará basado en la existencia de RRSS propias en aquellos canales que sean más idóneos para las distintas audiencias y mercados estratégicos. Para lograrlo será necesario desarrollar una estrategia integral de marketing digital y RRSS, implicando tanto la estrategia de contenidos como las acciones a realizar en RRSS: análisis de los canales a utilizar según cada mercado y audiencia, propuesta del plan de comunicación, definición, diseño y ejecución del plan en cada uno de los canales definidos en el plan estratégico de contenidos.

Será objeto del contrato tanto la definición de la estrategia como su implementación, seguimiento y monitorización durante toda la duración del contrato:

- Creación y gestión de los perfiles de negocio, así como de sus contenidos (textos, fotos...) adaptado a las RRSS más importantes identificadas (LinkedIn como mínimo) en los principales mercados e interacción con las cuentas seguidoras.

- Creación y planificación de contenido digital que permita alcanzar la máxima visibilidad.
- Creación de contenidos especiales: creación de contenidos de marca originales y de calidad.
- Recopilación de noticias (clipping) digital y reputación *online*.
- Informes de monitorización y moderación de RRSS.
- Capacitación, asesoría y formación al equipo interno.

### **1.1.3 Acciones en mercados**

Está prevista la realización de tres grandes acciones que servirán de lanzamiento del Club de Producto de Alto Impacto. La primera tendrá lugar en Madrid y estará orientada al sector turístico local de la ciudad. Las otras dos serán internacionales. Una cubrirá el mercado europeo, estadounidense y latinoamericano, y la otra estará dirigida al mercado asiático.

Estas dos presentaciones internacionales tendrán lugar en las dos ferias de ILTM (Cannes y Singapur) en las que la ciudad de Madrid participa por primera vez con un stand propio y que son consideradas las principales ferias mundiales de turismo premium.

#### **1.1.3.1 Acción en Madrid**

Esta acción se realizará cuando esté creado el CPAI y se hayan producido todos los materiales y herramientas necesarias para su correcto funcionamiento. Los objetivos de esta acción son:

- Dar a conocer al sector turístico madrileño el Club de Producto de Alto Impacto.
- Continuar la captación de socios para que se incorporen al mismo.
- Contribuir al posicionamiento de la imagen de Madrid como destino de este segmento tan específico.

- Potenciar sinergias y negocio entre las empresas madrileñas asistentes y las empresas / agencias invitadas.

Será una acción para 150 potenciales socios, representantes de medios e instituciones. Tendrá lugar por la mañana entre las 9.30-11:30 horas, idealmente en el **segundo semestre de 2024, si bien dependerá de la fecha exacta de la firma del contrato.**

El perfil de los asistentes será el de representantes de empresas del segmento de Alto impacto del sector turístico de Madrid: directores comerciales & marketing / jefes de ventas / gerentes de sedes especiales y hoteles 4\* y 5\*, agencias y empresas de organización eventos, empresas de restauración, transporte, medios especializados, directores comerciales de agencias de viajes especializadas (DMC), grupos hospitalarios, clubs deportivos, e integrantes de los distintos subsectores.

Se precisa una sede singular que resulte impactante, que suponga una novedad en el destino y ponga en relieve las fortalezas de Madrid como destino de reuniones. La sede ha de contar con:

- Espacio para presentación del destino (se dispone de un vídeo de 2 minutos con información del CPAI y una presentación PowerPoint u otro formato).
- Espacio para ofrecer una actividad de dinamización para hacer contactos (networking) y espacio para ofrecer un servicio de catering.

#### **Escaleta tipo:**

- Bienvenida
- Presentación
- Catering
- Acción

## Organización y ejecución de la acción

La empresa proveedora deberá ocuparse de todos los aspectos relacionados con la organización y ejecución de la acción. Será un modelo de llave en mano. Las funciones a desarrollar son entre otras:

1. Realizar una conceptualización de la acción que resulte innovadora y que otorgue visibilidad destacada del nuevo CPAI ante el sector profesional turístico de la ciudad y medios especializados. Como mínimo se presentarán dos propuestas.
2. Ofrecer una actividad de dinamización adecuada al perfil de los asistentes, que resulte innovadora, atractiva y que integre coherentemente los objetivos del acto: presentar el nuevo CPAI, resaltando todas las novedades del destino en este segmento y potenciar la captación de nuevos socios entre las empresas madrileñas asistentes.
3. Elaboración de la escaleta de la acción: describir y detallar cada una de las etapas del acto propuestas (tiempo de duración, espacio utilizado, elementos, decoración, personal etc.) para el adecuado desarrollo de la acción.
4. Selección y alquiler de la sede en Madrid que resulte adecuada para el correcto desarrollo del acto y que facilite, además, la asistencia de los invitados. Detallar y argumentar la elección de la sede y la propuesta de horario. Como mínimo se presentarán cuatro propuestas de espacio.
5. Restauración. Propuesta, selección y contratación del catering. Se presentarán al menos tres propuestas para su selección por parte del equipo de TT&C, con una descripción detallada de las opciones ofrecidas.
6. Ilustrar el montaje del acto con una infografía o cualquier otro elemento que permita conocer la conceptualización y disposición de la acción.
7. Diseño y elaboración de materiales: presentación, traseras, expositores enrollables (roll ups). El tipo de materiales, tamaño y cantidad dependerá del espacio seleccionado.

8. Equipamiento y personal técnico: control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Contratación de todos los medios técnicos necesarios.
9. Gestión de la convocatoria: elaboración del listado de invitados y envío de la convocatoria.
10. Elaboración nota de prensa: difusión de dossier de prensa y difusión a los medios.
11. Coordinación de la acción. Control de entrada de invitados, recepción, registro, recibimiento y guardarropa.
12. Atención a los interesados en hacerse socios: se derivará a todos los interesados en tener información para hacerse socios del CPAI al personal del equipo de TT&C que estén designados a tal efecto.
13. Seguimiento post evento: contactos a posteriori: respuesta emails y elaboración del informe final de la acción y la recopilación de noticias (clipping).
14. Productos corporativos y conmemorativos: propuesta, selección, producción y embolsado. Se presentarán al menos tres propuestas para la selección final por parte del equipo de TT&C.

Materiales: para la correcta celebración de este evento será necesario contar con los siguientes materiales y herramientas desarrollados, por lo que su definición, diseño y desarrollo serán planificados de manera que estén listos a tiempo:

- Invitación
- Presentación en español
- Vídeo
- Web
- Objeto conmemorativo
- Manual off y *online*

- Código QR con información

### **1.1.3.2 Acción en mercado europeo y americano**

Como para la realización de esta presentación es necesario gestionar y garantizar la presencia y participación de la ciudad de Madrid a través del Club de Producto de Alto Impacto en la feria de ILTM de Cannes, la gestión de reserva y alquiler del stand serán realizadas por Madrid Destino. Esta presentación constará de dos bloques de servicios:

- Creación y producción del stand
- Dinamización de la acción

#### **Creación y producción del stand en Cannes**

La reserva de stand la realizará Madrid Destino. Está previsto que la feria tenga lugar entre **el 2 y 5 diciembre de 2024**, si bien esta fecha está pendiente de confirmar.

El stand que se va a contratar permitirá que asistan 20 socios del CPAI. Tendrá como mínimo 50 m<sup>2</sup>, lo cual supone unas 11 mesas.

La asistencia y presencia por primera vez a esta feria con un stand propio sirve de lanzamiento idóneo internacional del Club de Producto de Alto Impacto. Para aumentar el impacto de esta acción es requisito indispensable realizar una campaña de comunicación en inglés utilizando los soportes de publicidad de la feria.

La empresa proveedora deberá ocuparse de todos los aspectos relacionados con la organización y ejecución del evento. Será un modelo llave en mano. Las funciones a desarrollar serán, entre otras:

1. Diseño y construcción del stand: diseño y producción del stand 50 m<sup>2</sup>.
2. Compra de soportes publicitarios.
3. Conceptualización del stand adaptable tanto al stand de Cannes como al de Singapur, así como de las distintas acciones de dinamización previstas en ambas ferias.

4. Diseño y elaboración de materiales para ambas ferias: presentación, diseño de los vinilos de las paredes, traseras, expositores enrollables (roll ups), señalética y de las piezas audiovisuales.
5. Diseño y ejecución de la campaña publicitaria en soportes de la feria de Cannes.
6. Diseño y ejecución de la dinamización del stand: se diseñará una propuesta de dinamización del stand para el inicio del primer día. El objetivo es hacer trabajo de equipo entre el sector y el equipo de TT&C. Tendrá un posible enfoque institucional, dependiendo de quien asista o no a la feria como representante del Ayuntamiento de Madrid. La ejecución de esta acción de dinamización dependerá del horario de entrada. Se presentarán al menos dos propuestas de dinamización. Serán objeto del contrato el diseño, la contratación y realización de esta actividad.
7. Equipamiento y personal técnico: contratación de todos los medios técnicos necesarios y del personal técnico y de producción, soportes multimedia. Control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Se incluirá al menos una pantalla en el stand.
8. Gestión completa de la convocatoria: elaboración y envío de la convocatoria a los socios del CPAI. Seguimiento, gestión y compra de acreditaciones para los participantes del sector (25 personas).
9. Elaboración de la nota de prensa. Difusión de dossier de prensa a medios internacionales relevantes en español e inglés.
10. Café, agua y catering para el equipo de Madrid Destino y expositores del stand. Se gestionará a través de la propia feria ILTM.
11. Suministro de wifi para todos los participantes y equipo previsto en el stand (25 personas). La exclusividad de este servicio la tiene la ILTM.
12. Suministro del mobiliario necesario.
13. Creación de campaña publicitaria.

14. Compra de publicidad durante la feria en soportes propios de ILTM. Propuesta y selección de los soportes. Propuesta de campaña, elaboración de la creatividad y ejecución de los materiales. Se puede incluir como compra de soportes el patrocinio de la sesión de dinamización de fin de feria organizada por ILTM u otra campaña de impacto similar.
15. Elaboración de QR con la información y el Manual de ventas *online*.
16. Elaboración del informe final y envío a los participantes.

### **Dinamización de la acción**

Esta acción de dinamización tendrá lugar **el segundo día de la feria**. Esta acción deberá incluir al menos la realización como mínimo de un taller, muestra o showroom que sirva de presentación del CPAI y permita destacar la calidad de la oferta de, al menos, uno de los sectores de actividad que lo componen, si bien sería deseable que participasen en esta actividad dos sectores. Tendrá lugar en uno de los hoteles de cinco estrellas ubicado en La Croisette, al lado de la feria, a una distancia máxima de 5 minutos caminando, en el que estén alojados asistentes de la feria (Hosted Buyers). Se prevé una asistencia de 150 personas. La audiencia a la que se dirige son empresas internacionales de intermediación presentes en ILTM, así como del sector institucional. A continuación, ofrecemos la estimación de asistencia por sectores:

- Equipo Madrid Destino: 3 personas
- Institucional: 2-4 personas
- Sector turístico: 150 personas

### **Propuesta de escaleta inicial**

- Bienvenida
- Acción de dinamización
- Catering y animación musical
- Despedida y objeto conmemorativo

La empresa proveedora deberá ocuparse de todos los aspectos relacionados con la organización y ejecución de la dinamización. Será un modelo llave en mano. Las funciones a desarrollar serán, entre otras:

- Asesorar acerca del concepto y producción global de la misma. Se presentarán al menos dos propuestas de dinamización relacionadas con alguno de los subsectores de actividad del Club de Producto de Alto Impacto para cada una de ellas.
- Desarrollo de propuesta de la dinamización de Cannes.
- Elaboración de la escaleta.
- Localización y propuesta de espacios para la dinamización. Alquiler del espacio, diseño del espacio y decoración, mobiliario y montaje del acto. Como mínimo se presentarán tres propuestas de localización distintas.
- Diseño y elaboración de materiales: traseras, expositores enrollables (roll ups). Todos los materiales se realizarán en inglés.
- Equipamiento técnico: control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Contratación de todos los medios técnicos necesarios: micros, 1-2 pantallas u otros que permitan la emisión de vídeo y ejecución de la acción.
- Contratación de todos los proveedores necesarios.
- Gestión de la convocatoria: compra de BBDD, elaboración del listado de invitados, diseño y elaboración de la convocatoria. Preparación del código QR con el Manual de ventas *online* y cualquier otra información que se desee incluir. La BBDD se tiene que comprar a la empresa gestora de la feria ILTM (Reed Exhibition) que son quienes envían la convocatoria.
- Elaboración nota de prensa y envío del dossier de prensa.
- Coordinación de la acción de dinamización: control de entrada de invitados, recepción, registro, recibimiento y guardarropa.

- Seguimiento post acción de dinamización: respuesta emails con envío de enlaces al manual. Informe final post-dinamización y recopilación de noticias (clipping).
- Restauración: propuesta, selección y contratación del catering. Como mínimo se presentarán tres propuestas de restauración para su selección por parte del equipo de TT&C.

No formarán parte de los servicios a prestar por el licitador el transporte ni el alojamiento de ninguna de las personas integrantes de los distintos equipos que formen parte de la presentación: expositores, equipo de Madrid Destino, representantes institucionales, ni personal de la agencia encargada de proveer los servicios.

### **1.1.3.3 Acción en mercado asiático**

Para la realización de esta acción, de nuevo, se combinarán distintas actividades. Será necesario gestionar la presencia y participación de la ciudad de Madrid a través del Club de Producto de Alto Impacto en la feria de ILTM de Singapur y dinamizar la presencia en la misma mediante la realización de una potente acción de dinamización que implique la participación de uno o dos de los sectores de actividad del club cuya oferta mejor encaje en este mercado concreto. Para ello, será necesario realizar la reserva y pago del stand, cumpliendo con todos los requerimientos de sus organizadores. La reserva se realizará en **diciembre de 2024**. Esta presentación constará también de dos bloques de servicios:

- Gestión de la participación en la feria y creación y producción del stand
- Dinamización de la acción

### **Gestión de la participación en la feria y creación y producción del stand en Singapur**

La asistencia y presencia a esta feria por primera vez con un stand propio sirve de lanzamiento internacional del Club de Producto de Alto Impacto en el mercado asiático. La reserva del stand se realizará **en diciembre de 2024**. Aunque está

previsto que se celebre **la primera semana de julio de 2025**, esta fecha está pendiente de confirmar.

El stand tendrá como mínimo 50 m<sup>2</sup>. El espacio debe permitir disponer de mesas de stand para un máximo de 15 expositores socios del CPAI.

La empresa proveedora deberá ocuparse de todos los aspectos relacionados con la organización y ejecución del evento. Será un modelo llave en mano. Las funciones a desarrollar serán, entre otras:

1. Alquiler del espacio en la feria y construcción del stand de unos 50 m<sup>2</sup> como mínimo.
2. Elaboración de materiales: presentación, vinilación de paredes, traseras, expositores enrollables (roll ups) y piezas audiovisuales.
3. Diseño de propuesta de dinamización del stand: se diseñará una propuesta de dinamización del stand para el inicio del primer día. El objetivo es hacer trabajo de equipo entre el sector y el equipo de TT&C. Posible enfoque institucional, dependiendo de quien asista o no a la feria como representante del Ayuntamiento de Madrid. La ejecución de esta acción de dinamización dependerá del horario de entrada.
3. Equipamiento técnico: contratación de todos los medios técnicos necesarios y del personal técnico y de producción. Soportes multimedia. Control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Se incluirá al menos una pantalla en el stand.
4. Gestión completa de la convocatoria: elaboración y envío de la convocatoria a los socios del CPAI. Seguimiento, gestión y compra de acreditaciones y pases para los participantes del sector (25 personas).
5. Elaboración de la nota de prensa: envío del dossier de prensa a medios internacionales relevantes en español e inglés.
6. Café, agua y catering para el equipo de Madrid Destino y expositores del stand. Se gestionará a través de la propia feria ILTM.

7. Suministro de wifi para todos los participantes y el equipo de Madrid Destino en el stand.
8. Suministro del mobiliario necesario.
9. Elaboración del reportaje fotográfico.
10. Elaboración de QR con la información y el Manual de ventas *online*.
11. Elaboración del informe final y envío a los participantes.

### **Dinamización de la acción**

La dinamización de esta acción tendrá lugar **el segundo día de la feria**. Se prevé una asistencia de 150 personas. La audiencia a la que se dirige es de empresas internacionales que ejercen la intermediación, así como medios y otros miembros del sector turístico. A continuación, ofrecemos la estimación de asistencia por sectores:

- Equipo Madrid Destino: 3 personas
- Institucional: 2-4 personas
- Sector turístico: 145 personas

### **Propuesta de escaleta inicial**

- Bienvenida
- Acción de dinamización
- Catering y animación musical
- Despedida y producto conmemorativo

La empresa proveedora deberá ocuparse de todos los aspectos relacionados con la organización y ejecución de esta acción de dinamización. Será un modelo llave en mano. Las funciones a desarrollar serán entre otras:

- Elaboración de la escaleta.

- Localización y propuesta de espacios: alquiler del espacio. diseño del espacio y decoración, mobiliario, montaje del acto. Como mínimo se presentarán tres propuestas de localización distintas.
- Producción global de la acción de dinamización y de los materiales necesarios: traseras, expositores enrollables (roll ups). Todos los materiales se realizarán en inglés.
- Equipamiento técnico: control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Contratación de todos los medios técnicos necesarios. micros, 1-2 pantallas.
- Contratación de proveedores.
- Gestión de la convocatoria: compra de BBDD, elaboración del listado de invitados, diseño y elaboración de la convocatoria, preparación del código QR con el Manual de ventas *online*. La BBDD se tiene que comprar a la empresa gestora de la feria ILTM (Reed Exhibition) que es quien envía la convocatoria.
- Elaboración nota de prensa y envío del dossier de prensa.
- Coordinación de la dinamización: control de entrada de invitados, recepción, registro, recibimiento y guardarropa.
- Seguimiento post acción de dinamización: respuesta emails con envío de enlaces al Manual de ventas *online*, elaboración del informe final post-dinamización y recopilación de noticias (clipping).
- Restauración: propuesta, selección y contratación del catering. Como mínimo se presentarán tres propuestas de restauración para su selección por parte del equipo de TT&C.

No formará parte de los servicios el transporte ni el alojamiento de ninguna de las personas integrantes en los distintos equipos que formen parte de la presentación: expositores, equipo de Madrid Destino, representantes institucionales ni de la agencia encargada de proveer los servicios.

#### 1.1.4 Gestión del proyecto

Para el correcto desempeño de este proyecto será necesario que la empresa dé soporte en las siguientes tareas:

- Plantear una metodología de trabajo y calendario del proyecto con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto teniendo en cuenta el solapamiento de los distintos bloques de servicios. El objetivo principal es que cuando se realice la presentación en Madrid se hayan desarrollado, al menos en español, los materiales indispensables: marca, web, vídeo, manual y folleto. Se entregará un Plan de Trabajo global del proyecto que garantice el cumplimiento del mismo en el tiempo y forma adecuados, identificando las distintas fases, solapamientos de tareas e interdependencias para el logro de los hitos.
- Coordinación con los equipos propios de Dirección de Turismo de Madrid Destino y otros equipos internos y externos relacionados con el alcance y puesta en marcha del proyecto.
- Identificación de riesgos y desviaciones en cuanto a tiempos respecto al plan inicial aprobado por la Dirección de Turismo de Madrid Destino.
- Identificación de comités de seguimiento y redacción de informes periódicos que conlleven métricas y KPIs asociados a los trabajos para informar a la Dirección de Turismo de Madrid Destino.

#### 1.1.5 Acreditación cumplimiento normativa ENS

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados, específicamente, con el Real Decreto 3/2010, del 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

En consecuencia, 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.

### 1.1.6 Calendario y entregables

Se propondrá un calendario de ejecución del proyecto total en el que se visualicen los solapamientos entre distintos servicios y los principales hitos del proyecto desde el inicio del contrato hasta el final del mismo el **31-12-2025**, incluyendo las campañas de SEM y RRSS que se consideren imprescindibles para el óptimo lanzamiento del Club de Producto de Alto Impacto. Los entregables deberán estar aceptados por escrito por Madrid Destino, mediante la firma de un acta.

A continuación, se especifican los distintos hitos y entregables para cada uno de los bloques de servicios previstos en el contrato:

#### Diseño y elaboración de materiales

- **Entregable 1:** creación de la marca y la identidad gráfica, a las seis semanas de la firma del contrato. Se entregará el Manual de marca con la aplicación de la misma a todos los materiales *online* y *offline*.
- **Entregable 2:** producción de imágenes, a los dos meses de la firma del contrato.

- **Entregable 3:** Manual de ventas. Estará diseñado e impreso en español a los tres meses de la firma del contrato y la versión en inglés tres semanas después.
- **Entregable 4:** presentaciones PowerPoint u otro formato. Estarán listas dos meses después de la firma del contrato.
- **Entregable 5:** vídeo global en español e inglés, incluyendo las versiones en RRSS. A los tres meses de la firma del contrato.
- **Entregable 6:** productos corporativos y conmemorativos de la Acción en Madrid. A los dos meses de la firma del contrato.

### **Servicios *online***

- **Entregable 1:** propuesta de arquitectura y diseño web. A las seis semanas de la firma del contrato.
- **Entregable 2:** diseño de la Estrategia SEO. A los dos meses de la firma del contrato.
- **Entregable 3:** diseño de la Estrategia SEM. A los dos meses de la firma del contrato.
- **Entregable 4:** plan de comunicación en RRSS. A los dos meses de la firma del contrato.
- **Entregable 5:** lanzamiento de la web en español e inglés. A los tres meses de la firma del contrato.

### **Acciones en mercados**

#### **HITO 1. Acción en Madrid.**

Si bien dependerá de la fecha de la firma del contrato, está previsto que esta acción se realice durante el segundo semestre de 2024. En caso de que el contrato se firme después de marzo de 2024, se podría retrasar al mes de septiembre de 2024.

- **H1 Entregable 1:** Plan de Trabajo. A las dos semanas de la firma del contrato.

- **H1 Entregable 2:** alquiler del espacio. A las tres semanas de la firma del contrato.
- **H1 Entregable 3:** propuesta y diseño de materiales. A los dos meses de la firma del contrato.
- **H1 Entregable 4:** propuesta dinamización. A los dos meses de la firma del contrato.
- **H1 Entregable 5:** ejecución de la acción. A los cuatro meses de la firma del contrato.
- **H1 Entregable 6:** reportaje fotográfico. Una semana después de la acción.
- **H1 Entregable 7:** informe final de la Acción en Madrid: A las dos semanas de la acción.

## **HITO 2. Acción en Cannes**

Todas las fechas son aproximadas ya que dependerán de la fecha exacta de la firma del contrato.

- **H2 Entregable 1:** reserva y alquiler del espacio de dinamización.
- **H2 Entregable 2:** Plan de Trabajo. Primera semana de junio de 2024.
- **H2 Entregable 3:** diseño del stand de Cannes y de Singapur, y de todos los materiales asociados. El 30 de julio de 2024.
- **H2 Entregable 4:** propuesta de dinamización en las ferias de Cannes y Singapur. El 30 de julio de 2024.
- **H2 Entregable 5:** diseño de materiales específicos de la dinamización de Cannes. El 30 de julio de 2024.
- **H2 Entregable 6:** compra de BBDD y acreditaciones. El 30 de julio de 2024.
- **H2 Entregable 7:** compra de los soportes. El 30 de julio de 2024.

- **H2 Entregable 8:** construcción del stand. Diciembre 2024.
- **H2 Entregable 9:** ejecución de la acción. Diciembre 2024.
- **H2 Entregable 10:** reportaje fotográfico. Diciembre de 2024.
- **H2 Entregable 11:** Informe final de la Acción en Cannes. Diciembre 2024.

### HITO 3. Acción en Singapur

- **H3 Entregable 1:** Plan de Trabajo. 30 de octubre de 2024.
- **H3 Entregable 2:** alquiler de espacios. 30 de octubre de 2024
- **H3 Entregable 3:** diseño de materiales específicos. Abril de 2025.
- **H3 Entregable 4:** compra de BBDD y acreditaciones. Mayo de 2025.
- **H3 Entregable 5:** construcción del stand. Junio-julio 2025.
- **H3 Entregable 6:** ejecución de la acción. Julio 2025.
- **H3 Entregable 7:** reportaje fotográfico. 20 de julio de 2025.
- **H3 Entregable 8:** informe final de la Acción en Singapur. 30 de julio de 2025.

En el caso de que se hayan incluido por parte del adjudicatario algunas de las siguientes mejoras, estas se realizarán según el calendario siguiente:

- Producir una píldora de vídeo adaptada al mercado asiático: **30 de abril de 2025.**
- Prestación de curso de formación en el uso de las herramientas y servicios desarrollados dentro de los servicios *online* (Banco de imágenes, gestión de perfiles en redes sociales, Analytics y Tag Manager): **septiembre de 2025. Constará de un mínimo de 40 horas.**
- Edición de una nueva tirada del Manual de ventas: **30 de noviembre de 2025.**

CPAI	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	dic-15
	<b>DISEÑO Y ELABORACIÓN DE MATERIALES</b>																
Creación de la marca y la identidad gráfica		E1															
Producción de las fotos para el Banco de imágenes			E2														
Elaboración del Manual de ventas				E3													
Elaboración presentaciones PowerPoint u otro formato				E4													
Ideación y realización de Vídeo español e inglés y versiones RRSS				E5													
Diseño y producción de los productos corporativos y conmemorativos para las acciones				E6													
<b>SERVICIOS ONLINE</b>																	
Arquitectura y diseño de la web		E1															
Definición, ejecución e implantación de Estrategia SEO			E2														
Definición, ejecución e implantación de Estrategia SEM			E3														
Definición, ejecución e implantación de Estrategia RRSS			E4														
Lanzamiento				E5													
<b>ACCIONES EN MERCADOS</b>																	

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP23-00622 Servicios para la creación, desarrollo y puesta en marcha del Club de Producto de Alto Impacto "NextGeneration EU"





#### **4. INFORMACIÓN A PRESENTAR**

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

#### **CONTENIDO SOBRE B) CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES**

A continuación, se describe cada uno de los apartados de información que deberá incluir el sobre B:

- Acción de dinamización en Cannes
- Denominación del Club de Producto de Alto Impacto
- Home y ficha de socio
- Portada y página de experiencia del Manual de ventas
- Informe de reporte tipo Acción

##### **4.1 Acción de dinamización en Cannes**

El licitador incluirá en su oferta dentro del sobre B, una propuesta de acción de dinamización en Cannes. Seguirá como resumen (briefing) el apartado 3.2.3.2 de este PPTP. Los objetivos de la acción son dos: dar a conocer a nivel internacional la creación del CPAI y generar una experiencia memorable de la misma vinculándola al destino Madrid. Es imprescindible que la acción genere una experiencia de muy alto valor añadido y destaque por su creatividad y originalidad. El licitador deberá presentar una memoria donde explique el objetivo, la idea, el desarrollo y la estimación de resultados esperados de esta acción. Se incluirá una propuesta de sede, escaleta, acción de dinamización, calendario y equipo detallado. Se incluirán en versión digital los materiales de comunicación necesarios para llevarla a cabo y el argumentario de la acción.

El presupuesto ficticio de esta acción sería de 50.000 € y los asistentes previstos son 150.

## 2.1 Denominación del Club de Producto de Alto Impacto

El licitador incluirá en su oferta dentro del sobre B una propuesta de denominación del Club de Producto de Alto Impacto. Se incluirá un concepto creativo con su racional, una propuesta de denominación del programa y una propuesta de diseño gráfico del logo de la marca del programa. Los atributos que deberá reflejar son: profesionalidad, cercanía, seriedad, claridad, sencillez, eficiencia y carácter institucional.

## 2.2 Home y ficha de socio

El licitador incluirá en su oferta, dentro del sobre B, una propuesta gráfica y de arquitectura de la información de la web que permita optimizar la experiencia de usuario y la visibilidad de experiencias y establecimientos asociados. Se harán en total dos pantallas: home y ficha de socio. Se presentará en forma de boceto en imagen (psd, png, jpg), y se acompañará de un diagrama de arquitectura de la información detallada y del racional sobre el modelo de navegación propuesto.

## 2.3 Portada y página de experiencia en Manual de ventas

El licitador incluirá en su oferta, dentro del sobre B, una propuesta de portada y otra de doble página del Manual de ventas utilizando como socio ficticio del CPAI al espacio cultural CentroCentro. Habrá que redactar el contenido de la experiencia y traducirla al inglés.

## 2.4 Informe de reporte tipo de acción

En este apartado se incluirá un ejemplo de informe de reporte final tipo aplicado a la Acción en Cannes. Deberá contener toda la información que el licitador considere imprescindible en un informe de este calado, y que sirva como herramienta de información tanto a la Dirección como a los socios miembros del club, que permita analizar, sacar conclusiones y obtener las recomendaciones oportunas para mejorar en la gestión del programa y la evolución del mismo.

## **CONTENIDO SOBRE C) CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES**

A continuación, se describe cada uno de los apartados de información que deberá incluir el sobre C, además de la oferta económica.

Dentro de los criterios valorables en cifras o porcentajes, se incluyen como mejoras los siguientes apartados, cuya documentación se incluirá en el **SOBRE C) CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES**. Las mejoras a proponer son las siguientes:

- Producción de un vídeo para el mercado asiático
- Prestación de curso de formación
- Edición de una nueva tirada del Manual de ventas

## 2.5 Producción de un vídeo para el mercado asiático

De cara a aumentar el impacto y efectividad de las acciones que el CPAI tiene previsto desarrollar en el mercado asiático sería de enorme utilidad el disponer de un vídeo concebido y realizado específicamente para este mercado tan específico.

Se hará en inglés. Deberá producirse con modelos profesionales. Tendrá que estar vinculado al relato de Madrid (cuya información se puede encontrar en el siguiente enlace: [www.esmadrid.com/trade](http://www.esmadrid.com/trade)) y muy enfocado al público objetivo al que se quiere dirigir. La duración será de 1 minuto, pero se harán varias píldoras o versiones de 20” para RRSS, que deberán haberse previsto por el guionista desde su conceptualización para que el rodaje permita tener los totales necesarios para ello.

La inclusión de esta mejora por parte del proveedor supone la aceptación de todos los requisitos expuestos en el apartado 3.2.1.4 de este PPT. Será necesario tenerlo desarrollado antes del 30 de **abril de 2025**.

## 2.6 Prestación de curso de formación

Se valorará como mejora la prestación de los siguientes cursos de formación al equipo de TT&C de Madrid Destino relacionados con el manejo y uso de las herramientas desarrolladas o utilizadas por el licitador en la ejecución de los servicios *online* solicitados en el contrato:

- Gestor del Banco de imágenes
- Parametrización de Google Analytics, elaboración de informes y estadísticas
- Parametrización de Google Tag Manager
- Gestión de perfiles de redes sociales u otros

El tiempo mínimo de duración de la suma de estos cursos será de 40 horas.

*Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP23-00622 Servicios para la creación, desarrollo y puesta en marcha del Club de Producto de Alto Impacto "NextGeneration EU"*

La formación debe ser prestada por personal experto en el manejo de las herramientas mencionadas. Los cursos tendrán lugar preferentemente en las oficinas de Madrid Destino durante el segundo semestre de 2025, si bien se podrá variar la fecha de común acuerdo entre el equipo de TT&C y el licitador.

## 2.7 Edición de nueva tirada del Manual de ventas

Se ha identificado como mejora la reedición del Manual de ventas en **noviembre de 2025**, de manera que se incluyan todos los socios que se hayan adherido al CPAI después de la primera tirada realizada en 2024. Seguirá las mismas especificaciones del apartado 3.2.1.2 del presente PPT, si bien se cambiará el diseño de la portada. Se imprimirán 600 unidades en inglés y 500 en español.

## 3 EQUIPO DE TRABAJO Y LUGAR DE DESARROLLO. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

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

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

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

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

La empresa adjudicataria aportará cuanto personal de adecuada cualificación y nivel de dedicación estime necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije, atendiendo a los requerimientos mínimos establecidos:

Madrid Destino y el adjudicatario crearán al inicio del proyecto un comité de seguimiento mixto del mismo. Este comité estará compuesto por al menos una persona por ambas partes y será el encargado de la supervisión de la ejecución de los desarrollos siendo responsable del control de la ejecución del proyecto, el cumplimiento de hitos y la calidad de los entregables. La periodicidad de estas reuniones y el objeto de las mismas se decidirá según la evolución global del proyecto y adecuándose de la manera más flexible posible a las circunstancias de la producción.

El comité se reunirá a criterio del equipo técnico. Las reuniones del comité deberán convocarse con al menos dos días de antelación y tras las mismas, el equipo del adjudicatario deberá entregar un acta resumen de la reunión en las 24 horas siguientes.

#### **4 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS**

Los desarrollos evolutivos pertenecientes a la web que se ejecuten durante el contrato tendrán una garantía mínima de un año de duración contra errores del sistema que se detecten durante la explotación posterior.

Se valorarán ampliaciones de dicha garantía mínima, la cual se explica en el PCAP.

#### **5 RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO**

El adjudicatario deberá proporcionar:

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

Madrid Destino requiere contratar un servicio que deberá ser prestado como un global por el adjudicatario proporcionando los medios personales y materiales propios y

adecuados a los niveles de servicio. Además, la organización del mismo, la iniciativa y la dirección, serán responsabilidades directas del adjudicatario.

## 6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario se compromete a:

- No introducir software microinformático ajeno a Madrid Destino salvo autorización expresa por parte de ésta.
- No divulgar las estructuras de carpetas ni los ficheros de información, así como los aplicativos realizados a medida ni la información almacenada en ellos.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existente o prevista.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información de Madrid Destino, ni la documentación que se suministre o a la que pudiera tener acceso, con independencia del soporte en que se encuentre.
- Realizar buen uso del o los correos electrónicos de Madrid Destino que les fuesen encomendados.
- Mantener las contraseñas que pudieran conocer en secreto, tanto las propias como las de los sistemas.
- Respetar y promover las medidas de seguridad implantadas o por implantar en Madrid Destino.
- No conectarse a otras redes o sistemas que sean ajenos a las propias de Madrid Destino sin el consentimiento previo y por escrito por parte de Madrid Destino.
- Las conexiones externas que deban realizarse por necesidades del servicio se realizarán mediante VPN controladas por Madrid Destino.
- No se podrán instalar dispositivos de comunicación del tipo que sean sin el permiso expreso y por escrito de Madrid Destino.
- No se podrá extraer información de los sistemas de Madrid Destino sin el consentimiento expreso de ésta.
- En caso de que el adjudicatario deba instalar equipamiento propio, aunque sea de forma temporal, deberá borrar de forma permanente aquella información que

se haya extraído de los sistemas de Madrid Destino cuando se produzca la retirada del equipo.

- Los equipos que se retiren propiedad de Madrid Destino serán formateados. Antes de realizar la retirada de un equipo, ésta deberá ser aceptada por escrito por parte de Madrid Destino.
- El adjudicatario y el personal que éste asigne al proyecto se comprometerá a la no divulgación del sistema de instalaciones de cualquiera de los edificios objetos del contrato.

## **7 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario actual tendrá la obligación de transferir el conocimiento sobre los desarrollos realizados, así como adquirir el compromiso de devolución del servicio en una vez finalizado el contrato en aquellos casos en el que se produzca un cambio de proveedor.

## **8 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO**

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

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

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

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

El responsable del contrato de Madrid Destino, en general cualquier empleado de Madrid Destino que intervenga durante la fase de ejecución del contrato, se abstendrá de realizar indicaciones de cualquier tipo referidas a las condiciones de trabajo (horarios,

turnos, jornada laboral, vacaciones, permisos y demás) al personal de la empresa adjudicataria.

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

## **10 RESPONSABILIDAD**

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

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

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

## **11 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES**

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

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales,

aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados en el Anexo III del PCAP.

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

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

## **12 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

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

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

### **En materia de empleo**

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

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

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

Para el cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las

personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

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

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

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

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

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

## **13 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **13.1 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 personales deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos personales de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel 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.

### 13.2 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 de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado “Tratamiento de Datos Personales”.

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

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

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

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

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

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

### **13.3 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”:

#### **13.3.1 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.

#### **13.3.2 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.

#### **13.3.3 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”.

#### **13.3.4 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.

#### **13.3.5 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.

#### **13.3.6 Formación**

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

#### **13.3.7 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.

### **13.3.8 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.

### **13.3.9 Destino de los datos**

Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

### **13.3.10 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.

### **13.3.11 Notificación de violaciones de la seguridad de los datos**

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de [dpd@madrid-destino.com](mailto: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.

### **13.3.12 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](mailto: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.

### **13.3.13 Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento**

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

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

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

### **13.3.14 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.

### **13.3.15 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 personales, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

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

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

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

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

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

### 13.4 Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

### 13.5 Información

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

*Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP23-00622 Servicios para la creación, desarrollo y puesta en marcha del Club de Producto de Alto Impacto "NextGeneration EU"*

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

**Responsable:** MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., con domicilio en Madrid, calle Conde Duque, 9-11, 28015 Madrid.

**Delegado de Protección de datos:** [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@madrid-destino.com)

**Finalidades:** gestionar y cumplir la relación establecida.

**Plazo de conservación:** se limitará al periodo que sea necesario para dar cumplimiento a la relación contractual y durante los plazos de prescripción de las acciones civiles, penales, administrativas o de cualquier otro tipo que pudieran derivarse de la actividad o servicio prestado y del tratamiento de los datos, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental español.

**Destinatarios:** usuarios de los distintos ecosistemas web turísticos desarrollados por Madrid Destino.

**Legitimación:** ejecución del contrato.

**Derechos:** El ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, de puede solicitarse mediante email dirigido a [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@madrid-destino.com), con referencia a “Área Legal” e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

## 14 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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.

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.

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.

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.

## 15 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre el plazo del procedimiento de contratación, las empresas

participantes podrán hacerlo a partir de la recogida de este documento a la dirección: [sschwanz@esmadrid.com](mailto:sschwanz@esmadrid.com); [sas@esmadrid.com](mailto:sas@esmadrid.com)

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

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

En Madrid, a la fecha de la firma electrónica

El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha 27 de mayo a las 13:53 horas por las personas que constan como firmantes del mismo.

MADRID DESTINO

El Responsable del contrato

Sabine Schwanz

EL ADJUDICATARIO

MADRID DESTINO

El Órgano de contratación

## **ANEXO I. Datos personales objeto del contrato.**

Relación de datos personales relacionados con diversos servicios objeto del contrato:

- Nombre y apellidos
- Teléfonos fijos y/o teléfono móvil
- Correos electrónicos
- Puesto
- Empresa

## ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

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

El objeto de servicio consiste en la definición, desarrollo, alojamiento y evolución de los distintos ecosistemas web para la implantación del proyecto de transformación digital turística llevada a cabo por Madrid Destino. Éstas se realizan a terceros y están relacionadas con las actividades de difusión turística de la ciudad de Madrid llevadas a cabo por Madrid Destino, bien producidas por ella misma, bien producidas por terceros con los que Madrid Destino tiene relación.

El personal adscrito por las organizaciones adjudicatarias, debe estar preparado para proporcionar los servicios establecidos en el Pliego mediante el tratamiento de datos personales. Estos 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 necesaria 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, en caso de producirse, comprenderá todos los siguientes:

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| ✓ Recogida (captura de datos)   | ✓ Extracción (retrieval) | ✓ Limitación                                    |
| ✓ Registro (grabación)          | ✓ Consulta               | ✓ Supresión                                     |
| ✓ Estructuración                | ✓ Cesión                 | ✓ Conservación (en sus sistemas de información) |
| ✓ Modificación                  | ✓ Difusión               | ✓ Duplicado Copia (copias temporales)           |
| ✓ Conservación (almacenamiento) | ✓ Interconexión (cruce)  | ✓ Copia de seguridad                            |
|                                 | ✓ Cotejo                 |   |

✓ 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 personales 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 personales 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 III MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento a 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 personales 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 personales incluidos en los ficheros.
- d. Estructura de los ficheros con datos personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales, 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado. En caso de que sea estrictamente necesario se hará constar motivadamente en el documento de seguridad y se adoptarán medidas que tengan en cuenta los riesgos de realizar tratamientos en entornos desprotegidos.
- Copias de respaldo y recuperación.
  - Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- Registro de accesos.
  - De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.
  - En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
  - Los mecanismos que permiten el registro de accesos estarán bajo el control directo del responsable de seguridad competente sin que deban permitir la desactivación ni la manipulación de los mismos.
  - El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.
  - El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
  - No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que concurran las siguientes circunstancias:



- Que el responsable del fichero o del tratamiento sea una persona física.
- Que el responsable del fichero o del tratamiento garantice que únicamente él tiene acceso y trata los datos personales.
- La concurrencia de las dos circunstancias a las que se refiere el apartado anterior deberá hacerse constar expresamente en el Documento de Seguridad.
- Telecomunicaciones.
  - Cuando, conforme al artículo 81.3 Reglamento de desarrollo de la LOPD deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos personales 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 personales 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 personales 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 personales 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.