

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE REGISTRO, CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

ÍNDICE

Contenido

1 OBJETO	3
2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5
2.1 OBJETO DEL CONTRATO	5
2.1.1 Condiciones generales	5
2.1.2 Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego	5
2.1.3 Centros en los que debe prestarse el servicio	6
2.2 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	6
3 DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO	6
3.1.1 Sistema de contratación y licitación electrónica	6
3.1.2 Funcionalidades requeridas	6
3.1.3 Estimación de volúmenes	13
3.1.4 Registro de licitadores	13
3.1.5 Área privada de licitadores	14
3.1.6 Web pública de contratación y licitación	14
3.1.7 Funcionalidades del módulo de sede de Registro General de Madrid Destino	15
3.1.8 Seguimiento de los expedientes	15
3.1.9 Migración de datos	20
3.1.10 Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato	20
3.2 ALOJAMIENTO	20
3.2.1 Servicios de backup	23
3.3 CONVIVENCIA ENTRE PLATAFORMAS	23
3.4 DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	24
3.5 DESARROLLOS EVOLUTIVOS Y ADAPTACIONES. BOLSA DE HORAS	24
3.6 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS EVOLUTIVOS	26
3.7 EQUIPOS DE TRABAJO Y LUGAR DE DESARROLLO. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO	27
4 INFORMACIÓN A PRESENTAR	27
5 RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO	27
5.1 INFRAESTRUCTURA TÉCNICA	27
6 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO	28
7 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO	28
8 RESPONSABILIDAD	28
9 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	29
10 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO	29
11 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD	31

11.1	NORMATIVA	31
12	DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	31
12.1	NORMATIVA	31
12.2	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	32
12.3	ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO.....	33
12.3.1	Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO	33
12.3.2	Finalidad de tratamiento	33
12.3.3	Medidas de seguridad	33
12.3.4	Deber de confidencialidad y secreto.....	34
12.3.5	Relación de personas autorizadas.....	34
12.3.6	Formación	34
12.3.7	Comunicación de datos a terceros	34
12.3.8	Delegado de Protección de Datos	35
12.3.9	Destino de los datos	35
12.3.10	Transferencias internacionales.....	35
12.3.11	Notificación de violaciones de la seguridad de los datos	35
12.3.12	Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos.....	36
12.3.13	Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento	36
12.3.14	Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos.....	37
12.3.15	Derecho de información.....	37
12.4	SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES	38
12.5	INFORMACIÓN.....	38
13	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	39
14	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	41
	ANEXO I. DATOS A TENER EN CUENTA POR LOS LICITADORES DE CARA DIMENSIONAR EL TRABAJO A REALIZAR.	42
	ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”	43
	ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	44

EXPEDIENTE Nº: SP25-00047

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE REGISTRO, CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1 OBJETO

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

Por todo lo anterior y para el correcto ejercicio de sus competencias, Madrid Destino requiere la prestación de los siguientes servicios:

- Plataforma de contratación y licitación electrónica.
- Sistema de registro general.
- Migración de datos, funcionalidades e integraciones en caso de ser necesario.
- Mantenimiento técnico.
- Desarrollos evolutivos, nuevas adaptaciones y mejoras del sistema.
- Integraciones con otras plataformas.
- Alojamiento y monitorización de la plataforma.

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

El adjudicatario del contrato estará obligado a que los servicios a prestar se lleven a cabo 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 para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el 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.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

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

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

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Objeto del contrato

Madrid Destino desea contratar los siguientes servicios:

- Servicio de contratación electrónica integral que abarque tanto las fases previas al inicio del expediente como las posteriores a la firma del contrato.
- Servicio de licitación electrónica.
- Servicio de registro general, incluyendo una versión simplificada para usuarios que no son de registro.
- Firma y sellado electrónico de documentos.
- Sello de tiempo y generación de prueba.
- En caso de cambio de plataforma: migración de datos, adaptaciones de funcionalidades y servicios actuales a la nueva solución, integraciones actuales, propias y de terceros, configuración de entornos, pruebas, puesta en marcha y formación a usuarios.
- Bolsa de horas: desarrollos evolutivos, nuevas adaptaciones y mejoras del sistema.
- Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato.
- Nuevas versiones y mejoras del producto.
- Servicio en modo nube privada incluyendo alojamiento de la plataforma y todos los servicios asociados al mismo incluyendo monitorización de los sistemas y alarmas.
- Integración con la ERP de Madrid Destino (existente o futuras), Dynamics Navision 2009 R2 y mejoras respecto a los sistemas actuales.
- Integración con el sistema Replyca del Ayuntamiento de Madrid, en caso de ser posible, o en su defecto, el sistema de registro que en su momento utilice el Ayuntamiento de Madrid.
- Integración con la plataforma PLACSP de la Administración General del Estado.
- Generación de informes y dossiers para recopilar la información de los distintos expedientes a fin de presentar éstos en organismos oficiales.
- Explotación de datos avanzados del sistema.
- Portafirmas.

2.1.1 Condiciones generales

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

Todas las marcas de fabricantes y/o las tecnologías a las que se hace referencia en este documento se citan porque Madrid Destino, en la actualidad, tiene ya instalados equipos basados en dichas marcas y/o

tecnologías. Por lo tanto, en los casos en los que se haga referencias a determinadas marcas y/o tecnologías, los licitadores deberán tener en cuenta la dependencia tecnológica de Madrid Destino con las plataformas ya implantadas y en producción.

2.1.3 Centros en los que debe prestarse el servicio

Al ser un servicio basado en el uso de una solución tecnológica basada en remoto, la presencialidad solo será necesaria en momentos puntuales para reuniones de trabajo que sean consensuadas entre las partes.

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

2.2 Garantía de los trabajos

Las adaptaciones y/o desarrollos realizados durante la ejecución del contrato, así como la propia plataforma tendrán una garantía de un año de duración contra errores del sistema que se detecten durante la ejecución del contrato.

La duración de la garantía comenzará a contarse desde la fecha de la puesta en producción del sistema, en caso de migración o a la firma del contrato en caso de continuar con la solución actual.

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

3 DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Madrid Destino desea contratar un servicio de plataforma de contratación electrónica y registro general, integrado con los diversos sistemas de gestión de Madrid Destino.

La solución se compondrá de los siguientes elementos funcionales.

3.1 Sistema de contratación y licitación electrónica

La plataforma a contratar deberá estar previamente desarrollada y funcionando en otras Administraciones Públicas o Poderes Adjudicadores similares a Madrid Destino. La plataforma se deberá adaptar a las particularidades de Madrid Destino.

Todos los elementos de software y hardware necesarios para la operación de la plataforma de una manera global deberán ser suministrados por el adjudicatario. El modo de servicio es el de pago por uso de una plataforma que estará en la nube tanto para los usuarios internos como para los externos.

3.2 Funcionalidades requeridas

La lista enunciativa pero no exhaustiva de las funcionalidades de la plataforma para la contratación y/o licitación electrónica serán las siguientes:

3.2.1 Funcionalidades generales

- Deberá servir para dar cumplimiento a 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.
- Deberá cumplir los estándares del Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS) y de Interoperabilidad (en adelante ENI). Este cumplimiento deberá demostrar se mediante la presentación de los correspondientes certificados.
 - En el caso del ENS el nivel exigido es el medio ya que es el que corresponde con el nivel de cumplimiento con Madrid Destino.
 - En el caso del ENI será suficiente la declaración responsable de los licitadores acerca del cumplimiento del Esquema.
- Deberá prestar el servicio en modo nube privada.
- Dispondrá de roles de usuario y grupos de contratación, según la estructura organizativa de Madrid Destino. El sistema dispondrá de una capa de gestión a la que accederán los usuarios gestores de Madrid Destino y una capa pública (perfil del contratante de Madrid Destino, <https://contratacion.madird-destino.com>) a la que accederán los usuarios que deseen participar en los expedientes. Los usuarios licitadores dispondrán de la posibilidad de acceso a un área privada que se describe en detalle más adelante. Las altas o bajas de los usuarios gestores se realizarán siempre a través de mantenimiento siguiendo los protocolos definidos de Madrid Destino.
- Dispondrá de un sistema de notificaciones automatizadas asociadas a las fases de los procedimientos o a acciones generales de la plataforma que requieran notificaciones. Estas notificaciones se realizarán o bien a grupos o bien a personas o entidades individuales tanto de la propia Madrid Destino como usuarios externos.
- Dispondrá de un sistema de aprobaciones y de gestión de flujos de trabajo.
- Dispondrá de un sistema de gestión de anualidades de cara al reparto del presupuesto asociado a la duración del contrato.
- Dispondrá de un sistema de búsqueda de expedientes, contratos y licitaciones. La información deberá estar estructurada y etiquetada.
- Se podrá realizar desde la plataforma envíos selectivos a licitadores o al total de ellos de informaciones como:
 - Solicitudes de aclaraciones.
 - Gestión de preguntas.
 - Invitaciones a procedimientos restringidos.

- En general, todas las acciones comunicativas comúnmente desarrolladas en cualquiera de los procedimientos contractuales utilizados. Aquellas comunicaciones que lo requieran deberán dejar traza en el sistema firmadas con sello de tiempo.
- Los envíos de notificaciones podrán ser fehacientes o no y podrán adjuntarse documentos a los mismo o no. Tanto los fehacientes como los normales se deberán enviar de forma selectiva a cada uno de los licitadores, sin necesidad de realizar envíos individuales de forma manual.
- Integrará firma digital de los documentos que así lo requieran y en los propios flujos de trabajo del sistema.

3.2.2 Licitaciones

Los expedientes de licitación se gestionarán desde un acceso privado y restringido a usuarios gestores de Madrid Destino. Las publicaciones de los procesos para la participación de licitadores se realizarán a través del perfil del contratante de Madrid Destino y podrán ser públicas o restringidas, dependiendo del tipo de procedimiento utilizado.

Las funcionalidades serán las siguientes:

- Permitirá gestionar no solo licitaciones sino cualquier otro tipo de contratos, acuerdos, convenios, etc. y en especial a los negociados sin publicidad del art. 168 a) 2º de la LCSP 9/2017 de 8 de noviembre.
- Dispondrá de un sistema para la presentación digital de propuestas que deberá estar basada y cumplir la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.
- Dispondrá de una gestión de estados de expediente de modo que todos los participantes en el proceso conozcan en cada momento el estado del mismo.
- Será posible asociar documentos de manera sencilla en los formatos comúnmente aceptados como estándar.
- Dispondrá de un gestor de plantillas para la realización de diversa documentación (entre ellas, pliegos y contratos) a partir de las cuales poder crear versiones definitivas de cara a su publicación o generación del documento o contrato definitivo. Deberá permitir la funcionalidad de sacar en cualquier fase momento sobre la base de una plantilla genérica o generando un documento (en versiones, al menos Microsoft Word y Microsoft Excel) que incluya todos los datos que se encuentren introducidos por los distintos usuarios o gestores hasta ese momento. Se deberá establecer un protocolo sencillo y ágil de modificación de las mismas a requerimiento de Madrid Destino, los protocolos que permitan la formación y/o gestión a determinados usuarios habilitados para ello por Madrid Destino para las modificaciones de las mismas, al menos en los aspectos (texto, formatos, etc.) que no requieren una reparación o conocimientos especializados.
- Dispondrá de un sistema de aclaraciones asociadas a las licitaciones que serán públicas, tanto la solicitud de las aclaraciones como las respuestas proporcionadas. Estos hilos de comunicación serán fácilmente consultables por los licitadores de manera pública y asociadas a cada expediente en concreto.
- Integrará un sistema de sellado de tiempo para la entrega de documentos y comunicaciones que así lo requieran o para las aperturas de mesas. Además, el sistema deberá contar con una

huella digital que garantice el cumplimiento de la entrega de documentos en tiempo y forma, en especial para poder contabilizar el plazo extra que prevé la ley de 24 horas.

- Tendrá un sistema de ponderación y de asignación de pesos de las valoraciones tanto objetivas como subjetivas. Esta ponderación deberá poder hacerse por lotes en caso de que la licitación o el contrato los incluya.
- Deberá poder asignar fórmulas específicas para el cálculo de las puntuaciones valorables en cifras o porcentajes. La creación y asignación de fórmulas, se podrá realizar tanto de manera global como específica por lote e incluso por criterio.
- El sistema generará las pruebas necesarias de todas aquellas acciones que lo requieran, de modo que puedan utilizarse de manera efectiva y válida a la hora de demostrar que se han llevado a cabo determinadas acciones.
- Deberá cubrir tanto todas las tipologías de procedimientos y contrataciones que contempla a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre como aquellos otros que aun estando fuera de su aplicación son utilizados por Madrid Destino.
- Deberá contemplar la actualización de los procedimientos en función de las novedades legislativas que sean de aplicación a Madrid Destino, a título enunciativo y no limitativo, cambios en los umbrales de los procedimientos de licitación.
- Tendrá la posibilidad de generación de lotes que podrán ser tratados de manera individualizada, desde su publicación hasta la formalización del contrato, pero formando parte de un procedimiento o expediente de contratación, incluyendo la justificación en caso de lote único.
- Contará para los procedimientos que así se requieran un sistema de gestión de mesas de contratación incluyendo la gestión de los componentes de la mesa, las convocatorias, firmas de actas, asignación de roles, quorum necesario y en general todas las acciones habituales realizadas por una mesa de contratación y una mesa técnica.
- Dispondrá para los procedimientos en los que se presenten ofertas mediante sobres o documentos cerrados de un sistema de apertura de sobres condicionado a los plazos, fases y requerimientos requeridos expuestos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.
- Contará con un sistema de gestión de subsanaciones y exclusiones asociado a cada procedimiento.
- Generará y proporcionará los plazos clave de un procedimiento de contratación teniendo en cuenta los que marque la ley. Las fechas que dependan de factores variables como por ejemplo la emisión de informes técnicos o las convocatorias de mesas, no se tendrán en cuenta.
- Los procedimientos adjudicados deberán estar disponibles en un histórico de adjudicaciones accesible públicamente.
- Madrid Destino podrá decidir qué información relativa a un procedimiento es pública y cuál no.
- Será parametrizable y adaptable a las necesidades específicas de Madrid Destino y permitirá realizar adaptaciones de forma autónoma a Madrid Destino.

- La plataforma deberá ser multi idioma al menos en su parte pública. Deberá estar además en al menos, castellano e inglés y se valorará la inclusión de otros idiomas.
- El sistema deberá estar en un entorno seguro bajo dominio https. Los certificados necesarios serán proporcionados por Madrid Destino ya que se desea que la plataforma pública y la privada sean un subdominio de <https://www.madrid-destino.com/>.
- Cumplirá con los requisitos exigidos por la European Union General Data Protection Regulation (en adelante RGPD. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu_es).
- Los tipos de contratación con carácter de mínimos deberán ser los siguientes:
 - Licitaciones armonizadas.
 - Procedimientos abiertos.
 - Procedimientos abiertos simplificados.
 - Procedimientos abiertos super-simplificados.
 - Negociados sin Publicidad.
 - Negociados con Publicidad.
 - Restringidos.
 - Convenios.
 - Acuerdos marco.
 - Encomiendas.
 - Patrocinios.
 - Contratos menores.
 - Contratos con contraprestación dineraria para Madrid Destino y contratos mixtos.
 - Sistemas dinámicos de adquisiciones.
 - Concurso de proyectos.
 - Consultas preliminares.
- En general todas aquellas contrataciones reflejadas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre. Las contrataciones de estos tipos u otros que pudieran surgir en el futuro estarán dentro de la misma plataforma o solución tecnológica y deberán estar perfectamente identificados por su naturaleza.
- Durante la ejecución del contrato se deberá analizar el ciclo de vida de cada tipología de contratación.

- Se deberán realizar las adaptaciones necesarias a los ciclos de vida que se definan.
- La plataforma deberá contar con un sistema de programación automática de publicación de licitaciones: será programable por parte de los usuarios tramitadores de forma que preparada con antelación y de forma desatendida la publicación de un procedimiento fijando el día y la hora de la publicación.
- Contará con un sistema de control de bajas temerarias mediante la definición de umbrales y cálculo de la incursión en el supuesto establecido. El sistema, tomando como referencia los umbrales establecidos, marcará de manera visible para los tramitadores, aquellas propuestas que incurran en los supuestos de forma que se les pueda dar trámite de audiencia.

3.2.3 Firma de documentos y portafirmas

Ciertos documentos deberán ser firmados tanto por usuarios de Madrid Destino, como por usuarios externos. Para ello, la plataforma deberá ofrecer una solución, tanto de portafirmas para la gestión de firma de documentos, como de firmado de éstos, mediante certificado digital o sistema OTP.

Esta solución podrá ser única (por ejemplo, un portafirmas interno que sea responsive y que permita firmas de usuario sin que sea necesario entrar en la plataforma), o varias (por ejemplo un portafirmas interno y otro externo), siempre y cuando reúna el conjunto de funcionalidades demandadas.

Las funcionalidades necesarias son las siguientes:

- **Portafirmas:** gestión de las firmas de usuarios de Madrid Destino, así como las firmas de externos en caso de ser necesarias. Esta herramienta podrá ser interna o externa y se trata de la gestión de la firma de documentos dentro de un flujo de trabajo definido previamente. Las funcionalidades básicas serán las siguientes:
 - **Portafirmas interno:**
 - Estará integrado en la herramienta de forma nativa y los usuarios podrán elegir su uso o no, dentro del flujo general de aprobaciones. Los momentos en los que se debe hacer uso del portafirmas dependerá del flujo de trabajo definido y la configuración previa que hagan los gestores de expedientes, los cuales podrán asignar a cada documento, los firmantes necesarios, que deberán realizar las firmas en los momentos adecuados del procedimiento, a través del portafirmas interno.
 - Permitirá la visualización previa de los documentos a firmar.
 - Permitirá la firma en bloque de varios documentos o la firma individual.
 - Permitirá el rechazo de firma, con la inclusión del motivo del rechazo y la devolución al estado anterior.
 - Permitirá varios firmantes y la definición de la secuencia de firma, es decir, definir el orden en el que se deben firmar los documentos.
 - El portafirmas informará del estado de firma de los documentos a simple vista, los cuales, cambiarán, según lo hagan los propios documentos.

- Los documentos pendientes de firma aparecerán en modo listado, ordenados de más recientes a más antiguos, con el nombre. Fecha del documento y su estado que en la mayoría de los casos será “pendiente de firma”.
 - Portafirmas externo:
 - Aunque estará integrado con el gestor de expedientes, el proceso de firma y acceso a los documentos a firmar, deberá ser sin la necesidad de entrar a la plataforma.
 - La firma se realizará mediante correo electrónico que será recibido por los firmantes con una descripción de la petición de firma, con un enlace al documento o documentos a firmar.
 - Los firmantes accederán a los mismos y firmarán mediante OTP, es decir, mediante el uso de un código de un solo uso, recibidos en aparte en el mismo correo electrónico y la confirmación de firma mediante certificado electrónico digital, proporcionado por el portafirmas externo. Los documentos firmados de este modo, tendrán doble validación, la del usuario firmante mediante correo personal y la del sistema, mediante certificado digital.
 - El portafirmas será Web y por tanto, responsive, de modo que los firmantes puedan hacerlo mediante el uso de terminales móviles y sin necesidad de tener certificados digitales personales en dichos dispositivos.
 - El resto de funcionalidades son iguales a los descritos para el portafirmas interno.
- **Herramienta de firma de documentos:** la acción específica de firma, o bien, mediante OTP, o bien mediante el uso de certificado de firma digital, o una mezcla de ambos. La firma de los documentos podrá ser mediante el uso de sistemas propios o de terceros como, por ejemplo:
 - **Autofirma:** el aplicativo desarrollado y mantenido por el Ministerio para la Transformación Digital y la Función Pública.
 - **Aplicativos externos:** mediante el uso de procesos OTP como se ha descrito anteriormente o mediante el uso de certificado digitales propios o de terceros, siempre y cuando sean emitidos por entidades de confianza y/o cumplan el reglamento EIDAS.

3.2.4 Documentación y manuales de uso de la plataforma

El adjudicatario deberá proporcionar a Madrid Destino los manuales de uso de la plataforma adaptados a las necesidades específicas definidas en el presente documento, así como cuantos otros documentos, tablas, manuales o informaciones relacionados con el uso de la plataforma.

La documentación generada deberá estar personalizada a Madrid Destino y pasará a ser propiedad de ésta para su gestión terna.

3.2.5 Formaciones

En caso de cambio de plataforma tecnológica, el adjudicatario se compromete a realizar una serie de sesiones de formación online para personal de Madrid Destino con las siguientes características:

- Formación para gestores jurídicos: una jornada de 8 horas que podrá dividirse en dos sesiones de 4 horas cada una.

- Orientado a técnicos jurídicos y administrativos.
- Conceptos generales de la plataforma.
- Procedimientos abiertos, simplificados, supersimplificados y armonizados.
- Formación para gestores jurídicos: una jornada de 8 horas que podrá dividirse en dos sesiones de 4 horas cada una.
 - Orientado a técnicos jurídicos y administrativos.
 - Resto de procedimientos.
 - Acuerdos marco.
 - Concurso de proyectos.
 - Sistemas dinámicos de adquisición.
 - Consultas preliminares.
 - Encomiendas.
 - Patrocinios.
 - Contratos con contraprestación dineraria para Madrid Destino y contratos mixtos.
- Formación para unidades promotoras y gestores jurídicos: una jornada de 8 horas que podrá dividirse en dos sesiones de 4 horas cada una.
 - Orientado a unidades promotoras, técnicos jurídicos y administrativos.
 - Negociados con y sin publicidad.
- Formación para unidades promotoras: una sesión de 4 horas.
 - Contratos menores.

3.2.6 Estimación de volúmenes

Son los siguientes:

- Usuarios tramitadores: aproximadamente 20.
- Otros usuarios (por ejemplo, técnicos que deban analizar propuestas, subir documentos, o gestionar contratos menores): aproximadamente 500.
- Usuarios externos (licitadores): ilimitados.
- Contratos globales realizados por Madrid Destino: aproximadamente 2.000 anuales (fundamentalmente contrataciones menores).
- Licitaciones (independientemente del tipo): aproximadamente 200 anuales.

3.2.7 Registro de licitadores

La plataforma deberá contar con un sistema de registro de licitadores que podrán participar o no en los procedimientos publicados. Los registrados podrán ser entidades físicas o jurídicas. El sistema de registro deberá cumplir los estándares habituales de estos sistemas haciendo especial hincapié en la seguridad y el cumplimiento de la RGPD.

Los datos de identificación básica de los licitadores que se registren, como por ejemplo la identificación fiscal, deberán ser normalizados por el sistema de modo que no puedan dar lugar a equívocos o interpretaciones y puedan utilizarse como referencia para localizar a un proveedor en las distintas plataformas de Madrid Destino.

La base de datos de licitadores registrados deberá estar conectada y sincronizado con la base de datos de proveedores de Madrid Destino que se encuentra en el sistema Dynamics Navision 2009 R2. La secuencia de registro será la siguiente:

El acceso al sistema se podrá hacer por usuario y contraseña o mediante uso de certificados reconocidos como por ejemplo DNle o certificado digital.

El sistema deberá permitir que aquellos licitadores que estén registrados en el ROLECE (Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público) puedan acreditar su pertenencia al mismo subiendo a la plataforma la documentación necesaria a fin de acelerar el proceso de contratación tras realizarse la adjudicación de un contrato.

Madrid Destino podrá aprobar, rechazar o solicitar información adicional a los licitadores que presenten acreditaciones de pertenencia al ROLECE.

3.2.8 Área privada de licitadores

Una vez registrados, los usuarios podrán hacer uso de la plataforma mediante su usuario y su contraseña. Los usuarios registrados dispondrán de un área privada en la que podrán:

- Consultar toda la información relativa a los expedientes en los que estén participando o que sean de su interés.
- Podrán cambiar ciertos datos relativos a la empresa o solicitar la baja del sistema.
- Determinados datos como por ejemplo el NIF o el CIF, no podrán cambiarse salvo bajo petición y aceptación por parte de Madrid Destino que será quien finalmente lleve a cabo el cambio en caso de producirse.
- Una empresa podrá tener diversos apoderados y/o firmantes o representantes y podrá gestionar el alta o baja de los mismos.
- El sistema estará preparado para la participación de U.T.E.s u otras tipologías de modelos empresariales y/o asociativos previstos en la ley.
- El sistema generará una traza de todas las acciones llevadas a cabo por los licitadores, especialmente las que requieran respuesta por parte de Madrid Destino.
- El sistema informará de las acciones asociadas a los expedientes de licitación como por ejemplo la convocatoria de mesas, o las notificaciones de adjudicación, trámites de audiencia, exclusiones, etc. y en general todas aquellas acciones que deban ser comunicadas por ley.
- Madrid Destino dispondrá de una gestión de usuarios desde la que podrá editar permisos, bloquear o cancelar usuarios y comunicarse con ellos.

3.2.9 Web pública de contratación y licitación

El sistema incluirá una Web pública que servirá como perfil del contratante de Madrid Destino. En dicha Web, tanto los potenciales licitadores como los registrados podrán consultar y/o participar en aquellas convocatorias que se sean de carácter abierto.

Aquellos procedimientos que sean restringidos o por invitación, serán accesibles desde el área privada de los proveedores que tendrá su acceso y registro desde la misma página Web pública.

La Web deberá de contar con un sistema de ayudas relacionadas con el sistema de contratación, así como instrucciones claras de contacto en caso de necesitar soporte por parte del adjudicatario.

La Web pública deberá tener instalado un certificado SSL que será proporcionado por Madrid Destino.

La parte pública deberá estar, al menos en inglés y se valorará la traducción del frontal al francés. Esta valoración se detalla en el PCAP.

3.3 Soporte a usuarios y gestión de incidencias

El adjudicatario deberá prestar los servicios de soporte a usuarios en dos ámbitos distintos:

- Soporte a usuarios gestores. Usuarios de Madrid Destino.
- Soporte a licitadores.

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

Las incidencias de usuario tendrán un horario de atención de oficina, en una franja de 8:00 de la mañana a 17:00 horas, como mínimo.

Las incidencias relacionadas con alojamiento son diferentes ya que se trata de alta disponibilidad. Estas incidencias son de usuario.

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

- La plataforma deberá contar con notificaciones automáticas a usuarios que deberán configurables, por usuario, grupos, fechas, periodicidades, etc.
- Las incidencias se catalogarán como normales o urgentes en el momento de abrirlas de manera que sea posible hacer seguimiento y control de los niveles de servicio contratados.

La operativa de gestión de incidencias será la siguiente:

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

3.3.1 Niveles de incidencias

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

Se definen dos niveles de incidencia según su criticidad:

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

3.3.2 Canal y tiempos máximos de resolución de incidencias

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

Los tiempos mínimos por tipo de incidencias serán los siguientes:

- **Nivel urgente:**
 - Tiempo de respuesta inmediato (notificación de recepción de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).

- Tiempo de resolución: máximo 3 horas.
- **Nivel normal:**
 - Tiempo de respuesta máximo: inmediato (notificación de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
 - Tiempo de resolución: máximo 6 horas contadas desde la respuesta.

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

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

3.3.3 Medición de la calidad del servicio

La comprobación de las estadísticas relacionadas con el servicio de soporte deberá ser accesibles en cualquier momento.

Se deberá poder acceder a la información de actuaciones realizadas especificando de forma detallada:

- Tipo de intervención.
- Incidencias resueltas.
- Incidencias no resueltas y su motivo.

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

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

Aplicar las penalizaciones fijadas en el presente procedimiento.

3.3.4 Seguimiento y revisiones de los expedientes

La plataforma deberá contar con un sistema de seguimiento y revisión de los contratos formalizados que permitirá realizar al menos las siguientes acciones y su seguimiento:

- Modificaciones al contrato tanto previstas como no previstas.
- Prórrogas.
- Cesiones.
- Penalidades.
- Subcontrataciones.
- Resoluciones, extinción o expiración del plazo.
- Devoluciones de garantías.

- Ampliaciones de plazo.
- Suspensiones.

A estas acciones y dependiendo de la tipología seleccionada se le podrán sumar documentaciones necesarias, notificaciones, fechas de ejecución, límites, impacto económico, etc.

3.3.5 Funcionalidades del módulo de sede de Registro General de Madrid Destino

La plataforma deberá contar con una funcionalidad de registro electrónico que deberá estar conectado con el resto de sistema de contratación. Este sistema actuará como Sede de Registro General de Madrid Destino. Será posible registrar cualquier información que deba pasar por registro, independientemente de que esté relacionada con contratación o no, e indiferentemente de se trate de información e naturaleza física o digital.

Las funcionalidades que se desean son las siguientes:

- Permitir registrar tanto documentación electrónica como física (generando el etiquetado físico y la ficha del documento).
- El sistema generará identificadores únicos para cada expediente y para sus subapartados dentro de un mismo expediente. Diversos expedientes podrán estar relacionados entre sí o con sus subapartados, estas relaciones deberán poder mostrarse de forma gráfica a los usuarios.
- Los documentos y acciones relacionados con un expediente se podrán localizar agrupados y descargar y/o exportar en archivos separados de forma individual o en grupos.
- Será posible realizar acciones masivas bien por expedientes, bien dentro de un expediente en concreto con los documentos que lleve asociados.
- Asignación de expedientes. Será posible asociar un expediente, documento o notificación a un usuario o conjunto de usuarios concretos, los cuales recibirán una notificación de dicha asignación. Los usuarios asignados podrán acceder a la plataforma a realizar las acciones necesarias relativas a ese expediente o documento. Una vez realizadas las acciones el usuario cambiará el estado del expediente y notificará al creador del expediente al respecto. Los usuarios de registro tendrán permisos para reeditar y reenviar, así como añadir usuarios nuevos al grupo del expediente registrado.
- Los usuarios que no sean del departamento de Madrid Destino, pero deban acceder a los expedientes para su aprobación, visualización u otras acciones, lo deberán poder hacer de manera externa sin necesidad de entrar en la plataforma. Estas acciones deberán dejar traza, en cualquier caso, dentro de la plataforma.
- El etiquetado digital sobre información material deberá incluir la información relativa a la ubicación física del expediente o documento, conservando la referencia electrónica de cara al futuro poder buscarla y ubicarla de manera rápida y sencilla.
- Registros de entrada y salida con marcación de sello de tiempo por lo que será necesario el uso del sistema de sellado digital de tiempo de la plataforma. Se generará un histórico de registros de manera que los usuarios puedan consultar de una manera visual y rápida, el ciclo de vida completo de un expediente o de los documentos asociados al mismo.

- Será posible la catalogación de los documentos mediante categorías, etiquetas, etc. Esta información debe servir luego a posteriori para filtrar búsquedas.
- Gestión de categorías, de forma individual o en grupo:
 - Creación, edición y eliminación de categorías.
 - Agrupaciones de categorías.
 - Reasignaciones de categorías.
 - Búsqueda de categorías.
- Gestión de las jerarquías de categorías y de documentos.
- Gestión de estados de un expediente o documento: se definirán y crearán los diversos estados de un expediente o documento y se aplicarán según el ciclo de vida de los mismos.
- Navegación visual entre documentos y categorías.
- Previsualizaciones de documentos dentro del mismo interfaz de usuario de la plataforma sin necesidad de descargar los archivos.
- Almacenado de archivos, tanto repositorio físico como digital.
- Gestión de expedientes y registros.
- Política de retenciones y definición de plazos temporales.
- Recuperación de documentos.
- Visualización de documentos dentro del propio registro para poder revisar los mismos sin tener que abandonar un registro o sin tener que descargar el documento.
- Conexión con escaneado de documentos.
- Gestión de ciclos de vida de los documentos registrados. Será posible definir fechas, archivados automáticos, etc. Existirá siempre un histórico de documentos y expedientes que será accesible en caso de ser necesario.
- Gestión de hilos de comunicación asociados al registro entre los usuarios que tengan los permisos adecuados.
- Gestión de tiempos, avisos y notificaciones.
- Gestión de solicitudes externas de información.
- El sistema se deberá integrar con los paquetes de edición de documentos digitales más utilizado en Madrid Destino, en concreto con Microsoft Office y LibreOffice.
- El sistema deberá ser accesible vía Web.

- Acceso seguro.
- Gestión de usuarios, roles y permisos. Los permisos deberán poder aplicarse por rol, usuario o incluso por documento o expediente.
- Gestión de privacidad de documentos. Será posible definir que determinados documentos solo puedan visualizarse según roles o según usuarios. Esta privacidad también podrá definirse desde un expediente completo.
- Gestión de la propiedad de un documento o expediente.
- Sistema de generación de informes relativos a la sede de registro.

3.3.6 Migración de datos

Los licitadores deberán describir de la forma más detallada posible en sus propuestas la forma en la que van a abordar la estrategia de migración en caso de resultar necesario.

La volumetría aproximada será la siguiente:

- Unos 6.100 expedientes completos de todo tipo (abiertos, negociados, menores, etc.) incluyendo toda la información relacionada.
- Unos 30.000 expedientes de registro.

Para la posible migración, se deberá tener en cuenta el momento de realización de la misma y se deberá distinguir entre expedientes en licitación y los que estén en estado distinto a licitación.

3.4 Mantenimiento de la plataforma durante la duración del contrato

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

3.5 Alojamiento

El adjudicatario deberá prestar los servicios de alojamiento e infraestructura necesaria para la operación de la plataforma en formato de nube privada.

El CPD y la infraestructura necesaria para la operación seleccionados por parte del adjudicatario para la prestación del servicio deberán estar ubicados en territorio de la comunidad europea y deberá estar certificado en el ENS, al menos en el nivel medio.

Los servicios incluirán:

- Infraestructura tecnológica para la operación de la plataforma en alta disponibilidad. Incluirá los siguientes elementos mínimos:
 - Los servidores y servicios necesarios deberán estar redundados garantizando en todo momento la disponibilidad del servicio en caso de caídas del sistema.
 - La plataforma deberá estar virtualizada.

- Las características de los servidores deberán estar ajustadas al servicio prestado (servidor de aplicaciones, bases de datos, gestión de caché, etc.) y al rendimiento óptimo en lo relativo a experiencia del usuario. El alojamiento deberá permitir las ampliaciones de memoria, procesador y almacenamiento en caliente, así como la creación de nuevo servidores en caso de ser necesario para prestar el servicio en casos de picos de trabajo. Como mínimo los servidores deberán tener 64 GB de RAM, 4 vProcesadores y 500 GB de disco
- Servicio de almacenamiento: deberá contar con un sistema de almacenamiento de datos basado en cabina de discos que garantice igualmente la alta disponibilidad del entorno de producción. El sistema deberá ser NFS mediante cabinas de discos con redundancia por RAID y discos Fibre Channel o SSD. Al menos deberá disponer de 8 TB de almacenamiento.
- Se deberán suministrar tantos servidores como sean necesarios para garantizar la alta disponibilidad del sistema.

La alta disponibilidad será imprescindible solo para la plataforma de producción, través de los mecanismos de balanceo, clusters activo/activo por lo que se deberá dimensionar el número de servidores para cumplir con este principio. El entorno de preproducción tendrá que asemejarse lo máximo posible al de producción sin tener las necesidades de alta disponibilidad del entorno de producción.

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

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

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

Los siguientes incidentes no cuentan como tiempo de interrupción:

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

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

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

- Los servidores deberán estar eficientemente balanceados, debiendo responder, en caso de caída al principio expuesto de activo/activo.
- La arquitectura propuesta deberá tener en cuenta los distintos entornos de la plataforma (al menos, producción y preproducción, tanto los frontales, como la capa de gestión).
- La electrónica de red necesaria (balanceadores, enrutadores, conmutadores, switches, hubs, etc.) Los licitadores deberán especificar en sus propuestas la electrónica de red que consideran necesaria teniendo en cuenta los equipos descritos para el alojamiento.
- Será obligatorio presentar el número de componentes y los modelos propuestos para el servicio de todos aquellos elementos de electrónica de red objeto de la propuesta. Se consideran así mismo incluidos en la propuesta cuantos cableados sean necesarios para la operación del sistema.
- Se considera parte del servicio la configuración lógica de los aparatos de red que sean parte del servicio, incluyendo gestión de puertos, creación y gestión de VLans, programación de reglas, etc.
- Los elementos hardware necesarios para la seguridad, monitoreo y control del tráfico de red de la plataforma como por ejemplo firewalls.
- Madrid Destino **no será propietario de ninguno de los elementos** instalados en la plataforma.
- Existirán tres entornos que estarán accesibles por parte de Madrid Destino. En todos los casos habrá una versión pública o frontal y otra de gestión:
 - Entorno de producción.
 - Entorno de preproducción.
 - Entorno de desarrollo.
- Los entornos de preproducción y desarrollo deberán ser réplicas del entorno de producción en cuanto a funcionalidades. Los datos deberán ser razonablemente los mismos, con la lógica inclusión de datos realizados para pruebas de calidad. Las características de los servidores que den el servicio a estos entornos podrán ser menores, pero deberán garantizar siempre, el uso fluido de los entornos por parte de los usuarios de Madrid Destino.
- La infraestructura deberá ser escalable. Soportará los picos máximos de accesos, proporcionando un servicio sin degradación.
- Será obligatorio prestar los servicios de comunicación tanto internos como externos, junto con el caudal de salida a Internet y servicios de comunicación entre Madrid Destino y la plataforma.
- El ancho mínimo de salida a Internet será de 100 Mbps.
- Será obligatorio prestar los servicios de monitorización y gestión de la plataforma (Caída de servicios, capacidad de almacenamiento insuficiente, detección de intrusión, etc.)
- Será obligatorio prestar las acciones preventivas y correctivas ante fallos del sistema. Recuperación de la plataforma ante caídas.

- Será obligatorio prestar los servicios de backup y restauración de datos.
- Se entienden incluidos dentro del suministro los servicios de instalación y puesta en marcha de actualizaciones de software necesarias o de componentes de hardware adicionales que considere el adjudicatario en acuerdo con Madrid Destino.
- El servicio es 24x7.
- Se valorará que el centro de alojamiento tenga certificada la categoría TIER III, tanto de construcción, como de operación. Los licitadores deberán presentar la documentación necesaria en sus ofertas para demostrar este requisito.
- Se requiere una gráfica sobre la propuesta de arquitectura en la que se muestre la disposición lógica de los elementos que compondrán la plataforma, es decir, servidores, electrónica de red, comunicaciones y todos los elementos requeridos para el correcto funcionamiento de la plataforma, incluyendo los entornos de producción y preproducción, frontal y capa de gestión, indicando sus características y detallando los mecanismos que garanticen la alta disponibilidad del servicio.

3.5.1 Servicios de backup

Servicio de copias de respaldo y recuperación para toda la información existente en el almacenamiento compartido y en los discos de sistema de cada servidor, así como las cintas necesarias y su almacenamiento. La periodicidad de las copias de seguridad se acordará con Madrid Destino. Se incluirá en este servicio los dispositivos hardware y las licencias de software necesarias (tarjetas de red, agentes, etc.). Se requiere un mínimo de 16 TB, siendo indispensable el crecimiento de dicho espacio bajo petición de Madrid Destino.

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

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

3.6 Convivencia entre plataformas

En caso de requerirse, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de adaptación y parametrización a las necesidades específicas de Madrid Destino, así como de migración de los expedientes actuales, dando prioridad a aquellos que estén en curso durante las tareas de implantación.

La plataforma deberá estar operativa por completo en un máximo de 6 meses desde la firma del contrato, exceptuando aquellas funcionalidades que se acuerden como evolutivos o mejoras planteadas a los mínimos del pliego.

Es posible que, durante este proceso de adaptación y migración, ambas plataformas, la entrante y la saliente, deban coincidir y coexistir. Esto dependerá de la fecha en la que comience el contrato, pudiendo darse los siguientes escenarios (en todos los casos se cumple el plazo máximo establecido de 6 meses o se realiza en menos tiempo):

- A.) Las plataformas conviven con el contrato actual en vigor y la migración y puesta en marcha termina al mismo tiempo que el contrato actual.

En este caso, Madrid Destino solo abonará los trabajos relativos a las tareas de parametrización, migración y puesta en marcha.

B.) Las plataformas conviven con el contrato actual en vigor, pero la migración y puesta en marcha termina después de la finalización del contrato actual.

En este caso, el adjudicatario deberá abonar al contratista saliente, el servicio prestado del período fuera del contrato. Madrid Destino ha establecido una partida presupuestaria específica para cubrir estos costes y abonará al nuevo contratista, los meses de servicio necesario dentro del período máximo de 6 meses.

C.) Comienza el proceso de migración y puesta en marcha con el contrato actual finalizado.

En este caso, el adjudicatario deberá abonar al contratista saliente, el servicio prestado por los 6 meses como máximo que durará el proceso de migración y puesta en marcha. Madrid Destino ha establecido una partida presupuestaria específica para cubrir estos costes.

Independientemente de los escenarios, la duración global del contrato no varía y se ajustará a lo establecido en el apartado 8 del Anexo I del PCAP.

El servicio de registro, contratación y licitación electrónica, es crítico por lo que no es admisible la pérdida de la continuidad del mismo.

En caso de producirse un cambio en la plataforma, esto supondría:

- Un posible período de convivencia entre la plataforma saliente y la entrante como máximo de 6 meses.
- Una migración de datos y funcionalidades efectiva entre plataformas en un máximo de 6 meses desde la firma del contrato.
- Las adaptaciones a las necesidades de Madrid Destino tanto en registro como en contratación en la nueva plataforma.
- El desarrollo e implantación de las funcionalidades mínimas solicitadas en el pliego, en caso de no disponer de ellas en la plataforma entrante.
- El desarrollo y puesta en marcha de las integraciones descritas en el pliego.

Pasado el plazo máximo fijado para las adaptaciones y la puesta en marcha y en caso de que no se haya podido poner en marcha la nueva plataforma debido a retrasos no imputables a Madrid Destino o a causas de fuerza mayor, el coste de los meses en exceso deberá ser asumido por el adjudicatario hasta la puesta en marcha del sistema, sin que Madrid Destino deba abonar ninguna cantidad por este concepto e independiente de que se puedan aplicar, adicionalmente, las penalidades fijadas en el apartado 28 del Anexo I de PCAP.

3.7 Devolución del servicio

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

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

3.8 Desarrollos evolutivos y adaptaciones. Bolsa de horas

Se incluye una bolsa de horas en el servicio para realizar tareas no identificadas en el presente expediente y que requieran trabajos de evolución o adaptación de funcionalidades y/o desarrollo de herramientas relacionadas con la plataforma,

Esta bolsa de horas se irá consumiendo bajo demanda de Madrid Destino según los trabajos que se requieran.

Los proveedores deberán describir en sus propuestas la sistemática del flujo de solicitudes de trabajos, evaluaciones, aprobaciones y ejecuciones para el consumo de esta bolsa de horas.

Esta bolsa se dedicará exclusivamente a mejoras, nuevas integraciones o evoluciones adaptadas a las necesidades particulares de Madrid Destino y no incluirá los mantenimientos de los sistemas ni las correcciones o resoluciones de incidencias de la plataforma que se consideran incluidas en el coste general del servicio.

En el desarrollo de evolutivos y nuevas adaptaciones o integraciones, se considerarán incluidas además de los desarrollos propiamente dichos, las tareas necesarias para la gestión de los desarrollos, las pruebas de todo tipo, la instalación y la puesta en marcha, incluso las tareas relativas a sistemas, bases de datos o cualquiera otras que fueran necesarias.

Los perfiles necesarios para llevar a cabo estas tareas quedan a la discreción del adjudicatario.

Los mínimos de la bolsa de horas serán los siguientes:

- 250 horas en total (125 hora anuales) para el primer periodo de 24 meses.
- 250 horas en total (100 hora anuales, los primeros 24 meses y 50 los últimos 12) para el segundo período de prórroga de 36 meses.
- Se fija un precio único por hora, establecido en el PCAP, independientemente del perfil que realice los trabajos necesarios. Los licitadores deberán hacer sus mejores propuestas respecto a esta tarifa máxima única. El precio por hora ofertado por el adjudicatario será la referencia para calcular las facturaciones y el total de horas de la bolsa ya que a menor precio será mayor el número de horas disponibles en la bolsa.

El trabajo a desarrollar tendrá las siguientes particularidades:

- La dirección de los trabajos de será responsabilidad del adjudicatario.
- Las personas asignadas al servicio deberán contar con sus propios equipos y recursos materiales. Éstos deberán estar preparados para poder trabajar y realizar las tareas objeto del contrato, tanto como si lo realizaran in situ, como si lo realizaran de forma remota.
- De forma periódica, el jefe de proyecto designado por el adjudicatario se reunirá con Madrid Destino para realizar el seguimiento de las tareas del proyecto. Éste será quien distribuya y dirija los trabajos a realizar por el personal asignado al servicio.
- Las horas objeto del contrato **no son de obligado consumo** por parte de Madrid Destino y en caso de no demandarse no se facturarán.
- Los participantes en los desarrollos evolutivos deberán tener **al menos 3 años de experiencia** demostrable en la plataforma adjudicataria.
- Madrid Destino podrá solicitar los CV de los perfiles asociados a la bolsa a fin de demostrar la experiencia de los mismos en el uso de la plataforma.
- Gestión del consumo de la bolsa de horas:

- Madrid Destino realizará peticiones de trabajos en el momento que considere que es necesario con cargo a la bolsa de horas contratada.
- La bolsa de horas se irá consumiendo según se vayan realizando aceptaciones de trabajos desarrollados por parte de Madrid Destino.
- Las peticiones se agruparán en conjuntos y se evaluará el esfuerzo y un calendario con previsión de entregas por parte del adjudicatario que presentará una propuesta de consumo de horas por cada perfil que pudiera ser necesario para el desarrollo de las acciones a realizar.
- Madrid Destino aprobará o rechazará la propuesta. En el primer caso el adjudicatario llevará a cabo los trabajos y se descontarán las horas del remanente disponible. En el segundo caso se buscarán alternativas por ambas partes a fin de encontrar un consenso.
- Una vez aprobado el conjunto de tareas, el calendario y el esfuerzo en horas por cada perfil, el adjudicatario desarrollará las acciones, y presentará los resultados a Madrid Destino que los aprobará o los rechazará o solicitará modificaciones. En este último caso se expondrán los motivos del rechazo y el adjudicatario deberá resolver las incidencias detectadas.

La corrección de incidencias o defectos del sistema relativos a los evolutivos solicitados, no computarán contra la bolsa de horas ya que se considerarán objeto de garantía.

La garantía de los evolutivos desarrollados se contará a partir de la puesta en marcha de los mismos.

3.9 Seguimiento y control de los evolutivos

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

- El Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con Madrid Destino.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Deberá haber al menos una reunión de seguimiento cada mes. La periodicidad de las reuniones dependerá de las cargas de trabajo que se vayan produciendo y serán consensuadas por las partes.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los mismos. Tras la revisión técnica, el responsable de Madrid Destino, comunicará a la empresa adjudicataria su aceptación, o su rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.
- Inicialmente se estima un informe al mes para los comités de seguimiento que disgreguen los trabajos realizados en función de su tipología, que refleje el estado de las tareas y que sirva de guía para el seguimiento de los trabajos.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el Madrid Destino.

- Para dar por finalizados los evolutivos y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por Madrid Destino el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

3.10 Equipos de trabajo y lugar de desarrollo. Seguimiento del proyecto.

Los licitadores deberán exponer en sus propuestas con el mayor detalle posible el equipo de trabajo asignado al proyecto.

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 con dos días de antelación y tras las mismas, el equipo del adjudicatario deberá entregar un acta resumen de la reunión.

El lugar de los desarrollos será a elección del adjudicatario, sin embargo, será necesaria la presencia física del equipo humano del adjudicatario en las oficinas de Madrid Destino, unos días al mes. El calendario de esta presencia se consensuará con Madrid Destino y dependerá de las circunstancias de los trabajos a desarrollar.

4 INFORMACIÓN A PRESENTAR

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

- Entendimiento del servicio a prestar.
- Planteamiento técnico de la solución.
- Alojamiento de la plataforma.
- Equipo de trabajo.
- Soporte a usuarios.
- Metodología de trabajo.

5 RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO

5.1 Infraestructura técnica

- Hardware del personal asociado al servicio: el adjudicatario deberá proporcionar los medios físicos necesarios para la óptima ejecución del servicio tanto si se realiza in-situ como si se presta el servicio de forma remota.

- Software del personal asociado al servicio: del mismo modo, los medios físicos destinados por el adjudicatario a la prestación del servicio deberán contar con los elementos de software necesarios para la correcta ejecución del contrato.

6 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.

7 RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

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

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

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

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

8 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.

9 OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

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

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

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

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

10 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.

11 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

11.1 Normativa

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

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

12 DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

12.1 Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE)

2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

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

12.2 Tratamiento de Datos Personales

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

Elo 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 y
- f) las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo

requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINO estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

12.3 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":

12.3.1 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.

12.3.2 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.

12.3.3 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".

12.3.4 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.

12.3.5 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.

12.3.6 Formación

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

12.3.7 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.

12.3.8 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.

12.3.9 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.

12.3.10 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.

12.3.11 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, 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.

12.3.12 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

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.

12.3.13 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 auditorías o en inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la AEPD.

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

12.3.14 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.

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

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

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

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

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

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

12.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

12.5 Información

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

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

Responsable: MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., con domicilio en Madrid, [calle Conde Duque, 9-11, 28015 Madrid](#).

Delegado de Protección de datos: dpd@madrid-destino.com

Finalidades: Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión de los expedientes de contratación descritos, la formalización y archivo de los contratos y otros documentos relativos a los expedientes)

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

Destinatarios: Agencia Tributaria, Tribunal de Cuentas, Plataforma de Contratación del Estado , y demás administraciones públicas, para el cumplimiento de obligaciones de transparencia y control, fiscales, así como, a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos y autoridades judiciales. Las obligaciones de transparencia conllevan la publicación en la correspondiente sede electrónica la relación de los contratos suscritos por MADRID DESTINO, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas.

Legitimación: Ejecución de un contrato

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

13 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

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

Asimismo, se compromete expresamente a denunciar en todo momento ante las autoridades policiales y/o judiciales competentes, cualquier conducta que pudiera apreciarse 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.

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

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

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

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

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

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

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

14 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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

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

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

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

El responsable del contrato

D.

D.

El Órgano de contratación

D.

ANEXO I. Datos a tener en cuenta por los licitadores de cara dimensionar el trabajo a realizar.

Relación de datos de carácter personal relacionados con la gestión de la plataforma y en especial, el acceso al área privada de los licitadores:

- Nombre y apellidos.
- Teléfonos fijos y/o teléfono móvil.
- Correos electrónicos.
- Direcciones postales.
- Números de identificación personales como por ejemplo pasaportes o DNIs.
- Certificados de firma electrónica.

ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El objeto de servicio consiste en la gestión digital de los contratos y expedientes así como registros de entrada y salida de Madrid Destino.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, debe estar preparada para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego mediante el tratamiento de datos de carácter personal. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

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

Colectivos y Datos Tratados

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

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales, en caso de producirse, comprenderá:

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

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

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

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

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

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

ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

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

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

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

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

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Funciones y obligaciones del personal.

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

- La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales bajo el control del adjudicatario deberá ser autorizada por el adjudicatario o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad.
- En el traslado de la documentación se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.
- Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- La identificación de los soportes que contengan datos de carácter personal que la organización considerase especialmente sensibles se podrá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
- Identificación y autenticación.
 - El responsable del fichero o tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios.
 - El responsable del fichero o tratamiento establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado.
 - Cuando el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas existirá un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad.
 - El Documento de Seguridad debe establecer la periodicidad, que en ningún caso será superior a un año, con la que tienen que ser cambiadas las contraseñas que, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- Copias de respaldo y recuperación.
 - Deberán establecerse procedimientos de actuación para la realización como mínimo semanal de copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.
 - Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
 - Únicamente, en el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, y siempre que la existencia de documentación permita alcanzar el objetivo al que se refiere el párrafo anterior, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.

- El adjudicatario se encargará de verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de seguridad.
- Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

- Responsable de seguridad.
 - En el documento de seguridad deberán designarse uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el mismo. Esta designación puede ser única para todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal o diferenciada según los sistemas de tratamiento utilizados, circunstancia que deberá hacerse constar claramente en el documento de seguridad.
 - En ningún caso esta designación supone una exoneración de la responsabilidad que corresponde al responsable del fichero o al encargado del tratamiento de acuerdo con este reglamento.
- Auditoría.
 - A partir del nivel medio, los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.
 - Con carácter extraordinario deberá realizarse dicha auditoría siempre que se realicen modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas con el objeto de verificar la adaptación, adecuación y eficacia de las mismas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior.
 - El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.

- Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al adjudicatario para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas.
- Gestión de soportes y documentos.
 - Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.
 - Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.
- Identificación y autenticación.
 - El adjudicatario establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- Control de acceso físico.
 - Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- Registro de incidencias.
 - En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
 - Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

- Gestión y distribución de soportes.
 - La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso

autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.

- La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte.
- Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control del responsable del fichero.
- Deberá evitarse el tratamiento de datos de carácter personal en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado. En caso de que sea estrictamente necesario se hará constar motivadamente en el documento de seguridad y se adoptarán medidas que tengan en cuenta los riesgos de realizar tratamientos en entornos desprotegidos.
- Copias de respaldo y recuperación.
 - Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- Registro de accesos.
 - De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.
 - En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
 - Los mecanismos que permiten el registro de accesos estarán bajo el control directo del responsable de seguridad competente sin que deban permitir la desactivación ni la manipulación de los mismos.
 - El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.
 - El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
 - No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que 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 de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

- Traslado de documentación.
 - Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un fichero, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

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

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