

EXPEDIENTE Nº: SP24-00419

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CONSOLIDACIÓN DEL CLUB DE PRODUCTO DE ALTO IMPACTO ENTRE LOS PROFESIONALES TURÍSTICOS DE LOS MERCADOS PRIORITARIOS, ENMARCADA DENTRO DE LA ACTUACIÓN 8 “CREACIÓN DE UNA NUEVA OFERTA TURÍSTICA Y ESPECIALIZACIÓN POR SEGMENTOS: CREACIÓN DE UN CLUB DE PRODUCTO DE ALTO IMPACTO”, DEL EJE PROGRAMÁTICO 4 “COMPETITIVIDAD” DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO (PSTD) 2022 DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID, FINANCIADO CON LOS FONDOS NEXT GENERATION EU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (C14.I01.S02) A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	4
2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	10
3. OBJETO DEL CONTRATO	10
3.1 Especificaciones técnicas	14
3.2 Descripción de los servicios	15
3.2.1 Análisis de preferencias de sostenibilidad turística para el turista asiático de alto impacto.....	15
3.2.2 Diseño y elaboración de materiales específicos para acciones en mercados asiáticos.....	17
3.2.3 Formación <i>online</i>	21
3.2.4 Acciones en Mercado Chino.....	21
3.2.5 Acciones en Mercado Japón y Corea del Sur.....	25
3.2.6 Acción en Oriente Medio.....	29
3.2.7 Gestión del proyecto.....	31
3.3 Acreditación cumplimiento normativa ENS	31
3.4 Calendario y entregables	33
4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN	37
5. INFORMACIÓN A PRESENTAR	40
5.1.1. Propuesta de guion del vídeo para el mercado internacional	40
5.1.2 Programa de contenidos de la formación para profesionales del Mercado Chino	40
5.1.3 Acción de evento networking en China	40
5.1.4 Acción de jornada lúdica en Oriente Medio	41
5.1.5 Prototipo de productos conmemorativos para dos acciones (a escoger entre China, Japón/Corea u Oriente Medio)	41
5.2 CONTENIDO SOBRE C) CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES ... 41	
5.2.1 Impartición de jornadas de formación para socios del CPAI sobre los mercados asiáticos	42
5.2.2 Diseño de una estrategia de sostenibilidad para las acciones en China, Japón y Corea del Sur y Oriente Medio	42
5.2.3 Inclusión de un segundo deporte o disciplina deportiva en la acción en Oriente Medio	43
6. EQUIPO DE TRABAJO Y LUGAR DE DESARROLLO. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO	43
7. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	44
8. RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO	44
9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	45

10. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	46
11. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO	46
12. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO	46
13. RESPONSABILIDAD	46
14. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	47
15. CLÁUSULAS SOCIALES.....	47
16. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES	50
17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	50
17.1 Normativa.....	50
17.2 Tratamiento de Datos Personales	51
17.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.....	51
17.3.1 Tratamiento conforme a instrucciones de Madrid Destino	52
17.3.2 Finalidad de tratamiento	52
17.3.3 Medidas de seguridad	52
17.3.4 Deber de confidencialidad y secreto	52
17.3.5 Relación de personas autorizadas	53
17.3.6 Formación.....	53
17.3.7 Comunicación de datos a terceros	53
17.3.8 Delegado de Protección de Datos	53
17.3.9 Destino de los datos	53
17.3.10 Transferencias internacionales	54
17.3.11 Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.....	54
17.3.12 Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos	55
17.3.13 Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento	55
17.3.14 Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos	55
17.3.15 Derecho de información	56
17.4 Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	56
17.5 Información.....	57
18. PROPIEDAD INDUSTRIAL, PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE IMAGEN ..	57
18.1 Propiedad Industrial	57
18.2 Propiedad Intelectual.....	58
18.3 Música de librería y derechos sobre obras preexistentes.....	60
18.4 Derecho auxiliar de imagen y conexos de interpretación	61
18.5 Garantías.....	62
19. CUMPLIMIENTO NORMATIVO	63
20. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	65
ANEXO I. Datos personales objeto del contrato.....	66
ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”	67
ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD	69

EXPEDIENTE Nº: SP24-00419

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CONSOLIDACIÓN DEL CLUB DE PRODUCTO DE ALTO IMPACTO ENTRE LOS PROFESIONALES TURÍSTICOS DE LOS MERCADOS PRIORITARIOS, ENMARCADA DENTRO DE LA ACTUACIÓN 8 “CREACIÓN DE UNA NUEVA OFERTA TURÍSTICA Y ESPECIALIZACIÓN POR SEGMENTOS: CREACIÓN DE UN CLUB DE PRODUCTO DE ALTO IMPACTO”, DEL EJE PROGRAMÁTICO 4 “COMPETITIVIDAD” DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINO (PSTD) 2022 DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID, FINANCIADO CON LOS FONDOS NEXT GENERATION EU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (C14.I01.S02) A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1 INTRODUCCIÓN

La Conferencia Sectorial de Turismo, órgano de cooperación de composición multilateral y ámbito sectorial, en su reunión del día 28 de julio de 2021, ratificó la aprobación de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos (en adelante, la “Estrategia”), marco del Programa de Sostenibilidad Turística en Destinos, tanto en la edición ordinaria, como en la extraordinaria (financiada con el PRTR). La Estrategia se instrumenta en torno a Programas de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos (en adelante PSTD), y su aprobación permitió el inicio de las convocatorias correspondientes a los ejercicios 2021, 2022 y 2023 del Programa Extraordinario de Sostenibilidad Turística en Destinos a cargo del PRTR.

Mediante Acuerdo de Conferencia Sectorial, el 14 de diciembre de 2022, por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas, del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, se aprueba el Plan Territorial de la Comunidad de Madrid en el marco de la Convocatoria Extraordinaria de los Planes de Sostenibilidad Turística en Destino 2022.

Éste se ve complementado con la Resolución de 29 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de Turismo, por la que se acuerda la distribución de los créditos a las comunidades autónomas, y se formalizan los compromisos financieros derivados del Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 14 de diciembre de 2022, por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto para las comunidades autónomas del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de las entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

Además, según lo dispuesto en el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 14 de diciembre de 2022 “La concesión de las ayudas establecidas permite a las comunidades autónomas destinar los créditos correspondientes a las entidades beneficiarias en el marco de los Planes Territoriales, según lo que se determine a través de sus respectivos instrumentos jurídicos, y también que sean estas quienes ejecuten las propias actividades objeto de las ayudas, a través de las inversiones directas que pudieran efectuar con cargo a tales créditos, y teniendo en consideración las “Orientaciones para la transferencia de fondos a las comunidades autónomas para financiar medidas con el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia a través de Conferencia Sectorial o mediante ayudas convocadas por el Estado y gestionadas por aquellas como entidades colaboradoras” del Ministerio de Hacienda de fecha 11 de febrero de 2021”. En aplicación del artículo 71.3 de la Ley 4/2021, de 23 de diciembre, de Presupuestos generales de la Comunidad de Madrid para 2022, y hasta la entrada en vigor de los presupuestos generales para 2023, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid ha continuado la instrucción del procedimiento estatal, la cual notifica, a cada una de las entidades, la aprobación por la SETUR del Plan Territorial de la Comunidad de Madrid 2022 del que forman parte, y posteriormente ratificado en Conferencia Sectorial de Turismo con fecha 14 de diciembre de 2022.

En lo que respecta a las entidades beneficiarias, el mencionado Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 14 de diciembre de 2022 establece que “las beneficiarias de estas líneas de financiación son las comunidades autónomas, si bien los destinatarios finales de las mismas serán las entidades locales ejecutoras de los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, así como las entidades locales en las que se realizan las Actuaciones de Cohesión entre Destinos”

Finalmente, en el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 14 de diciembre de 2022 se determina que, para la ejecución del Plan Territorial, le corresponden a la Comunidad de Madrid, en la convocatoria 2022, un total de 37.400.000 euros, de los cuales se destinarán al PSTD Ciudad de Madrid – Ayuntamiento de Madrid 22.063.748,93€.

Por otra parte, la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, configura el sistema de gestión del Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia, junto a la Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre.

Asimismo, dado que las líneas de inversión reseñadas anteriormente serán financiadas con cargo al PRTR, les serán de aplicación las especialidades previstas en el artículo 44 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del PRTR.

Por tanto, cada entidad beneficiaria de un PSTD, está sometida como responsable de la ejecución de la actuación aprobada, a lo establecido en ambas órdenes en cuanto a la gestión, seguimiento, ejecución y justificación de éstos, con especial incidencia en la consecución de los hitos y objetivos CID incluidos en la Decisión de Ejecución del Consejo, y su cumplimiento se verificará de acuerdo con los mecanismos pactados con la Comisión Europea en las disposiciones operativas a las que se refiere el artículo 20.6 del Reglamento 2021/241, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia. Será obligatorio tanto el cumplimiento de los hitos y

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

objetivos como proporcionar la información de seguimiento que se establezca desde la Administración General del Estado, tanto de ejecución de gasto como de consecución de objetivos y el logro de los indicadores en las cuantías asignadas de manera individualizada a cada comunidad autónoma. Por tanto, el cumplimiento de los hitos y objetivos previstos en la Decisión de Ejecución del Consejo es obligatorio para que cada comunidad autónoma pueda retener finalmente los fondos transferidos. En relación con el cumplimiento de los hitos y objetivos, deberá no obstante tenerse en consideración las actualizaciones y/o aclaraciones a los mismos que puedan darse por parte de las Administraciones Públicas competentes.

A estos efectos hay que tener en cuenta lo establecido en el apartado 7º “Gastos no financiables” del dispongo cuarto de la Orden 1484/2023, de 11 de septiembre, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid.

En virtud de todo ello, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, ha dictado la ORDEN 1484/2023, de 11 de septiembre, publicada en el BOCM nº 230 de 27 de septiembre de 2023, para la concesión de una subvención directa al Ayuntamiento de Madrid para la ejecución de su “plan de sostenibilidad turística en destino” que forma parte del correspondiente “Plan Territorial de la Comunidad de Madrid 2022”, a cargo del Mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos de la Unión Europea-Next GenerationEU).

Dicha Orden tiene por objeto articular el procedimiento de concesión de la subvención directa al Ayuntamiento de Madrid con el objetivo de ejecutar las actuaciones previstas en el PSTD (Plan de Sostenibilidad Turística en Destino) correspondiente, integrado en el Plan Territorial de la Comunidad de Madrid para el año 2022 aprobado en el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 14 de diciembre de 2022.

El Ayuntamiento de Madrid es identificado como entidad beneficiaria en el Acuerdo de Conferencia Sectorial de Turismo de 14 de diciembre de 2022, con el objetivo de ejecutar las actuaciones previstas en su PSTD, que se ejecutará con cargo a los Fondos Europeos procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, los hitos y objetivos de los mismos, así como los importes necesarios para la financiación establecida para cada uno de ellos:

Objetivo n.º 218 del CID. Cuarto trimestre 2022:

Publicación en el BOE de la adjudicación a las entidades locales de ayuda para la aplicación de los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos», por un importe mínimo de 1.173.000.000 EUR (valor de referencia: 31 de diciembre de 2021), de los cuales, el 35 % se destinará a medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos.

Hito n.º 220 del CID. Cuarto trimestre 2024:

Las Comisiones de Seguimiento se asegurarán de que todos los destinos beneficiarios logren como mínimo los siguientes porcentajes de ejecución de cada Plan de Sostenibilidad Turística:

- Ejecución del 30 % en el caso de los destinos adjudicados en 2022

Hito n.º 221 del CID. Segundo trimestre 2026:

Finalización de todos los proyectos incluidos en los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos» y adjudicados en consonancia con los objetivos 211, 212 y 213, el 35 % de cuyos fondos se destinarán a financiar medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos.

No obstante, el pasado mes de diciembre de 2024, se ha cumplido el primer hito de justificación (HyO 220) dentro del programa de financiación de los Planes de Sostenibilidad Turística en Destino en su edición extraordinaria con cargo a los Fondos Next Generation EU.

El cumplimiento de estos compromisos en el plazo establecido es obligatorio, de forma que su incumplimiento puede conllevar la retirada de la financiación por parte de la Comisión Europea y la cancelación del programa.

Lo expuesto se entiende sin perjuicio de las actualizaciones y/o acuerdos que las Administraciones Públicas competentes puedan adoptar y que serán puestas en conocimiento del adjudicatario a los efectos que corresponda.

De acuerdo con el marco de actuación descrito en los hitos y objetivos del Componente 14 del PRTR, los Planes de Sostenibilidad Turística en Destino se configuran como mecanismos de actuación cooperada entre la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, y las Entidades Locales, así como el sector privado, ya que los respectivos planes permiten configurar una respuesta ante los retos y objetivos estratégicos de la sostenibilidad turística en cada territorio y destino, en el ejercicio de sus competencias en materia de ordenación del turismo y en relación con actuaciones prioritarias en cuatro ejes: transición verde, eficiencia energética, transición digital y mejora de la competitividad turística.

La contratación del servicio objeto de la presente licitación, contribuirá durante su plazo de ejecución a la consecución de este objetivo estratégico. La prestación del servicio objeto de contratación, se encuentra financiada con cargo a los fondos europeos Next Generation EU y su financiación condicionada, por tanto, al cumplimiento del mencionado hito CID número 220.

El PSTD, financiado mediante el crédito cuya transferencia autoriza la presente Orden, estará obligado a respetar el principio de “no causar daño significativo” (principio *do no significant harm-DNSH*) al medio ambiente previsto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y demás normativa europea de aplicación. Asimismo, garantizará el cumplimiento de las obligaciones de etiquetado ambiental y digital, de acuerdo con lo previsto en el citado Reglamento.

El Ayuntamiento se configura, por tanto, como entidad gestora y ejecutora del PSTD, siendo objeto de financiación las actuaciones propuestas por la entidad beneficiaria conforme a lo descrito en su PSTD detallado en el anexo I de la Orden, y que a continuación se transcribe:

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

EJES PROGRAMÁTICOS	ACTUACIONES	ANUALIDAD 2023	ANUALIDAD 2024	ANUALIDAD 2025	TOTAL
EJE 1 Transición ecológica	1 Programa de descentralización del turismo. El Chinatown de Madrid - Actuación de restauración paisajística: Entre otras acciones, se desarrollarán labores de mejora de la permeabilidad de los suelos, o la implantación de sistemas urbanos de drenaje sostenible.	300.000,00 €	961.000,00 €	661.000,00 €	1.922.000,00€
	2 El Madrid de Palacio y de la Casa de Campo. Rehabilitación sostenible: Recuperación de patrimonio histórico, adecuación del saneamiento y acometidas de suministros del conjunto histórico, rehabilitación y conservación de zonas verdes, entre otras.	437.734,46 €	1.582.780,41€	4.431.785,13 €	6.452.000,00€
TOTAL EJE 1		737.434,46 €	2.543.780,41€	5.092.785,13 €	8.374.000,00€
EJE 2 Eficiencia energética	3 Programa de descentralización del turismo. Usera, el Chinatown de Madrid - Actuación de recuperación de espacio público urbano: Peatonalización total o parcial de calles, diseño de intersecciones de prioridad peatonal, iluminación peatonal, entre otros.	230.000,00 €	569.000,00 €	269.000,00 €	1.068.000,00€
	4 El Madrid de Palacio y de la Casa de Campo. Eficiencia energética: Acondicionamiento de accesos y áreas de esparcimiento en el recinto.	711.533,35 €	1.601.701,69€	4.484.764,89 €	6.797.999,93€
TOTAL EJE 2		941.533,35 €	2.170.701,69€	4.753.764,89 €	7.865.999,93€
EJE 3 Transición digital	5 Programa de descentralización del turismo. Usera, el Chinatown de Madrid - Actuación de tecnificación de los recursos turísticos:	225.000,00 €	200.000,00 €	300.000,00 €	725.000,00 €

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

	Mejora de la digitalización de los recursos turísticos de la ciudad.				
	El Madrid de Palacio y de la Casa de Campo. Adecuación de la tecnología vinculada a la experiencia turística:				
	6 Definición del proyecto y del plan de marketing, implantación de soluciones tecnológicas.	300.000,00 €	900.000,00 €	281.375,00 €	1.481.375,00€
TOTAL EJE 3		525.000,00 €	1.100.000,00€	581.375,00 €	2.206.375,00€
EJE 4 Competitividad	Programa de descentralización del turismo. Usera, el Chinatown de Madrid - Actuación sobre la accesibilidad y la calidad turística del distrito:				
	7 Actuaciones de pavimentación sostenible, mejoras de viario y mobiliario urbano, intervenciones de accesibilidad en calles, adecuación de parques y jardines.	244.000,00 €	1.350.000,00€	1.018.625,00 €	2.612.625,00€
	Creación de nueva oferta turística y especialización por segmentos:				
	8 Creación de un club de producto de turismo de Alto Impacto.	200.000,00 €	400.000,00 €	404.749,00 €	1.004.749,00 €
TOTAL EJE 4		444.000,00 €	1.750.000,00€	1.423.374,00 €	3.617.374,00€
TOTAL		2.647.967,81€	7.564.482,10€	11.851.299,02 €	22.063.748,9€

La Actuación 8 del Eje 4 del PSTD 2022, “Creación de nueva oferta turística y especialización por segmentos”, se incluye en el correspondiente Plan Territorial de la Comunidad de Madrid en conexión con el Componente 14 del PRTR y, al igual que el resto de las actuaciones del PSTD 2022, se enmarcan en el Plan Estratégico de Turismo 2020-2023 de la ciudad de Madrid y en la pertenencia del destino a la red DTI-Destinos Turísticos Inteligentes. En concreto, la Actuación 8 del Eje 4 del PSTD 2022 se configura como complemento y continuación de la Actuación 5 del Eje 4 del PSTD 2021, “Especialización en turismo de Alto Impacto”, financiada igualmente con fondos europeos Next Generation EU.

El Club de Producto de Alto Impacto (en adelante también CPAI), creado en la anterior convocatoria (expediente nº SP23-00622), es un conjunto de servicios turísticos organizados en torno a productos, experiencias y establecimientos exclusivos, singulares y excelentes en todo su proceso, desde la elaboración y/o conceptualización a la presentación y/o ejecución, e

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

incardinado, dentro del Área de Turismo de Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. ("Madrid Destino") en un departamento especializado sin personalidad jurídica propia, que se constituye como una alianza estratégica entre agentes turísticos. En esta nueva convocatoria se pretende continuar con la implementación y consolidación de nuevos nichos de mercado turísticos incipientes, a través de la continuidad del Club de Producto de Alto Impacto, que fomenten la colaboración público-privada, siguiendo la estrategia de captación de una demanda estable de calidad, con alto poder adquisitivo, e interés por la cultura, el arte, la gastronomía, las escapadas urbanas, las compras, los grandes eventos deportivos y también lo intangible del destino: estilo de vida, dinamismo de la ciudad y carácter abierto y hospitalario de la ciudadanía, así como el impulso a la creación y difusión de nuevos productos resultantes de la agrupación de oferta del Club de Producto de Alto Impacto.

La creación de dicha especialización irá acompañada de acciones de activación y dinamización, siendo estas entre otras: estudio previo de consultoría, desarrollo de un plan de acción anual, indicadores de inteligencia de mercado, formación y especialización.

Estas acciones de apoyo estarán centradas en la diversificación de las líneas de producto en distintos mercados, especialmente China, Japón y Corea del Sur y Oriente Medio, si bien estos mercados podrían variar en caso de que causas geopolíticas así lo aconsejasen. A través de ellas se pretende fortalecer al destino y a los profesionales, empresas, asociaciones y otras entidades dedicadas a la creación y puesta en marcha de distintas líneas de producto en los mercados seleccionados para reforzar su competitividad y su capacidad de penetración en ellos.

2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los Pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer.

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

3. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato generado por la presente licitación se rige por los ejes definidos en los Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística, según lo establecido en el apartado 6 de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos. De acuerdo con el citado apartado, las actuaciones elegibles incluidas en el PSTD 2022 de Madrid, la presente licitación cuyo objeto es la contratación de los servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios, se engloba en este eje.

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

- Comunicación y sensibilización de residentes y turistas
- Actuaciones de mejora del entorno urbano
- Reconversión de zonas turísticas
- Inventarios de recursos turísticos
- Certificaciones de sostenibilidad
- Creación de nueva oferta turística
- Mejora de la accesibilidad
- Creación e equipamientos de turismo activo
- Gestión de equipamientos para servicios turísticos
- Desarrollo de productos turísticos
- Puesta en valor de productos locales para el turismo
- Programas y protocolos de seguridad e higiene
- Funcionamiento del ente gestor del destino turístico
- Sistemas de evaluación de resultados
- Mejora de la calidad del destino

En el marco de lo dispuesto en el artículo 116.4. f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, la “LCSP”), la insuficiencia de medios personales y materiales para hacer frente a las necesidades que se persiguen con el presente contrato, así como la falta de adecuación de los recursos existentes para cubrir éstas, la especificidad que presenta la materia, y el necesario desarrollo de la actividad que en este ámbito tiene encomendada el Ayuntamiento de Madrid y, en virtud del encargo de este, Madrid Destino, determinan la convocatoria de un procedimiento abierto para la contratación del servicio con empresas especializadas en la materia objeto del contrato, sin perjuicio de que la decisión técnica de los trabajos, así como su supervisión, corresponda al personal técnico de Madrid Destino.

En consecuencia, con el fin de contribuir a la consecución en tiempo y forma de los HyO CID y HyO auxiliares del PSTD 2022 y cumplir las obligaciones aplicables a la ejecución de los fondos europeos Next GenerationEU-MRR, se considera necesaria la contratación de los **servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios**, para abordar la actuación 8 “Creación de nueva oferta turística y especialización por segmentos” dentro del Eje programático 4 “Competitividad” del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino 2022 del Ayuntamiento de Madrid.

Para la adecuada configuración de la licitación y con fundamento en el artículo 115 de la LCSP, Madrid Destino llevó a cabo una consulta preliminar del mercado en convocatoria pública abierta, que se publicó en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) el día 7 de marzo de 2024, dirigida a todos los operadores económicos del mercado, personas físicas o jurídicas, cuya actividad está incluida dentro de los servicios sobre los que se realizó la consulta y que posean un interés legítimo en la posible licitación que se pueda llevar a cabo por Madrid Destino.

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

El objeto de la consulta se circunscribió a obtener, de los operadores económicos interesados, una respuesta por escrito al cuestionario que en la misma se incluyó, sobre los aspectos técnicos y económicos a considerar en los pliegos rectores de la posible licitación que se llevase a cabo por Madrid Destino.

Madrid Destino elaboró el preceptivo informe motivado, que forma parte del presente expediente de contratación, estando sujeto a las mismas obligaciones de publicidad que los pliegos de condiciones.

Las entidades beneficiarias/contratistas/subcontratistas de los fondos se someterán a las instrucciones, seguimiento y control que se establezcan para el PRTR, así como a las obligaciones específicas aplicables en el marco de las actuaciones del PRTR financiadas con fondos Next GenerationEU-MRR, relativas a la información y publicidad, control, verificación, seguimiento, cumplimiento de HyO CID, principio DNSH, etiquetado ambiental y digital, compromiso con el resultado, prevención de los conflictos de intereses, la corrupción y el fraude, prevención de doble financiación, cesión de datos, cumplimiento de otros principios transversales y demás obligaciones impuestas por la normativa interna y de la Unión Europea, incluyendo los controles tanto por la Comunidad de Madrid como por la Comisión de Seguimiento que se constituya al efecto.

Deberán respetarse, igualmente, las obligaciones y principios de gestión específicos del PRTR previstos en el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia, la Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y la normativa autonómica y municipal de aplicación. Dicha contratación incluirá los siguientes servicios:

- **Análisis de preferencias de sostenibilidad turística del turista asiático de alto impacto:** análisis que recoja datos de interés sobre las preferencias de este turista de alto impacto en materia de sostenibilidad turística, y que proporcione una comprensión profunda de la situación y las oportunidades presentes en estos mercados asiáticos para atraer al turista de alto impacto y posicionar Madrid como destino sostenible frente a otros destinos europeos. Además, deberá proporcionar una base sólida para tomar decisiones sobre estrategias y acciones a desarrollar alineadas a la estrategia del área de Turismo de la ciudad de Madrid y adaptada a su estructura y capacidades.

- **Diseño y elaboración de materiales específicos para los mercados Chino, Coreano-japonés y de Oriente Medio:** incluye la aplicación de la marca del CPAI a aquellos materiales que se utilizarán en las acciones en estos mercados más propicios conforme a la estrategia del área de Turismo de la ciudad de Madrid
- **Acciones entre los profesionales del sector turístico chino:** realización de dos grandes acciones que servirán de difusión del CPAI para impulsar la captación de nuevos socios y el *networking* entre estos destinado a la creación de nueva oferta turística. La primera acción se desarrollará en formato *workshop* (talleres de trabajo) para profesionales en al menos dos ciudades de China (tipo *roadshow*) involucrando a los socios del CPAI. La segunda acción en paralelo en cada ciudad será de formato evento *networking* para promover el subsector de Arte, Cultura y Artes Escénicas del CPAI enfocado en las artes escénicas. Será necesario contratar y adecuar todos los elementos necesarios para la realización de estas acciones, incluyendo la conceptualización, búsqueda de localizaciones y alquiler de espacio, diseño y elaboración de materiales, gestión del equipamiento técnico, contratación de proveedores, gestión de la convocatoria y su comunicación, etc.
- **Acciones entre los profesionales del sector turístico japonés y surcoreano:** realización de dos grandes acciones que servirán de difusión del CPAI para impulsar la captación de nuevos socios y el *networking* entre estos destinado a la creación de nueva oferta turística. La primera acción se desarrollará en formato *workshop* (talleres de trabajo) para profesionales en una ciudad de Japón y otra de Corea del Sur (tipo *roadshow*) involucrando a los socios del CPAI. La segunda acción en paralelo en cada ciudad será de formato evento *networking* para promover el subsector Compras del CPAI enfocado en la artesanía *Made in Madrid*. Será necesario contratar y adecuar todos los elementos necesarios para la realización de estas acciones, incluyendo la conceptualización, búsqueda de localizaciones y alquiler de espacio, diseño y elaboración de materiales, gestión del equipamiento técnico, contratación de proveedores, gestión de la convocatoria y su comunicación, etc.
- **Acción entre los profesionales del sector turístico de Oriente Medio:** realización de una acción de impacto involucrando a los socios del CPAI para dar a conocer los grandes eventos deportivos de alto impacto de Madrid (Mutua Madrid, eventos de fútbol, golf, etc.). Incluye la conceptualización de la acción, búsqueda de localización y alquiler de espacio, diseño y elaboración de materiales como mínimo en inglés, equipamiento técnico, contratación de proveedores, gestión de la convocatoria y su comunicación, etc.
- **Gestión del proyecto:** implica la coordinación de equipos, realización de calendarios, informes de seguimiento, así como el establecimiento de objetivos/métricas del proyecto en general.

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

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

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

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

3.1 Especificaciones técnicas

La prestación de los servicios se realizará, principalmente y de acuerdo a lo detallado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, siguiendo un modelo de llave en mano (incluidas las posibles mejoras en los servicios que pueda ofertar el contratista con arreglo a lo establecido en los criterios de valoración correspondientes al presente procedimiento de contratación).

El adjudicatario ha de disponer de una organización y autonomía propias para la óptima ejecución del contrato, tanto en medios materiales como humanos. En modo alguno existirá relación de dependencia alguna de carácter laboral con Madrid Destino. Dicha relación será la técnicamente necesaria para la correcta ejecución de los trabajos.

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos y de acuerdo con las instrucciones que, para su interpretación, se den al contratista por el Responsable del contrato que se designe por Madrid Destino.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Madrid Destino, el Ayuntamiento de Madrid o para terceros por las omisiones, retrasos, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El proyecto engloba trabajos de consultoría turística, representación, organización de eventos, así como diseño y ejecución de materiales, enfocados específicamente al Mercado Chino, Coreano-japonés y de Oriente Medio, para lo cual será necesaria una correcta gestión, coordinación y organización de los diferentes trabajos, así como seguimiento de los mismos y redacción de informes que verifiquen el cumplimiento de hitos y objetivos, plazos y toda la documentación financiera y técnica.

3.2 Descripción de los servicios

Madrid Destino desea contratar los siguientes servicios:

3.2.1 Análisis de preferencias de sostenibilidad turística para el turista asiático de alto impacto

Con el objetivo de posicionar Madrid a través del CPAI como destino sostenible para el turista de alto impacto (entendido como aquel de alto poder adquisitivo, y que valora la calidad, la autenticidad y la sostenibilidad) de los mercados Chino, Coreano-japonés y de Oriente Medio, y en línea con la estrategia de sostenibilidad turística, se plantea la elaboración de un análisis previo que recoja datos de interés sobre las preferencias de este turista de alto impacto en materia de sostenibilidad turística, y que permita seleccionar las herramientas y canales apropiados para las acciones a realizar en estos mercados teniendo en cuenta las características y preferencias propias de cada país.

El análisis debe ser exhaustivo y abordar diversos aspectos para proporcionar una comprensión profunda de la situación y las oportunidades presentes en estos mercados asiáticos para atraer al turista de alto impacto y posicionar Madrid como destino sostenible para este, además de proporcionar una base sólida para comprender las preferencias y expectativas del Mercado Asiático y tomar decisiones sobre estrategias y acciones a desarrollar alineadas a la estrategia del área de Turismo de la ciudad de Madrid y adaptada a su estructura y capacidades. Los elementos clave que deben incluirse en este análisis de mercado son los siguientes:

- **Segmentación y perfil del turista asiático de alto impacto:** Identificar las principales ciudades de origen (de China, Japón, Corea del Sur y Oriente Medio) del turista de alto impacto, así como de otros países asiáticos, y definir con precisión quién es el turista asiático (*buyer persona*) de alto impacto (edad, género, ocupación, ingresos) y cuáles son sus motivaciones (lujo responsable, experiencias únicas, personalizadas, etc.)
- **Análisis de preferencias, expectativas y tendencias de sostenibilidad:** descripción detallada de preferencias y patrones de comportamiento de los turistas del segmento de Alto Impacto de los mercados Chino, Coreano-Japonés y de Oriente Medio. El análisis debe incluir:
 - **Encuestas y focus groups a turistas de los mercados de China, Japón y Corea del Sur, y Oriente Medio antes del viaje:** Encuestas y *focus groups* que permitan conocer aspectos sobre comportamiento del turista antes de llegar al destino: preferencias, tendencias, intención de viaje, dónde buscan información, preocupaciones y expectativas. Deben ser encuestas realizadas al turista antes del viaje.
 - **Entrevistas con profesionales del sector de alto impacto:** entrevistas con profesionales de agencias emisoras u OETs de los mercados Chino, Coreano-japonés y de Oriente Medio para conocer aspectos sobre el comportamiento y

preferencias de sus clientes: qué tipo de ciudades europeas eligen (destino urbano, naturaleza, etc.), cuándo viajan, cuál es su *budget*, qué buscan cuando vienen a Europa (tipo de experiencias, tipo de alojamientos, gastronomía, actividades culturales, etc.).

- **Tendencias en turismo *premium* sostenible:** estadísticas y análisis sobre la creciente tendencia del turismo *premium* responsable en Asia (relevancia del *slow tourism*, interés por las experiencias que benefician tanto al visitante como al medio ambiente, demanda de personalización, etc.).
- **Análisis de la oferta sostenible *premium* de la ciudad de Madrid:** alojamientos en Madrid que combinan lujo con sostenibilidad (por ejemplo, hoteles boutique ecológicos, hoteles de 5 estrellas con certificaciones de sostenibilidad, etc.), oferta de restaurantes y experiencias culinarias de alta gama que se basen en el concepto de kilómetro cero, ingredientes orgánicos y prácticas sostenibles (chefs y restaurantes Michelin), actividades *premium* sostenibles (transporte en vehículos eléctricos de alta gama, tours personalizados sostenibles, etc.), opciones de compras de marcas *premium* que promuevan la sostenibilidad (artesanía madrileña).
- **Análisis del gasto del turista asiático de alto impacto:** indicadores relevantes del gasto del turista *tax free* en la ciudad de Madrid de estos mercados.
- **Benchmarking (diferenciación competitiva):** identificar qué distingue a Madrid de otros destinos en términos de turismo de alto impacto sostenible: por ejemplo, riqueza cultural e histórica de la ciudad combinada con la modernidad, la creciente conciencia sobre la sostenibilidad, etc. Comparación de Madrid con otras ciudades europeas (Londres, París, Milán, Barcelona, etc.), para identificar elementos que tengan otras ciudades y que no tenga Madrid.
- **Análisis DAFO:** análisis DAFO de Madrid como destino sostenible para el turismo asiático de alto impacto.
- **Regulaciones y políticas:** revisión de las regulaciones y políticas gubernamentales que afectan al turismo internacional (visados, restricciones de entrada, etc.).
- **Proyecciones y recomendaciones:** estimaciones sobre el crecimiento del turismo *premium* sostenible desde Asia hacia Madrid y el potencial de ingresos que esto representaría. También se debe analizar cómo el turismo de lujo puede beneficiar a la comunidad local y al medio ambiente, proponer estrategias para mejorar la oferta sostenible de lujo del CPAI, definir KPIs, etc.

3.2.2 Diseño y elaboración de materiales específicos para acciones en mercados asiáticos

Manteniendo la identidad y creatividades del CPAI, es necesaria la adaptación de materiales específicos para su utilización en cada una de las acciones en los distintos mercados de China, Japón y Corea del Sur y Oriente Medio como materiales de presentación, formación y capacitación sobre el producto CPAI en cada mercado, así como para las convocatorias, ambientación, documentación y archivo de cada acción.

3.2.2.1 Adaptación de materiales del CPAI a los mercados Chino, Coreano-Japonés y de Oriente Medio

Dentro de este bloque de servicios se incluye la adaptación de los materiales del CPAI que se usarán para las distintas acciones en los mercados Chino, Coreano-Japonés y de Oriente Medio en los términos de la cláusula 35 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y con el alcance de derechos establecido en el apartado 18 del presente Pliego. Si bien la marca y su logo no se traducen, será necesario traducir y adaptar la frase reclamo en el caso de que haya. Para ello, se necesitará identificar todos los materiales que necesitarán ser adaptados. Habrá que plantear tanto la traducción de esta frase reclamo como la ubicación de la misma, la tipografía y el tamaño para optimizar la fuerza del mensaje dentro del segmento de Alto Impacto.

- Definición y diseño de los nuevos materiales que se usarán para las acciones: traseras, expositores enrollables (*roll ups*), invitaciones digitales, convocatorias, identificadores, etc.
- Identificación y aplicación de la frase reclamo traducida a todos los materiales del CPAI que se usarán en las acciones: folletos, catálogos, dossier, cartelería, productos corporativos y objetos conmemorativos, identificadores, presentaciones en cualquier formato, invitaciones digitales, convocatorias, expositores enrollables (*roll ups*), traseras, lonas, identificadores y cualquier otro material o herramienta que pueda ser de utilidad para las acciones en los mercados asiáticos.
- Elaboración de tres propuestas de ubicación, tipografía y tamaño de la frase reclamo adaptadas a los mercados Chino, Coreano-Japonés y de Oriente Medio que refuercen el mensaje dentro del segmento de Alto Impacto.

3.2.2.2 Manual de ventas y folleto

Elaboración de una nueva tirada actualizada del Manual de ventas del CPAI para capacitación y formación de los socios del CPAI en las acciones en el mercado asiático. Deberá tener versión digital, en formato PDF o similar, e impresa. Se extraerá un folleto con la información reducida desde este Manual.

3.2.2.3 Presentaciones

Será preciso la realización de presentaciones en PowerPoint u otros formatos para que los socios y el equipo de TT&C de Madrid Destino puedan utilizarlas como material de apoyo en sus

reuniones con profesionales de los mercados Chino, Coreano-Japonés y de Oriente Medio. Tienen que estar basadas en la presentación internacional existente del CPAI y ser inspiracionales, con contenido e imágenes seleccionadas específicamente para estos mercados concretos, en los términos de la cláusula 35 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y con el alcance de derechos establecido en el apartado 18 del presente Pliego.

- Elaboración de una presentación en chino para los profesionales del Mercado Chino
- Elaboración de 3 presentaciones en inglés adaptadas a los mercados Chino.
- Coreano-Japonés y Oriente Medio respectivamente, para las reuniones con los profesionales de los socios y el equipo de TT&C.

3.2.2.4 Vídeo y reportaje fotográfico durante el rodaje

El vídeo es una de las herramientas fundamentales para la presentación del CPAI en los mercados estratégicos. Será necesario realizar un vídeo específico para el mercado internacional con distintas versiones según el mercado para el que se proyecte teniendo en cuenta los posibles puntos de fricción con las distintas culturas (por ejemplo, imágenes de alcohol prohibidas en Oriente Medio). El vídeo se hará en inglés, y cada versión tendrá sus propios subtítulos en el idioma del mercado específico en el que se vaya a proyectar (chino, japonés y árabe). Tendrá que estar vinculado al relato del CPAI y la puesta en valor de sus socios. La duración será de no más de dos minutos, pero se harán dos versiones de 20" para peticiones de los socios que deberán haberse previsto por el guionista desde el principio para que el rodaje permita tener los totales necesarios para ello.

Durante el rodaje se realizará un reportaje fotográfico para su utilización en diferentes materiales del CPAI.

Se utilizarán al menos dos cámaras en el rodaje, una horizontal y otra vertical de manera simultánea para así contar con la versión del vídeo en los dos formatos (horizontal y vertical) y poder utilizarlo en los distintos canales y soportes, y se entregarán también los brutos del rodaje, que serán titularidad de Madrid Destino.

Se presentarán al menos tres propuestas distintas de guion del video para la selección final por parte del equipo de TT&C.

Los vídeos y sus adaptaciones serán utilizados como herramientas de presentación y divulgación del CPAI y como material formativo y capacitación a los profesionales de los mercados de China, Japón y Corea del Sur y Oriente Medio.

En concreto, serán difundidos en la web propia del CPAI y sus perfiles oficiales en RRSS, YouTube incluido; en las de los socios; en las sesiones formativas sobre el CPAI dirigidas a profesionales de los mercados de China, Japón, Corea del Sur y Oriente Medio; así como, en las acciones a desarrollar en los distintos mercados, tanto en los soportes audiovisuales de los espacios en los que se celebren, como en pantallas exteriores o en otros espacios (p.e. medios de transporte) y en plataformas y redes sociales de los distintos mercados.

Los vídeos y sus adaptaciones serán producidos y realizados bajo iniciativa y titularidad de Madrid Destino en los términos de la cláusula 35 del PCAP y con el alcance de derechos establecido en el apartado 18 del presente Pliego, con la particularidad del alcance temporal de la vigencia de los derechos auxiliares de imagen de los actores, actrices y figurantes que participen en los mismos, que estarán limitados a un periodo temporal de cinco (5) años a contar desde la primera comunicación pública en cada uno de los territorios de las reproducciones de los vídeos, sus adaptaciones o fotografías captadas durante el rodaje o en los momentos de preparación y postproducción.

El Contratista recabará el consentimiento expreso de actores, actrices y figurantes para la captación y fijación de su imagen durante el rodaje, así como, para la utilización de las grabaciones y fotografías resultantes con su imagen para la presentación, divulgación, formación y capacitación del CPAI en todos los medios, sin limitación geográfica, y será extensiva al uso auxiliar de imagen (voz incluida) y al derecho conexo de sus interpretaciones, siendo beneficiario Madrid Destino, como titular y propietario de todos los materiales, y sus cesionarios, en particular los socios del CPAI y profesionales de los mercados a los que van dirigidos las acciones para difusión y puesta en valor del CPAI.

La música a utilizar será música de librería o archivo no comercial.

Los servicios objeto de contratación incluyen el desarrollo de guion de la propuesta seleccionada, así como, la preproducción, la producción, el rodaje y la postproducción del vídeo final en base al guion aprobado, incluida la gestión y obtención la titularidad de derechos de propiedad intelectual, con el alcance requerido en el apartado 18 del presente Pliego, con la particularidad del alcance temporal de la vigencia de los derechos de uso auxiliar de imagen de actores, actrices y figurantes participantes, y la entrega de la documentación acreditativa de la titularidad o autorización otorgada, así como, la edición de las adaptaciones necesarias a los diferentes soportes, formatos, duraciones e idiomas necesarios para su óptima utilización.

El Contratista deberá garantizar a Madrid Destino el ejercicio pacífico de los derechos objeto de cesión, responsabilizándose de su saneamiento por evicción, cargas y/o vicios o defectos ocultos, y comprometiéndose a mantener indemne y resarcir a Madrid Destino de cualquier pretensiones judiciales o extrajudiciales que, por parte de terceros, pudieran plantearse.

El Contratista deberá hacer entregar las grabaciones y vídeos editados a través de plataformas digitales eficientes y seguras para la transferencia de material, tales como WeTransfer, o cualquier otra que garantice la recepción eficiente, rápida y segura del material. Las entregas se realizarán a las direcciones de correo electrónico que le sean indicadas. La adjudicataria se ajustará a los plazos máximos establecidos para cada uno de los entregables conforme a lo establecido en los Pliegos, o en su caso, conforme a la propuesta económica presentada por la adjudicataria si se hubiera incluido una mejora.

Las piezas finales editadas deberán entregarse en calidad FULL HD en formato MP4. Cualquier elemento gráfico incorporado en los vídeos, ya sea animación, texto o cualquier otro recurso visual, debe entregarse por separado en formato con fondo transparente (alfa). Se requerirá una

versión de la pieza final editada sin estos grafismos, permitiendo una visualización limpia del contenido.

A la finalización del contrato, en el plazo máximo de un mes, se deberá entregar todo el material producido (incluyendo brutos) en uno o varios discos duros SSD externo portátil de 2 TB con conexión USB 3.2 - tipo C, al Departamento Audiovisual de Madrid Destino, ubicado en Calle Señores de Luzón 10, planta 2ª. Este/os disco/s pasará/n a formar parte del archivo de Madrid Destino y quedará/n en su propiedad. La entidad adjudicataria deberá emitir junto a la entrega de los discos duros un certificado de eliminación y no conservación del material generado por encargo de Madrid Destino objeto del presente contrato.

3.2.2.5 Productos conmemorativos

Para las acciones en mercados estratégicos será necesario contar con una serie de productos conmemorativos del Club de Producto adaptados a los mercados Chino, Coreano-Japonés y Oriente Medio y que seguirán la línea de los materiales diseñados previamente para el CPAI.

Para el control de la bolsa, habrá que tener en cuenta que estos productos se entregarán a los socios del CPAI para que puedan distribuirlos en sus acciones propias y a potenciales socios del CPAI que tengan especial interés en estos mercados, así como a los profesionales de los mercados asiáticos para que puedan distribuirlos en sus acciones entre sus clientes.

Deben ser objetos fáciles de transportar. En el empaquetado se utilizarán formatos elegantes y de calidad, prescindiendo del plástico. Habrá que definir estos materiales, diseñarlos y producirlos. Se entregarán tres propuestas de prototipo de productos conmemorativos para cada acción en versión digital. Deben ser propuestas originales y creativas, adaptadas al segmento *premium* y de Alto Impacto y vinculadas al relato del CPAI y al subsector que se pretenda poner en valor en dichas acciones. Habrá que presentar al menos una propuesta para cada acción que tenga algún significado especial o vinculación con el mercado en el que se desarrolla la acción y con los productos Hecho en Madrid. Madrid Destino se reservará el derecho de hacer sugerencias de productos que considere adecuados para las acciones concretas, y será quien apruebe la definición del listado final y el diseño final de cada uno de los prototipos presentados.

A modo de ejemplo y sin tener que ceñirse a este listado, se proponen los siguientes productos como considerados necesarios para la correcta ejecución de las acciones, sin perjuicio de su ampliación o concreción a título posterior:

- Productos para los *workshops*:
 - Bolsas
 - Libretas Moleskine
 - Bolígrafos
 - Lanyards

- Productos para eventos *networking* con vinculación al *Made in Madrid*:
 - Empaquetado

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

- Piezas de artesanía madrileña
- Perfumes artesanales
- Velas perfumadas

3.2.3 Formación *online*

Entre los servicios requeridos para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales del mercado de China, Japón y Corea del Sur y Oriente Medio figura la creación, mantenimiento y difusión de uno o varios cursos sobre el Club de Producto de Alto Impacto adaptado a estos mercados para apoyar la formación de agentes del mercado asiático. La empresa adjudicataria deberá proporcionar sugerencias de formatos de formación, contenidos y resultados estimados (visualizaciones, etc.)

3.2.4 Acciones en Mercado Chino

Está prevista la realización de dos acciones orientadas a profesionales (B2B) que tendrán lugar en mínimo dos ciudades chinas seleccionadas por su alto potencial de emisión de turistas hacia Madrid.

Los objetivos de estas acciones son:

- Contribuir al posicionamiento del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales del Mercado Chino
- Mostrar a potenciales socios las ventajas de pertenecer al Club de Producto de Alto Impacto y así captar nuevos socios
- Potenciar sinergias y negocio entre los socios del CPAI asistentes para impulsar la creación de nuevos productos, así como entre los socios y las agencias invitadas del mercado chino

El desarrollo de estas acciones tendrá en cuenta los resultados del análisis del mercado, siendo posible cierta flexibilidad en el formato de las mismas. Se proponen las siguientes actuaciones:

3.2.4.1 *Acción con socios del CPAI en formato workshop*

Desarrollo de una acción que incluirá 2 talleres de trabajo (*workshops*) que se llevarán a cabo en dos ciudades chinas (tipo *roadshow*) con un máximo de 20 socios del CPAI escogidos mediante sorteo y en proporción a los subsectores del CPAI, con una presentación del CPAI y una agenda de reuniones entre socios del CPAI y profesionales chinos. Cada *workshop* se celebrará en una ciudad china diferente seleccionadas por su alto potencial de emisión de turistas hacia Madrid (por ejemplo, Pekín, Chongqing, Shanghai o Guangzhou) con un máximo de 20 socios del CPAI cada una. Para cada ciudad se realizará una selección de alrededor de 30 empresas chinas especializadas en turismo de Alto Impacto, que se reunirán con los socios presentes en citas preestablecidas de 10-15 minutos de duración. En cada ciudad se ofrecerá al

finalizar el *workshop* un catering en formato *networking* con dinamización para 75-100 personas, incluyendo los socios del CPAI, empresas turísticas chinas participantes en el *workshop*, representación institucional, prensa y compañías aéreas, a quienes se les entregarán productos conmemorativos VIP.

Estimación de asistencia por sectores por evento:

- Equipo Madrid Destino: 1-3 personas
- Institucional: 1-3 personas
- Socios CPAI: 10-20 personas
- Sector profesional chino: 25-30 personas
- Prensa, compañías aéreas, etc: 20-25 personas

Propuesta de escaleta para cada ciudad:

- Bienvenida
- Presentación del CPAI
- Reuniones *one to one*
- Catering y *networking*
- Entrega de productos corporativos y conmemorativos

Materiales:

Para la correcta ejecución de este evento será necesario contar con los siguientes materiales y herramientas desarrollados. Por lo que su definición, diseño y desarrollo serán planificados de manera que estén listos a tiempo.

- Invitación
- Herramienta de gestión de convocatoria y control de acceso
- Presentación en chino y chino e inglés
- Vídeo con subtítulos en chino
- Productos corporativos y conmemorativos
- Manual de ventas en versión digital y/o impreso
- Código QR con información accesible para usuarios desde China
- Gráficas (traseras, carteles enrollables *roll ups*, etc.).

Organización y ejecución de la acción:

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

1. Localización y propuesta de sedes para cada una de las acciones. Alquiler del espacio. Diseño de espacio y decoración. Mobiliarios, sillones, montaje del acto. Como mínimo se presentarán tres propuestas de localización distintas en cada una de las ciudades.
2. Conceptualización de un programa artístico de dinamización durante la acción.

3. Elaboración de la escaleta de la acción: describir y detallar cada una de las etapas del acto propuestas (tiempo de duración, espacio utilizado, elementos, decoración, personal etc..) para el adecuado desarrollo de la acción.
4. Definición y gestión de sorteos y premios.
5. Diseño y producción de materiales: traseras, expositores enrollables (*roll ups*). En todos los materiales habrá que adaptar la marca del CPAI al Mercado Chino.
6. Diseño y producción de una presentación en chino e inglés que resulte llamativa e innovadora adecuada al perfil de los asistentes, presentando el CPAI y resaltando todas las novedades del destino en el segmento de Alto Impacto.
7. Equipamiento técnico: control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Contratación de todos los medios técnicos necesarios: micros, pantallas, etc. Emisión de vídeos.
8. Contratación de proveedores.
9. Gestión completa de la convocatoria: identificación de los principales actores del Mercado Chino hacia Madrid. Selección y convocatoria a AA.VV. del Mercado Chino. Control de acceso.
10. Elaboración y envío de la convocatoria a nuestros socios del Club de Producto. Seguimiento.
11. Coordinación, gestión y seguimiento del *workshop* y la agenda de reuniones entre empresas madrileñas y empresas.
12. Restauración: propuesta, selección y contratación del catering. Se presentarán al menos tres propuestas para su selección por parte del equipo de TT&C, con una descripción detallada de las opciones ofrecidas.
13. Elaboración nota de prensa. Envío de dossier de prensa.
14. Elaboración del informe final y envío a los participantes.
15. Seguimiento post evento. Contactos a posteriori. Respuesta Emails con envío de enlaces al catálogo y al directorio. Responder y contestar si piden información. Informe final post evento y recopilación de noticias (*clipping*).
16. Productos corporativos y objetos conmemorativos. Propuesta, selección, producción y embolsado. Se presentarán al menos tres propuestas para la selección final por parte del equipo de TT&C.
17. Reportaje fotográfico e informe final.

No formarán parte de los servicios a prestar por el licitador el transporte ni el alojamiento de ninguna de las personas integrantes de estos equipos: equipo de Madrid Destino, socios del CPAI, representantes institucionales ni de la agencia encargada de proveer los servicios.

3.2.4.2 Acción en formato evento networking

En cada ciudad donde se celebren los *workshops* se llevará a cabo al día siguiente una acción que consistirá en un evento *networking* de formato llamativo, enfocada a socios del CPAI y profesionales que podrán invitar a tres de sus principales compradores.

Esta acción tiene como objetivo el establecimiento de sinergias entre socios del CPAI y entre estos y profesionales del sector turístico chino para la creación de nueva oferta turística. Con

esta acción se pretende también dar visibilidad al CPAI en distintos medios y canales para aumentar el reconocimiento del CPAI entre potenciales socios con el objetivo de que estos se adhieran al club.

Deberá contar con una dinamización cuyo hilo conductor sea el subsector Arte escénicas del CPAI (teatro, danza, música, flamenco, etc.). Para ello se necesitará realizar una propuesta de dinamización, contratar y adecuar todos los elementos necesarios, comenzando por la selección de sedes o puntos estratégicos en las ciudades donde se realizarán los mencionados workshops, con el objetivo de tener el mayor alcance. Hay que tener en cuenta necesidades por parte de los artistas en cuanto a puesta en escena y logística.

Estimación de asistencia por sectores:

Los participantes en el workshop dispondrán de una invitación VIP para dar a sus *top buyers* y el resto del público lo compondrán los socios del CPAI, el equipo de Madrid Destino, representantes institucionales y prensa y/o compañías aéreas.

- Equipo Madrid Destino: 1-3 personas
- Institucional: 1-3 personas
- Socios CPAI: 15-25 personas
- Sector profesional chino: 25-30 personas
- *Top buyers* invitados: 75-90
- Prensa, etc: 20-25 personas

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

1. Asesorar acerca del concepto y producción global del evento. Se presentarán al menos dos propuestas de evento relacionados con el mundo de las artes escénicas de Madrid.
2. Localización y propuesta de espacios. Alquiler del espacio. Diseño de espacio y decoración. Mobiliarios, sillones, montaje del acto. Como mínimo se presentarán tres propuestas de localización distintas.
3. Diseño y elaboración de materiales: traseras, expositores enrollables (*roll ups*), etc. En todos los materiales habrá que adaptar la marca del CPAI al Mercado Chino.
4. Equipamiento técnico: control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Contratación de todos los medios técnicos necesarios: micros, pantallas. Emisión de vídeos.
5. Contratación de proveedores.
6. Gestión completa de la convocatoria, de las confirmaciones y del acceso al evento.
7. Elaboración nota de prensa. Envío de dossier de prensa.
8. Elaboración del informe final y envío a los participantes.
9. Seguimiento post evento. Contactos a posteriori. Respuesta emails con envío de enlaces al Catálogo y el directorio. Responder y contestar si piden información. Informe final evento y recopilación de noticias (*clipping*).

10. Productos corporativos y objetos conmemorativos. Propuesta, selección, producción y embolsado. Se presentarán al menos tres propuestas para la selección final por parte del equipo de TT&C.
11. Reportaje fotográfico e informe final.
12. Gestión del caché de las actuaciones y del alojamiento y transporte del personal artístico para el evento *networking*.

No formarán parte de los servicios a prestar por el licitador el transporte ni el alojamiento de ninguna de las personas integrantes de estos equipos: equipo de Madrid Destino, socios del CPAI, representantes institucionales ni de la agencia encargada de proveer los servicios.

3.2.5 Acciones en Mercado Japón y Corea del Sur

Realización de dos acciones orientadas a profesionales (B2B) que tendrán lugar en una ciudad de Japón y otra de Corea del Sur destacadas por su alto potencial de emisión de turistas hacia Madrid. Estas acciones servirán como inversión estratégica para aprovechar al máximo las oportunidades de la nueva ruta aérea directa entre Tokio y Madrid, así como posicionar Madrid como un destino competitivo para el mercado japonés y surcoreano de Alto Impacto, que se caracterizan por su turista exigente y de alto nivel, precisamente la tipología de turista *premium* que busca atraer la ciudad de Madrid a través del CPAI.

Los objetivos de estas acciones son:

- Contribuir al posicionamiento del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales del mercado coreano-japonés
- Mostrar a potenciales socios las ventajas de pertenecer al Club de Producto de Alto Impacto y así captar nuevos socios
- Potenciar sinergias y negocio entre los socios del CPAI asistentes para impulsar la creación de nuevos productos, así como entre los socios y las agencias invitadas del mercado coreano-japonés

El desarrollo de estas acciones tendrá en cuenta los resultados del análisis del mercado, siendo posible cierta flexibilidad en el formato de las mismas. Se proponen las siguientes actuaciones:

3.2.5.1 Acción con socios del CPAI en formato *workshop*

Desarrollo de una acción que incluirá 2 talleres de trabajo (*workshops*) que se llevarán a cabo en una ciudad de Japón y otra de Corea del Sur seleccionadas por su alto potencial de emisión de turistas hacia Madrid (tipo *roadshow*) con un máximo de 20 socios del CPAI escogidos mediante sorteo y en proporción a los subsectores del CPAI, con una presentación del CPAI y una agenda de reuniones entre empresas españolas y profesionales de este mercado. Para cada ciudad se realizará una selección de alrededor de 30 empresas de este mercado especializadas en turismo de Alto Impacto, que se reunirán con los socios presentes en citas preestablecidas de 10-15 minutos de duración. En cada ciudad se ofrecerá al finalizar el *workshop* un catering en formato *networking* con dinamización para 75-100 personas, incluyendo los socios del CPAI,

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

empresas turísticas chinas participantes en el *workshop*, representación institucional, prensa y compañías aéreas, a quienes se les entregarán productos conmemorativos VIP.

Estimación de asistencia por sectores por evento:

- Equipo Madrid Destino: 1-3 personas
- Institucional: 1-3 personas
- Socios CPAI: 10-20 personas
- Sector profesional japonés y surcoreano: 25-30 personas
- Prensa, compañías aéreas, etc.: 20-25 personas

Propuesta de escaleta para cada ciudad:

- Bienvenida
- Presentación del CPAI
- Reuniones *one to one*
- Catering y *networking*
- Entrega de productos corporativos y conmemorativos

Materiales:

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

- Invitación
- Presentación en inglés
- Vídeo con subtítulos en japonés
- Vídeo con subtítulos en coreano
- Herramienta de gestión de convocatoria y control de acceso
- Productos corporativos y conmemorativos
- Manual de ventas en versión digital y/o impreso
- Código QR con información accesible para usuarios desde Japón y Corea del Sur
- Gráficas (traseras, carteles enrollables *roll ups*, etc).

Organización y ejecución de la acción:

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

1. Localización y propuesta de sedes para cada una de las acciones. Alquiler del espacio. Diseño de espacio y decoración. Mobiliarios, sillones, montaje del acto. Como mínimo se presentarán tres propuestas de localización distintas en cada una de las ciudades.
2. Conceptualización de un programa artístico de dinamización durante la acción.
3. Elaboración de la escaleta de la acción: describir y detallar cada una de las etapas del acto propuestas (tiempo de duración, espacio utilizado, elementos, decoración, personal etc..) para el adecuado desarrollo de la acción.
4. Definición y gestión de sorteos y premios.

5. Diseño y elaboración de materiales: traseras, expositores enrollables (*roll ups*), etc. Todos los materiales se realizarán adaptados al mercado en cuestión.
6. Diseño y producción de una presentación en inglés que resulte llamativa e innovadora adecuada al perfil de los asistentes, presentando el CPAI y resaltando todas las novedades del destino en el segmento de Alto Impacto.
7. Equipamiento técnico: control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Contratación de todos los medios técnicos necesarios: micros, pantallas. Emisión de vídeos.
8. Contratación de proveedores.
9. Gestión completa de la convocatoria: identificación de los principales actores del Mercado de Japón y Corea del Sur hacia Madrid. Selección y convocatoria a AA.VV. del Mercado de Japón y Corea del Sur. Control de acceso.
10. Elaboración y envío de la convocatoria a nuestros socios del Club de Producto. Seguimiento.
11. Coordinación, gestión y seguimiento del *workshop* y la agenda de reuniones entre empresas madrileñas y empresas de este mercado.
12. Restauración: propuesta, selección y contratación del catering. Se presentarán al menos tres propuestas para su selección por parte del equipo de TT&C, con una descripción detallada de las opciones ofrecidas.
13. Elaboración nota de prensa. Envío de dossier de prensa.
14. Elaboración del informe final y envío a los participantes.
15. Seguimiento post evento. Contactos a posteriori. Respuesta Emails con envío de enlaces al catálogo y al directorio. Responder y contestar si piden información. Informe final post evento y recopilación de noticias (*clipping*).
16. Productos corporativos y objetos conmemorativos. Propuesta, selección, producción y embolsado. Se presentarán al menos tres propuestas para la selección final por parte del equipo de TT&C.
17. Reportaje fotográfico e informe final.

No formarán parte de los servicios a prestar por el licitador el transporte ni el alojamiento de ninguna de las personas integrantes de estos equipos: equipo de Madrid Destino, socios del CPAI, representantes institucionales ni de la agencia encargada de proveer los servicios.

3.2.5.2 Acción en formato evento networking

En cada ciudad donde se celebren los *workshops* se llevará a cabo al día siguiente una acción que consistirá en un evento *networking* de formato llamativo, enfocada a socios del CPAI y profesionales que podrán invitar a tres de sus principales compradores.

Esta acción tiene como objetivo el establecimiento de sinergias entre socios del CPAI y entre estos y profesionales del sector turístico coreano-japonés para la creación de nueva oferta turística. Con esta acción se pretende también dar visibilidad al CPAI en distintos medios y canales para aumentar el reconocimiento del CPAI entre potenciales socios con el objetivo de que estos se adhieran al club.

Deberá contar con una dinamización cuyo hilo conductor sea el subsector Compras del CPAI (diseño y alta artesanía *Made in Madrid*). A modo de ejemplo, pero sin tener que ceñirse a ello, se propone una pasarela artística, un *pop-up* de moda *Made in Madrid*, una experiencia interactiva de procesos artesanales (bordados, orfebrería, etc.) o un *showroom* de artesanía. Para ello se necesitará realizar una propuesta de dinamización, contratar y adecuar todos los elementos necesarios, comenzando por la selección de sedes o puntos estratégicos en las ciudades donde se realizarán los mencionados *workshops*, con el objetivo de tener el mayor alcance. Hay que tener en cuenta necesidades por parte de los artistas en cuanto a puesta en escena y logística.

Estimación de asistencia por sectores:

Los participantes en el *workshop* dispondrán de una invitación VIP para dar a sus *top buyers* y el resto del público lo compondrán los socios del CPAI, el equipo de Madrid Destino, representantes institucionales y prensa y/o compañías aéreas.

- Equipo Madrid Destino: 1-3 personas
- Institucional: 1-3 personas
- Socios CPAI: 10-20 personas
- Sector profesional japonés y surcoreano: 25-30 personas
- *Top buyers* invitados: 75-90
- Prensa, etc.: 20-25 personas

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

1. Asesorar acerca de la conceptualización y producción global del evento. Se presentarán al menos dos propuestas de evento relacionados con la alta artesanía que respondan al briefing propuesto.
2. Localización y propuesta de espacios. Alquiler del espacio. Diseño de espacio y decoración. Mobiliarios, sillones, montaje del acto. Como mínimo se presentarán tres propuestas de localización distintas.
3. Diseño y producción de materiales: traseras, expositores enrollables (*roll ups*), etc. Todos los materiales se realizarán adaptados al mercado en cuestión.
4. Equipamiento técnico: control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Contratación de todos los medios técnicos necesarios: micros, pantallas. Emisión de vídeos.
5. Contratación de proveedores.
6. Gestión completa de la convocatoria, de las confirmaciones y acceso al evento.
7. Elaboración nota de prensa. Envío de dossier de prensa.
8. Elaboración del informe final y envío a los participantes.
9. Seguimiento post evento. Contactos a posteriori. Respuesta emails con envío de enlaces al Catálogo y el directorio. Responder y contestar si piden información. Informe final evento y recopilación de noticias (*clipping*).

10. Productos corporativos y objetos conmemorativos. Propuesta, selección, producción y embolsado. Se presentarán al menos tres propuestas para la selección final por parte del equipo de TT&C.
11. Reportaje fotográfico e informe final.
12. Gestión del caché de las actuaciones y del alojamiento y transporte del personal artístico para el evento *networking*.

No formarán parte de los servicios a prestar por el licitador el transporte ni el alojamiento de ninguna de las personas integrantes de estos equipos: equipo de Madrid Destino, socios del CPAI, representantes institucionales ni de la agencia encargada de proveer los servicios.

3.2.6 Acción en Oriente Medio

El gran interés que despierta Madrid en esta región para la celebración de grandes eventos deportivos es notable, no en vano el principal patrocinador del Real Madrid es Emiratos y desde hace años se viene celebrando la fase final de la Supercopa de España en esta región. Por este motivo, y ante la excepcional calidad de la oferta deportiva de la ciudad de Madrid se considera que el deporte puede ser el punto de partida para consolidar el Club de Producto de Alto Impacto Madrid en estos mercados.

Por todo ello se propone la realización de una acción lúdica involucrando a los socios del Club de Producto de Alto Impacto de Madrid para que los profesionales turísticos de este segmento puedan utilizarlo como herramienta y dar a conocer los grandes eventos deportivos de Alto Impacto de la ciudad (Mutua Madrid, Fútbol, golf, etc.). Se propone realizar una acción de dinamización en una sede deportiva representativa como por ejemplo el Real Madrid World en Dubái o el circuito de Fórmula 1 de Abu Dhabi. Para ello se invitará a unas 100 empresas turísticas de Oriente Medio a quienes se les facilitarán 5 invitaciones para que a su vez puedan invitar a sus principales clientes VIP. Al inicio de la acción se realizará una presentación del CPAI tras la cual se podrá disfrutar de una jornada lúdica en la sede del evento y de un catering. Esta acción tiene como objetivo el establecimiento de sinergias entre socios del CPAI y entre estos y profesionales del sector turístico de Oriente Medio para la creación de nueva oferta turística. Con esta acción se pretende también dar visibilidad al CPAI en distintos medios y canales para aumentar el reconocimiento del CPAI entre potenciales socios con el objetivo de que estos se adhieran al club.

Estimación de asistencia por sectores:

- Equipo Madrid Destino: 1-3 personas
- Institucional: 1-3 personas
- Socios CPAI: 3-6 personas
- Sector profesional Oriente Próximo: 100 personas
- *Top buyers* invitados: 500 personas
- Prensa, etc: 15-20 personas

Propuesta de Escaleta:

- Bienvenida
- Presentación del CPAI

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

- Acción lúdica relacionada con el deporte
- Catering
- Entrega de productos corporativos y conmemorativos

Materiales:

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

- Invitación
- Presentación en inglés
- Vídeo con subtítulos en árabe
- Herramienta de gestión de convocatoria y control de acceso
- Productos corporativos y conmemorativos
- Manual de ventas en versión digital y/o impreso
- Código QR con información accesible para usuarios desde Oriente Medio
- Gráficas (traseras, carteles enrollables *roll ups*, etc).

Organización y ejecución de la acción:

Para ello será necesario:

- Identificar los principales actores turísticos profesionales de este segmento de Oriente Medio. Selección y convocatoria a AA.VV. de este segmento.
- Selección de posibles sedes para el evento.
- Desarrollo e implementación de todos los aspectos técnicos necesarios para el desarrollo de la acción (impresión de materiales, audiovisuales, catering, etc.)

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

1. Conceptualización de la acción lúdica.
2. Localización y propuesta de sedes para cada la acción. Alquiler del espacio. Diseño de espacio y decoración. Como mínimo se presentarán tres propuestas de localización.
3. Diseño y elaboración de materiales: traseras, expositores enrollables (*roll ups*), etc. Todos los materiales se realizarán adaptados al mercado en cuestión.
4. Restauración. Propuesta, selección y contratación del catering y de la ambientación musical. Como mínimo se presentarán tres propuestas de restauración para su selección por parte del equipo de TT&C.
5. Equipamiento técnico: control de todo el equipo técnico y su correcto funcionamiento. Coordinación con terceros. Contratación de todos los medios técnicos necesarios: micros, pantallas. Emisión de vídeos.
6. Contratación de proveedores.
7. Gestión completa de la convocatoria: identificación de los principales actores del Mercado de Oriente Medio hacia Madrid. Selección y convocatoria a AA.VV. de este mercado.

8. Elaboración y envío de la convocatoria a nuestros socios del Club de Producto. Seguimiento.
9. Elaboración nota de prensa. Envío de dossier de prensa.
10. Elaboración del informe final y envío a los participantes.
11. Seguimiento post evento. Contactos a posteriori. Respuesta e-mails con envío de enlaces al catálogo y el directorio. Responder y contestar si piden información. Informe final post evento y recopilación de noticias (*clipping*).
12. Productos corporativos y conmemorativos. Propuesta, selección, producción y embolsado. Se presentarán al menos tres propuestas para la selección final por parte del equipo de TT&C.
13. Reportaje fotográfico e informe final.

No formarán parte de los servicios a prestar por el licitador el transporte ni el alojamiento de ninguna de las personas integrantes de estos equipos: equipo de Madrid Destino, socios del CPAI, representantes institucionales ni de la agencia encargada de proveer los servicios.

3.2.7 Gestión del proyecto

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

- Plantear una metodología de trabajo y calendario del proyecto, con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, teniendo en cuenta el solapamiento de los distintos bloques de servicios. Se entregará un plan de trabajo global del proyecto que garantice el cumplimiento del mismo en el tiempo y forma adecuados, identificando: las distintas fases, solapamientos de tareas e interdependencias para el logro de ciertos hitos, la ideación y puesta en marcha, ejecución y seguimiento. Esto implica la gestión de todos y cada una de sus fases.
- Coordinación con los equipos propios de Dirección de Turismo de Madrid Destino y otros equipos internos y externos relacionados con el alcance y puesta en marcha del proyecto.
- Identificación de riesgos y desviaciones en cuanto a tiempos respecto al plan inicial aprobado por la dirección de turismo de Madrid Destino.
- Identificación de comités de seguimiento y redacción de informes periódicos que conlleven métricas y KPIs asociados a los trabajos para informar a la Dirección de Turismo de Madrid Destino.
- Se propondrá un calendario de ejecución del proyecto total en el que se visualicen los solapamientos entre distintos servicios y los principales hitos del proyecto desde el inicio del contrato hasta el final del mismo.

3.3 Acreditación cumplimiento normativa ENS

Atendiendo al objeto del contrato y de acuerdo con lo establecido en el artículo 65.2 de la LCSP, la mercantil seleccionada deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados, específicamente, con el Real Decreto 311/2022, de 3 de

mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y las guías de apoyo elaboradas por el Centro Criptológico Nacional (CCN). La conformidad con lo dispuesto en el ENS se alcanza mediante la adecuada implantación de las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II del citado real decreto, para la siguiente categorización:

- Nivel de confidencialidad: Medio.
- Nivel de integridad: Medio.
- Nivel de trazabilidad: Medio.
- Nivel de autenticidad: Medio.
- Nivel de disponibilidad: Medio.

En consecuencia y con carácter previo a la adjudicación y a requerimiento expreso de Madrid Destino, la mercantil seleccionada queda obligada a acreditar:

- Bien estar en posesión de la correspondiente Declaración de Conformidad para el tratamiento de sistemas de información de categoría **MEDIA**, exigidas en la Guía de Seguridad CCN-STIC-809, con el objetivo de garantizar el compromiso de la entidad en cuestión con la seguridad de los sistemas, respecto de la información que trata o los servicios que presta. No obstante, el proveedor del servicio deberá permitir, de forma adicional, el acceso por parte de Madrid Destino al informe de auditoría emitido, con el objetivo de verificar las posibles deficiencias del sistema.
- Bien acreditar estar en **proceso de certificación del ENS en nivel medio** para los servicios de consultoría objeto del presente contrato y fecha estimada para la obtención de la certificación, para lo cual deberán aportar una carta de la entidad certificadora en la que conste que la mercantil se encuentra en proceso de certificación del ENS en nivel medio y la fecha estimada para la obtención de la mencionada certificación, que deberá estar comprendida dentro del plazo de cinco (5) meses a contar desde el inicio de la ejecución del contrato.

La falta de acreditación implica que el contrato no pueda serle adjudicado y se entenderá que la mercantil ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad.

Para la acreditación de su cumplimiento no cabe su acumulación en caso de UTEs (deberán cumplir el requisito todos los miembros integrantes de la UTE) -Resolución 1099/2021 TACRC y Resolución 113/2022 TACRC -, dado que afecta a la totalidad de los servicios objeto del contrato y no solo a una parte de los mismos. De modo análogo, tampoco cabe su integración por medios externos vía subcontratación-Resolución 294/2021 TACRC-, por el mismo motivo esgrimido para la acumulación, dado que es la totalidad del objeto del contrato la que motiva su exigencia y no tan solo una parte del mismo.

Esta obligación tiene atribuidas las penalidades que se prevén el apartado 30 del Anexo I del PCAP.

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

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

3.4 Calendario y entregables

La empresa encargada de proveer los servicios deberá proponer un calendario de ejecución del proyecto total y facturación en el que se visualicen los principales hitos del proyecto desde el inicio del contrato hasta el final del mismo y que deberá ser aprobado por Madrid Destino. En el caso de retrasos en la publicación de la licitación o firma del contrato que impidan logísticamente a la empresa licitadora entregar a tiempo alguno de los entregables, se podrá retrasar la entrega de éstos, previa aceptación de Madrid Destino.

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

Análisis de mercados

- **Entregable 1:** Análisis de preferencias del mercado asiático de alto impacto

Diseño y elaboración de materiales

- **Entregable 1:** Diseño y adaptación de los materiales aplicables a las acciones en mercados Chino, Coreano-Japonés y de Oriente Medio
- **Entregable 2:** Producción de nueva tirada del Manual de ventas
- **Entregable 3:** Elaboración de presentaciones Powerpoint u otro formato
- **Entregable 4:** Realización de un vídeo para mercado internacional y sus versiones para RRSS con el alcance definido para su utilización como herramienta de presentación y divulgativa del CPAI por Madrid Destino y sus socios

Servicios *online*

- **Entregable 1:** Plan de trabajo y contenidos de la formación *online* para agentes del mercado asiático
- **Entregable 2:** Publicación de formación *online* para agentes del mercado asiático.

Acciones en mercados

HITO 1: Acciones en Japón y Corea del Sur

Si bien las fechas son aproximadas ya que dependerán de la fecha de la firma del contrato, está previsto que estas acciones se realicen entre septiembre y octubre de 2025, sin perjuicio de su concreción posterior.

A) Talleres (*Workshop*)

- **H1 Entregable 1A:** Plan de trabajo.
- **H1 Entregable 2A:** Alquiler del espacio para el *workshop* y/o tramitación de los permisos.
- **H1 Entregable 3A:** Producción de los materiales del *workshop*
- **H1 Entregable 4A:** Gestión y seguimiento de las convocatorias.
- **H1 Entregable 5A:** Producción de los productos corporativos
- **H1 Entregable 6A:** Producción de objetos conmemorativos y embolsado de los mismos
- **H1 Entregable 7A:** Alquiler del espacio para dinamización
- **H1 Entregable 8A:** Equipamiento
- **H1 Entregable 9A:** Catering
- **H1 Entregable 10A:** Conceptualización de la dinamización
- **H1 Entregable 11A:** Reportaje fotográfico de la acción para su archivo, documentación y cobertura gráfica
- **H1 Entregable 12A:** Informe final de la acción

B) Acción evento *networking*

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

- **H1 Entregable 1B:** Plan de trabajo.
- **H1 Entregable 2B:** Alquiler del espacio para el evento *networking* y/o tramitación de los permisos.
- **H1 Entregable 3B:** Equipamiento y producción de los materiales del evento *networking*
- **H1 Entregable 4B:** Gestión y seguimiento de la convocatoria
- **H1 Entregable 5B:** Producción de los productos corporativos
- **H1 Entregable 6B:** Producción de objetos conmemorativos y embolsado de los mismos
- **H1 Entregable 7B:** Catering
- **H1 Entregable 8B:** Conceptualización de la dinamización
- **H1 Entregable 9B:** Reportaje fotográfico de la acción para su archivo, documentación y cobertura gráfica
- **H1 Entregable 10B:** Caché de personal artístico para la dinamización
- **H1 Entregable 11B:** Informe final de la acción

HITO 2: Acción en Oriente Medio

Si bien las fechas son aproximadas ya que dependerán de la fecha de la firma del contrato, está previsto que esta acción se realice en el último trimestre de 2025, sin perjuicio de su concreción posterior

- **H2 Entregable 1:** Plan de trabajo
- **H2 Entregable 2:** Alquiler del espacio y/o tramitación de los permisos
- **H2 Entregable 3:** Equipamiento y producción de todos los materiales
- **H2 Entregable 4:** Gestión y seguimiento de la convocatoria
- **H2 Entregable 5:** Producción de los productos corporativos
- **H2 Entregable 6:** Producción de objetos conmemorativos y embolsado de los mismos
- **H2 Entregable 7:** Catering
- **H2 Entregable 8:** Conceptualización de la dinamización

- **H2 Entregable 9:** Reportaje fotográfico de la acción para su archivo, documentación y cobertura gráfica
- **H2 Entregable 10:** Informe final de la acción

HITO 3: Acciones en China

Si bien las fechas son aproximadas ya que dependerán de la fecha de la firma del contrato, está previsto que esta acción se realice en el primer trimestre de 2026, sin perjuicio de su concreción posterior

A) Talleres (*Workshop*)

- **H3 Entregable 1A:** Plan de trabajo
- **H3 Entregable 2A:** Alquiler del espacio para el *workshop* y/o tramitación de los permisos
- **H3 Entregable 3A:** Producción de los materiales del *workshop*
- **H3 Entregable 4A:** Gestión y seguimiento de las convocatorias.
- **H3 Entregable 5A:** Producción de los productos corporativos
- **H3 Entregable 6A:** Producción de objetos conmemorativos y embolsado de los mismos
- **H3 Entregable 7A:** Alquiler del espacio para dinamización
- **H3 Entregable 8A:** Equipamiento
- **H3 Entregable 9A:** Catering
- **H3 Entregable 10A:** Conceptualización de la dinamización
- **H3 Entregable 11A:** Reportaje fotográfico de la acción para su archivo, documentación y cobertura gráfica
- **H3 Entregable 12A:** Informe final de la acción

B) Acción evento *networking*

- **H3 Entregable 1B:** Plan de trabajo
- **H3 Entregable 2B:** Alquiler del espacio para el evento *networking* y/o tramitación de los permisos.

- **H3 Entregable 3B:** Equipamiento y producción de los materiales del evento networking
- **H3 Entregable 4B:** Gestión y seguimiento de la convocatoria
- **H3 Entregable 5B:** Producción de los productos corporativos
- **H3 Entregable 6B:** Producción de objetos conmemorativos y embolsado de los mismos
- **H3 Entregable 7B:** Catering
- **H3 Entregable 8B:** Conceptualización de la dinamización
- **H3 Entregable 9B:** Reportaje fotográfico de la acción para su archivo, documentación y cobertura gráfica
- **H3 Entregable 10B:** Caché de personal artístico para la dinamización
- **H3 Entregable 11B:** Informe final de la acción

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

- Diseño de una estrategia específica de sostenibilidad para las acciones en Oriente Medio, Japón y China: **a los dos meses de la firma del contrato.**
- Inclusión de un segundo deporte o disciplina deportiva en la acción en Oriente Medio: **cuando se presente la propuesta de conceptualización de la acción en Oriente Medio.**
- Prestación de una formación específica sobre los mercados asiáticos para socios del CPAI: **antes de la finalización del contrato.**

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

La prestación de los servicios se realizará, principalmente y de acuerdo a lo detallado en el presente pliego, siguiendo un modelo de llave en mano (incluidas las posibles mejoras en los servicios que pueda ofertar el contratista con arreglo a lo establecido en los criterios de valoración correspondientes al presente procedimiento de contratación).

El adjudicatario ha de disponer de una organización y autonomía propias para la óptima ejecución del contrato, tanto en medios materiales como humanos. En modo alguno existirá relación de dependencia alguna de carácter laboral con Madrid Destino. Dicha relación será la técnicamente necesaria para la correcta ejecución de los trabajos.

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos y de acuerdo con las instrucciones que, para su interpretación, se den al contratista por el

Responsable del contrato que se designe por Madrid Destino.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Madrid Destino, el Ayuntamiento de Madrid o para terceros por las omisiones, retrasos, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

De conformidad con lo establecido en el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, será causa de penalización cualquier retraso en el cumplimiento de los hitos y objetivos fijados para la ejecución de los proyectos financiados con los Fondos Europeos por culpa imputable al Contratista, cualquier retraso en la redacción de los informes y preparación de la documentación necesaria (técnica, jurídica, económica, contable, administrativa etc.), el incumplimiento de las obligaciones de comunicación e información, conservación de la documentación, sujeción a controles de organismos europeos y nacionales, cumplimiento de requisitos de calidad y medioambientales, condiciones laborales, doble financiación, cumplimiento normativo, planes antifraude, conflicto de intereses, subcontratación, etiquetado verde y digital, seguimiento y ejecución de los proyectos conforme a los hitos y objetivos establecidos que puedan implicar un perjuicio para Madrid Destino en cualquier momento durante la vigencia del contrato, siendo aplicables dichas penalizaciones a los subcontratistas, en su caso.

Sin perjuicio de lo anterior y dada su especial naturaleza y condiciones de cumplimiento bajo el principio de compromiso con el resultado, respeto a los hitos establecidos (HyO 220), cumplimiento del principio DNSH, etiquetado verde, etiquetado digital y resto de obligaciones vinculadas a la ejecución del PSTD 2022, Madrid Destino se reserva el derecho a resolver el contrato en caso de que el Contratista en la ejecución del mismo, demuestre incompetencia manifiesta, desidia profesional, incumplimiento de las normas de deontología profesional y/u otros supuestos análogos, así como por el incumplimiento de las demás obligaciones objeto del contrato y de la normativa que resulte de aplicación.

Siguiendo las Comunicaciones de junio de 2022 del Ayuntamiento de Madrid sobre las Especialidades en materia de contratación reguladas en el Real Decreto-ley 36/2020 así como la Instrucción de la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado (JCCPE) de 23 de diciembre de 2021, dado que la posibilidad de resolución contractual puede aparejar un importante retraso en la ejecución del contrato, atendiendo su naturaleza y objeto cuya finalización debe producirse en un plazo limitado al estar éste vinculado a los plazos para la ejecución de los proyectos incluidos en el PSTD 2022, aquélla se contempla en el Anexo I del PCAP para supuestos excepcionales como, entre otros, los descritos en el párrafo anterior, y siempre que tal retraso no suponga, desde este punto de vista, un perjuicio significativo para la entidad contratante.

Madrid Destino determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados, con ocasión de su recepción. Si los trabajos efectuados no se adecúan a la prestación contratada como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, o existan trabajos pendientes de ejecutar, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista bien la subsanación de los vicios o defectos, en su caso, bien la ejecución de los trabajos pendientes de ejecutar.

En cualquier caso, el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

Los datos de carácter personal a que tenga acceso el adjudicatario deberán ser utilizados exclusivamente en el ámbito de los procesos en los que haya de surtir efectos la documentación a que estén incorporados, haciéndose responsable el contratista y, en su caso, subcontratista, de su utilización con los límites y garantías previstos en la legislación vigente en materia de Protección de Datos, así como en lo dispuesto sobre esta materia en las cláusulas 34 del PCAP y 15 del PPT.

El adjudicatario mantendrá una disponibilidad permanente de contacto con Madrid Destino y le asesorará ya sea presencialmente, de manera oral o por escrito, ya sea en remoto vía teléfono, videoconferencia o correo electrónico, en cuantas cuestiones le sean planteadas durante la ejecución del contrato, de lunes a viernes en horario de oficina.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar la atención personalizada por cualquiera de los medios descritos en el párrafo anterior, para resolver de forma inmediata las dudas de carácter urgente que puedan plantearse, para lo cual se establecerá la precisa coordinación con la entidad adjudicataria para asegurar la normal prestación del servicio, constituyéndose las obligaciones de disponibilidad y atención personalizada como esenciales a los efectos previstos en el art. 71.2 c) LCSP, cuyo incumplimiento está tipificado como infracción grave a los efectos de imposición de penalidades conforme a lo establecido en el apartado 30 del anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En todas las actuaciones se tendrá en cuenta la confidencialidad de la información y la protección de datos personales y su tratamiento de forma leal y lícita, aplicando las medidas técnicas y de organización para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los mismos.

El adjudicatario prestará el servicio durante todo el contrato con la asistencia del mismo cuantas veces sea necesario a comisiones, reuniones, consejos, etc., sin coste adicional alguno.

Todos los informes, dictámenes o escritos que se realicen por el adjudicatario en el marco del contrato que se firme, deberán entregarse suscritos por el responsable designado, pudiendo Madrid Destino disponer de los mismos como libremente considere. El adjudicatario no podrá repercutir a Madrid Destino ningún gasto que no haya sido autorizado previa y expresamente por la Dirección Económico-Financiera.

Todas estas obligaciones son igualmente aplicables a los subcontratistas.

Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00419 Servicios de consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios - Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio,S.A. - Fondos Next Generation EU PSTD 2022 – PRTR (C14.I01.S02).

5. INFORMACIÓN A PRESENTAR

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los Pliegos obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretenden satisfacer.

5.1 CONTENIDO SOBRE B) CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

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

- Propuesta de guion del vídeo para el mercado internacional
- Propuesta de programa de contenidos de la formación para profesionales del Mercado Chino
- Propuesta de acción de evento *networking* en China
- Propuesta de acción de jornada lúdica en Oriente Medio
- Propuesta de prototipo de productos conmemorativos

5.1.1. Propuesta de guion del vídeo para el mercado internacional

El licitador incluirá en su oferta, dentro del sobre B, una propuesta de guion de vídeo para el mercado internacional. Deberá estar estructurado, con los tiempos marcados (segundos, minutos, etc.) y un *storytelling* vinculado al relato del CPAI y que ponga en valor a los socios. Seguirá como resumen (*briefing*) el apartado 3.2.2.4 de este PPTP. Se valorará la vinculación con el relato del CPAI y la demostración de conocimiento de los posibles puntos de fricción entre culturas (árabe, china, japonesa, surcoreana) a la hora de redactar el guion y las escenas e imágenes que aparecerían en el mismo.

5.1.2 Programa de contenidos de la formación para profesionales del Mercado Chino

El licitador incluirá en su oferta, dentro del sobre B, una propuesta de programa de los contenidos que se impartirán en la formación *online* orientada a profesionales del Mercado Chino. Se deberán incluir, en un esquema y estructura ordenados y planificados en un cronograma, los conocimientos teóricos y habilidades prácticas que contendrá el curso y que ayudarán a los profesionales del Mercado Chino a comprender el sector turístico madrileño a través del CPAI.

5.1.3 Acción de evento *networking* en China

El licitador incluirá en su oferta dentro del sobre B, una propuesta de acción de evento *networking* en una ciudad de China que sea clave en este mercado. Seguirá como resumen (*briefing*) el apartado 3.2.4.2 de este PPTP. Los objetivos de la acción son tres: contribuir al posicionamiento del CPAI entre los profesionales del mercado chino, promover el sector Arte, Cultura y Artes Escénicas del CPAI a través de la oferta de Artes Escénicas en Madrid y generar una experiencia memorable a los participantes vinculándola con Madrid. Es imprescindible que la acción genere una experiencia de muy alto valor añadido y destaque por su creatividad y originalidad. El licitador deberá presentar una memoria donde explique el objetivo, la idea, el desarrollo y la estimación de resultados esperados de esta acción. Se incluirá una propuesta de sede, escaleta, acción de dinamización, calendario y equipo detallado. Se incluirán en versión digital los materiales de

comunicación necesarios para llevarla a cabo y el argumentario de la acción. El presupuesto ficticio de esta acción sería de 100.000 € sin IVA y los asistentes previstos son 150.

5.1.4 Acción de jornada lúdica en Oriente Medio

En este apartado se debe incluir en la oferta una propuesta de acción de jornada lúdica en Oriente Medio involucrando a los socios del CPAI. Seguirá como resumen (*briefing*) el apartado 3.2.6 de este PPT. Los objetivos de la acción son posicionar al CPAI entre los profesionales de Oriente Medio, conocer los grandes eventos deportivos de Alto Impacto de Madrid (Mutua Madrid, fútbol, golf, etc.) aprovechando el gran interés que despiertan en esta región este tipo de celebraciones deportivas y generar una experiencia memorable para los participantes vinculándola a Madrid. La acción debe destacar por su creatividad y originalidad. El licitador deberá presentar una memoria donde explique el objetivo, la idea, el desarrollo y la estimación de resultados esperados de esta acción. Se incluirá una propuesta de sede, escaleta, acción de dinamización, calendario y equipo detallado. Se incluirán en versión digital los materiales de comunicación necesarios para llevarla a cabo y el argumentario de la acción. El presupuesto ficticio de esta acción sería de 125.000 € sin IVA y los asistentes previstos son 500 personas.

5.1.5 Prototipo de productos conmemorativos para dos acciones (a escoger entre China, Japón/Corea u Oriente Medio)

En este apartado se incluirán dos propuestas de diseño de productos conmemorativos para dos de las acciones del pliego, a escoger entre China, Japón/Corea y Oriente Medio. Dichas propuestas deberán seguir las especificaciones indicadas en el apartado 3.2.2.5 de este PPT, estar adaptados al perfil sociocultural de los asistentes, relacionados con el CPAI y con los productos Hecho en Madrid y tener también algún significado especial o vinculación con el mercado en el que se desarrolla la acción. Cada propuesta deberá presentar como mínimo una imagen o boceto de buena calidad del objeto y un texto descriptivo que incluya la argumentación de su idoneidad para esa acción y mercado específicos. Se presentarán dos propuestas de prototipo para cada acción (cuatro en total).

5.2 CONTENIDO SOBRE C) CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

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

Dentro de los criterios valorables en cifras o porcentajes se incluyen junto con la valoración de la proposición económica, la correspondiente a las mejoras indicadas a continuación:

- Impartición de jornadas de formación para socios del CPAI sobre los mercados asiáticos (15 puntos)
- Diseño de una estrategia específica de sostenibilidad para las acciones en China, Japón y Corea del Sur y Oriente Medio (15 puntos)
- Inclusión de un segundo deporte o disciplina deportiva en la acción en Oriente Medio (10 puntos)

5.2.1 Impartición de jornadas de formación para socios del CPAI sobre los mercados asiáticos

Desarrollo de una formación enfocada a la familiarización de los socios del CPAI con las particularidades de los mercados asiáticos, sus plataformas y canales de venta y difusión, así como potenciales mejoras de cara a recibir y dar servicios a este segmento de turistas y otros aspectos a tener en cuenta tras la realización del análisis de preferencias de sostenibilidad turística (punto 3.2.1 de este PPT).

El contenido del curso deberá centrarse en estos puntos:

- Conocimiento del turista de alto impacto en los mercados asiáticos
- Adaptación del producto local de alto impacto a los mercados asiáticos
- Captación de clientes de alto impacto en los mercados asiáticos

El tiempo mínimo de duración del curso será de 10 horas. La formación deberá ser presentada por personal experto en la materia y será preferiblemente en formato presencial, si bien se ofrecerá la posibilidad en caso de necesidad de que sea *online*.

Se deberá gestionar la convocatoria de los participantes, así como gestionar la reserva del espacio y/o alquiler y equipamiento técnico necesario, y producir el material necesario para entregar a los profesionales que asistan. La formación deberá haber sido impartida en su totalidad antes de la finalización del contrato.

Con carácter previo a su impartición, la mercantil adjudicataria presentará el proyecto de formación al Responsable del contrato de Madrid Destino.

5.2.2 Diseño de una estrategia de sostenibilidad para las acciones en China, Japón y Corea del Sur y Oriente Medio

Diseño de una estrategia integral de sostenibilidad para las acciones en los mercados de China, Japón y Corea del Sur y Oriente Medio alineada con los valores culturales y de sostenibilidad de estos mercados, ya que cada uno presenta características propias que deben considerarse al definir las acciones, adaptando los mensajes a sus intereses, valores y motivaciones clave. Deberá servir de referencia el análisis de preferencias de sostenibilidad turística (punto 3.2.1 de este PPT).

La estrategia también debe destacar el objetivo del CPAI de atraer una demanda de calidad y responsable que haga uso de buenas prácticas en materia medioambiental y contribuya al bienestar social y ambiental del destino, así como destacar el compromiso de la ciudad de Madrid con la sostenibilidad turística en destino.

La estrategia debe ser específica para cada acción e incluir definición de recursos, acciones detalladas, sistemas de medición y resultados esperados. Las acciones a implementar deberán ser innovadoras, culturalmente relevantes y alineadas con los objetivos de sostenibilidad turística y medioambiental.

Con carácter previo a su ejecución, la mercantil adjudicataria presentará el proyecto de diseño de la estrategia al Responsable del contrato de Madrid Destino.

5.2.3 Inclusión de un segundo deporte o disciplina deportiva en la acción en Oriente Medio

Incorporación de un segundo deporte o disciplina deportiva a la acción en Oriente Medio que amplíe la variedad de experiencias ofrecidas durante la jornada lúdica y genere mayor interés y participación entre los profesionales asistentes, además de que permita alinear los valores del deporte con el posicionamiento de Madrid como un destino deportivo de referencia.

Debe ser una disciplina que fomente la participación (por ejemplo, mediante dinámicas cortas de 20-30 minutos y en grupos) y destaque la representatividad de Madrid, reflejando por ejemplo la infraestructura, los eventos o el estilo de vida deportivo de Madrid. El objetivo es complementar el primer deporte evitando duplicidades en objetivos o dinámicas. El segundo deporte puede presentarse como una actividad opcional o como una rotación dentro de la jornada lúdica, permitiendo a los asistentes elegir o experimentar ambos deportes. También se deberá incorporar algún elemento que refuerce el *branding* de la oferta deportiva de Madrid como camisetas, accesorios deportivos o productos relacionados con el deporte.

Con carácter previo a su ejecución, la mercantil adjudicataria presentará el proyecto de inclusión del segundo deporte o disciplina deportiva al Responsable del contrato de Madrid Destino.

6. EQUIPO DE TRABAJO Y LUGAR DE DESARROLLO. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

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

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

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

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

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

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

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

7. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

Si bien la presente contratación no tiene asociado un plazo de garantía de conformidad con la naturaleza de la misma, la mercantil adjudicataria se compromete en todo caso a su óptima ejecución de conformidad con los requerimientos establecidos en los Pliegos que rigen la contratación.

Ello implica la obligación del contratista de corregir los errores y/o deficiencias que se detecten en los trabajos realizados y supongan un incumplimiento de las exigencias establecidas en la presente contratación. Si no lo hiciese, se ejecutarán por Madrid Destino y a costa del contratista los trabajos necesarios para corregir dichos errores o deficiencias, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que pudieran serle imputables al contratista por los vicios, defectos u omisiones en que hubieran podido incurrir como consecuencia de su actuación.

8. RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO

La mercantil que resulte adjudicataria deberá asignar a la ejecución del contrato, todos los medios técnicos y personales que sean precisos para su óptima ejecución.

Dentro de dichos recursos debe constar obligatoriamente los siguientes:

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

Madrid Destino requiere contratar un servicio que deberá ser prestado como un global por el adjudicatario proporcionando los medios personales y materiales propios y adecuados a los niveles de servicio. Además, la organización del mismo, la iniciativa y la dirección, serán responsabilidades directas del adjudicatario.

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario se compromete a:

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

10. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario tiene la obligación, en todo momento, de transferir el conocimiento sobre los desarrollos realizados, así como de facilitar a las personas designadas por Madrid Destino a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para gestionarlos, así como adquirir el compromiso de devolución del servicio en una vez finalizado el contrato en aquellos casos en el que se produzca un cambio de proveedor.

11. 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.

12. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

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

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

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

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

13. 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.

14. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

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

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

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

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

15. CLÁUSULAS SOCIALES

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.

1.- El Contratista del contrato estará obligado a que los bienes y/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).

2.- En la determinación del precio del contrato se tendrá en cuenta el salario base establecida en el Convenio Colectivo que resulte aplicable, el complemento de antigüedad, los restantes costes laborales y de Seguridad Social y demás de la ejecución de la obra.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el Contratista haga frente a todos los costes derivados de la aplicación del Convenio Colectivo que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del Convenio más los costes de Seguridad Social.

3.- 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, deberán hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

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

4.- 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.

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

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

En todo caso, el responsable del contrato 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.

Aquellas empresas cuya actividad consista en ser contratadas o subcontratadas habitualmente para la realización de trabajos de obras del sector de la construcción, deberán contar con un número de personas trabajadoras con contratos indefinidos no inferior al 30%, de conformidad con lo previsto en el artículo 4.4 de la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción.

Esta obligación es tanto para el Contratista principal como para los subcontratistas.

El Contratista deberá acreditar al inicio, cuando transcurra un 50% del plazo del contrato y previo a su finalización, copia de los contratos de las personas trabajadoras contratadas a la ejecución del contrato que permita verificar el cumplimiento del porcentaje exigido.

De igual forma, deberá cumplir con sus obligaciones en materia social y laboral. A tal efecto, deberán aportar junto con cada factura, certificado o documentación técnica acreditativa del

cumplimiento de estas obligaciones. En caso contrario, la factura correspondiente no podrá ser validada por el órgano de contratación.

No obstante, el órgano de contratación podrá requerir al Contratista para que, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, aporte la documentación que acredite el cumplimiento de las citadas obligaciones y cualesquiera otras asumidas en virtud del presente contrato.

Madrid Destino será, en todo caso, ajena a las condiciones de trabajo del personal dependiente, directa o indirectamente, del Contratista, así como a las responsabilidades de cualquier índole que de las mismas pueda derivarse.

16. 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.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

17.1 Normativa

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

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

17.2 Tratamiento de Datos Personales

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

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

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

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

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

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

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

17.3 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”:

17.3.1 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.

17.3.2 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.

17.3.3 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”.

17.3.4 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.

17.3.5 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.

17.3.6 Formación

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

17.3.7 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.

17.3.8 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.

17.3.9 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.

17.3.10 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.

17.3.11 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.

17.3.12 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.

17.3.13 Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento

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

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

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

17.3.14 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.

17.3.15 Derecho de información

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

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre Madrid Destino y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste.

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

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

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

17.4 Subcargos 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.

17.5 Información

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

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

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

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

Finalidades: gestionar y cumplir la relación establecida.

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

Destinatarios: usuarios de los materiales específicos del CPAI para los mercados Chino, Coreano-japonés y de Oriente Medio como herramientas de capacitación y difusión del mismo

Legitimación: ejecución del contrato.

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

18. PROPIEDAD INDUSTRIAL, PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE IMAGEN

18.1 Propiedad Industrial

Madrid Destino otorgará al Contratista una autorización de uso de los signos distintivos, marcas y claims de CPAI y del Ayuntamiento de Madrid que estará limitada al uso necesario para hacer posible el cumplimiento y ejecución del contrato.

La utilización por la Contratista, en el marco de las obligaciones previstas en el presente contrato, de los logotipos e imagen corporativa del Ayuntamiento de Madrid y del CPAI requerirá en todo caso la previa supervisión y aprobación por escrito de Madrid Destino que, además deberá prestar su conformidad a la colocación y ubicación de sus signos distintivos en la documentación o soporte de que se trate.

En ningún caso, la formalización del contrato implicará la transmisión de titularidad de derechos de propiedad industrial al Contratista respecto a marcas, signos distintivos o cualesquiera otros elementos susceptibles de protección en este sentido correspondientes a Madrid Destino, ni otorgará derecho alguno de intervención o injerencia en la gestión de los mismos.

En el caso en el que de los servicios objeto del presente contrato derivase un diseño o creatividad susceptible de protección jurídica e inscripción como diseño industrial o marca en la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM), la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO) o en cualesquiera otros organismos similares o análogos, el titular de derechos será siempre Madrid Destino, debiendo el Contratista garantizar a Madrid Destino el libre, pacífico y regular ejercicio de tales derechos.

18.2 Propiedad Intelectual

Madrid Destino, como persona jurídica bajo cuya iniciativa y responsabilidad se realizan los informes y materiales objeto de encargo, y poder adjudicador sujeto en su contratación a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, según se contempla en el artículo 308, es el único y exclusivo titular y propietario de pleno dominio de los trabajos resultantes de los servicios objeto del presente contrato y de cualquiera de sus elementos y contenidos (en adelante, “la Propiedad”, según se define en la cláusula 35 del PCAP) y con la salvaguarda de los derechos preexistentes (derechos de uso auxiliar de imagen de los actores y figurantes, música de librería e imágenes de archivo).

En este contexto, Madrid Destino, titular de derechos exclusivos de los materiales preexistentes del CPAI sobre los que se requiere su adaptación a los mercados asiáticos, y en particular, a los mercados Chino, Coreano-japonés y de Oriente Medio, facilitará al Contratista el acceso a aquellos materiales cuya adaptación se requiere con la autorización de uso necesaria para su edición conforme a las directrices y especificaciones de Madrid Destino a través del Responsable del Contrato para hacer posible el cumplimiento y ejecución del contrato y limitada exclusivamente para dicha finalidad.

En el caso en el que la titularidad de derechos sobre los materiales objeto de encargo, ya sean de nueva creación o adaptaciones de las obras preexistentes del CPAI, no corresponda ex lege a Madrid Destino, la transferencia de titularidad del Contratista a Madrid Destino se entenderá realizada a la entrega y aceptación de las versiones definitivas de los entregables a satisfacción de Madrid Destino, en términos de exclusividad y con facultad de cesión de derechos (ya sean estas cesiones totales o parciales, en exclusiva o no, gratuitas u onerosas, y en particular, a los miembros integrantes del CPAI), sin que pueda interpretarse que Madrid Destino no ostenta todos los derechos sobre la Propiedad, o que, de alguna otra manera, estos derechos se hallen limitados, ni temporal ni geográficamente, ni de cualquier otra forma, frustrándose en caso

contrario la finalidad del presente contrato, a lo que el Contratista presta su irrevocable consentimiento.

A título meramente ilustrativo no limitativo ni taxativo, la titularidad de derechos de Madrid Destino, tanto ex lege como con origen en la transmisión de derechos operada a la aprobación de cada una las creatividades, alcanza a los derechos de explotación referidos en la Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, tales como:

- a) los derechos de fijación y reproducción en cualquier soporte en el que sea susceptible de incorporación el diseño, la imagen o las adaptaciones generadas (tales como tejidos -ej. camisetas-, libros, artículos de papelería -ej. agendas, calendarios, marcapáginas, folletos, diplomas-, cartelería, *roll-ups*, expositores de stands en ferias, congresos, actos públicos o similares, soportes gráficos, fonográficos, fotográficos, visuales, audiovisuales, telemáticos, ópticos, informáticos, electrónicos, digitales y analógicos, videocasetes, videodiscos, discos láser, videodiscos digitales, discos compactos, CD-ROMs, u otros análogos, publicaciones recopilatorias históricas y/o periódicas);
- b) el derecho de transformación, que incluye el derecho a realizar las adaptaciones que sean necesarias para su reproducción en los soportes en los que se incorpore y/o medios de comunicación en los que se difunda, incluidos el cambio de tamaño y color, manteniendo siempre la relación proporcional entre los textos y los isotipos y la supresión del texto total o parcial sin la autorización expresa del autor, y el derecho traducción, doblaje y subtítulo en cualquier idioma, así como, su interpretación mediante lenguaje de signos.
- c) el derecho de comunicación pública en cualquier medio de difusión y/o de comunicación incluidos los medios de masas o de gran difusión (televisión, prensa, medios de transporte, marquesinas, lonas de edificios u otras formas de publicidad exterior), así como, la puesta a disposición del público a través de Internet y perfiles oficiales en RRSS, sin limitación en cuanto al número de pases o descargas
- d) el derecho de distribución por cualquier medio de difusión y/o en cualquier modalidad de explotación, de forma gratuita u onerosa, de los soportes en los que estén integrados las obras mediante la entrega de ejemplares, incluido el derecho de colección
- e) el derecho a autorizar o prohibir la incorporación de la obra de diseño o imagen en otras obras
- f) y en general, cualquier otro derecho de explotación que corresponda y que sean necesarios para realizar Explotaciones Secundarias y/o las Explotaciones en Merchandising o productos conmemorativos.

El Contratista accede, irrevocablemente y sin limitación temporal ni territorial, a que Madrid Destino: (a) realice la divulgación, publicación y cualquier explotación de la Propiedad sobre la totalidad de sus versiones finales o de forma parcial; (b) practique cualesquiera modificaciones

y/o alteraciones sobre la Propiedad y (c) realice la explotación de todo ello de la forma más conveniente conforme a los usos y costumbres de los mercados a los que van dirigidos.

El precio del contrato incluye la remuneración correspondiente a la prestación de servicios y en el caso de los derechos transferidos por el Contratista a Madrid Destino constituye un anticipo de los derechos de autor que en su caso sean devengados por el uso y explotación de la Propiedad, incluidos los de remuneración a tanto alzado de participación en los derechos de explotación prevista en el artículo 46 del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, al no ser posible la participación proporcional al encontrarnos en los supuestos recogidos en las letras a), b) y c) del art. 46.2 de la Ley de Propiedad Intelectual, sin perjuicio de la posible revisión de la remuneración si se produjese una manifiesta desproporción entre la remuneración inicial en comparación con la totalidad de ingresos derivados de la explotación.

En cualquier caso, el Contratista se abstendrá de otorgar licencias o cesiones a terceros sobre la Propiedad. No obstante, el Contratista queda autorizado a reproducir la Propiedad con el alcance necesario para posibilitar la ejecución del presente contrato. En cualquier otro caso, la reproducción y comunicación pública de la Propiedad queda condicionada a la autorización expresa de Madrid Destino.

Madrid Destino velará en todo momento por el respeto y cumplimiento de los derechos morales sobre las obras originales susceptibles de protección jurídica creadas por el Contratista cuando existan derechos de autoría y propiedad intelectual, incluyendo la mención siempre que sea reproducido y sea posible dadas las dimensiones del soporte en el que sea reproducido y/o la naturaleza de la comunicación pública o difusión que se realice de la reproducción, así como, de la relevancia de la misma con respecto a la información o comunicación transmitida o el soporte en general, y reservándose Madrid Destino el derecho a su estreno o primera divulgación pública en cualquier caso.

18.3 Música de librería y derechos sobre obras preexistentes

Será por cuenta del Contratista el pago de la licencia de derechos editoriales y para la sincronización de la música de librería que se utilice en los vídeos y sus adaptaciones, así como, de las autorizaciones de uso de imágenes de archivo cuya titularidad corresponda a terceros, en caso de ser utilizadas y siempre contando con la autorización de Madrid Destino, en especial cuando reproduzcan imágenes susceptibles de protección jurídica o sujetas a derechos.

En este sentido, el Contratista deberá abonar todas las remuneraciones que se devenguen por la sincronización de la música o por la incorporación de imágenes de archivo con la única excepción de las que el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (o la Ley que en cada momento esté vigente) atribuya expresamente a la entidad que realice la reproducción y comunicación pública de los vídeos y/o sus adaptaciones.

La beneficiaria de todas las cesiones será siempre Madrid Destino con el alcance necesario para la difusión de los vídeos como herramientas e instrumentos de capacitación y divulgación del

CPAI en los mercados Chino, Coreano-japonés y de Oriente Medio, así como en <https://www.madriduniquedestination.com/> y perfiles oficiales (o en cualquier otra página que la sustituya en relación al CPAI), todo ello sin restricciones y sin abono de cantidades adicionales, ni limitación geográfica o temporal en cuanto a su utilización.

En cualquier caso, la Contratista está obligada a entregar a Madrid Destino toda la documentación acreditativa, sin derecho del Contratista a recibir remuneración adicional alguna por tal concepto.

18.4 Derecho auxiliar de imagen y conexos de interpretación

El Contratista se encargará de gestionar y abonar por su cuenta a favor de Madrid Destino la autorización del uso auxiliar de imagen y de los derechos conexos de propiedad intelectual de actores, actrices y figurantes participantes en los vídeos y sus adaptaciones, para la captación y fijación de sus imágenes e interpretaciones (voces incluidas) para su utilización en los soportes en los que resulten fijadas con el alcance de derechos definidos en el apartado 18.2 con la particularidad del ámbito temporal de vigencia del derecho del uso auxiliar de imagen definido en las especificaciones técnicas recogidas en el apartado 3.2.2.4 Vídeo y reportaje fotográfico durante el rodaje.

Todo ello con la salvedad y limitación de aquellas utilizaciones o aplicaciones que pudieran atender a mi derecho al honor y a la propia imagen en los términos previstos en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil al Derecho al Honor, la Intimidad Personal y familiar y a la Propia Imagen, y los derechos conexos de propiedad intelectual en el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.

El Contratista recabará el consentimiento expreso de actores, actrices y figurantes para la captación y fijación de su imagen durante el rodaje, así como, en los momentos de preparación y postproducción, incluidas las primeras y segundas tomas o tomas rechazadas, ya sea en sistema de foto fija, ya sea en sistema de formato audiovisual, para la edición de una pieza tipo *"Making Off"* para su difusión.

En el caso del público asistente a las actividades, así como, a los actos protocolarios o institucionales y ruedas de prensa objeto de cobertura gráfica, salvo que se traten de personas que acudan a la actividad pública en su condición de cargo público o por su profesión de notoriedad o proyección pública, o que Madrid Destino informe al Contratista que ha obtenido su consentimiento informado a la grabación de su imagen, será responsabilidad del Contratista el enfoque de la grabación y edición de las imágenes bajo las premisas de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.

Lo anterior conlleva una cuidadosa consideración del uso de imágenes para asegurar que se respeten los derechos y la privacidad de las personas fotografiadas o filmadas, en línea con la documentación y cobertura informativa y gráfica requerida para su difusión en internet y en redes sociales en páginas y perfiles oficiales del CPAI.

En este sentido, el Contratista deberá ejercer un cuidadoso discernimiento al grabar imágenes, se priorizarán tomas generales o de espaldas para evitar la identificación directa de individuos, salvo que se disponga del consentimiento explícito y documentado de la persona o de su representante legal.

El Contratista realizará sus mejores esfuerzos por minimizar la captación fotográfica o grabación de planos donde los rostros de las personas sean claramente reconocibles, promoviendo el respeto y la consideración hacia la dignidad de todos los asistentes y participantes, sin que ello limite la grabación de detalles significativos o localizaciones que enriquezcan la narrativa visual de las actividades, si tuvieran un interés relevante para la cobertura gráfica que no sea susceptible de interpretarse como intromisión ilegítima.

En caso de rebasar la captación fotográfica o grabación de imágenes los límites de las excepciones contempladas legalmente para la información gráfica de un acontecimiento público de forma meramente accesoria conforme a los usos y costumbres y de las personas que hubieran otorgado su consentimiento a Madrid Destino, será responsabilidad del Contratista la obtención y gestión de las autorizaciones de derechos de imagen del público cuya imagen sea captada.

El Contratista se compromete a suscribir todos aquellos documentos contractuales con cualesquiera terceros que fuesen necesarios para garantizar que las autorizaciones de uso auxiliar de imagen y cesión de derecho de explotación se realizan con el alcance necesario. Dichos documentos contractuales se atenderán al ámbito de la transmisión de derechos operada en el presente pliego. El Contratista deberá incluir una copia digital de estos acuerdos junto a los archivos con grabaciones audiovisuales que entregue al finalizar el servicio.

18.5 Garantías

El Contratista responderá de la autoría y originalidad de la Propiedad garantizando con su responsabilidad la legitimidad de uso y/o disposición de todos los derechos por parte de Madrid Destino para su explotación como herramientas e instrumentos idóneos para la divulgación y capacitación del CPAI y comprometiéndose a no realizar ningún acto susceptible de impedir o dificultar a Madrid Destino el pleno ejercicio pacífico de los derechos de su titularidad.

El Contratista será responsable del saneamiento de la Propiedad por evicción, cargas y/o vicios o defectos ocultos, eximiendo expresamente a Madrid Destino de cualquier responsabilidad por los daños y/o perjuicios que directa o indirectamente pudieran reclamarle.

En este sentido, el Contratista se compromete a mantener indemne y resarcir a Madrid Destino de cualquier pretensión judicial o extrajudicial que, por parte de tercero, pudiera plantearse sobre la titularidad de sus derechos, pudiendo Madrid Destino repercutir al Contratista cualquier cantidad que se vea obligada a pagar en virtud de resolución judicial o administrativa, y sin necesidad de que ésta sea firme, y con garantía de que, si dicha resolución no es firme y es posteriormente revocada por otra que sí lo es, Madrid Destino o su derechohabiente devolverá lo que corresponda.

Si como consecuencia de alguna reclamación derivada del incumplimiento del Contratista de las obligaciones y garantías exigidas en el presente contrato en materia de derechos de propiedad industrial, intelectual o derechos de imagen, Madrid Destino se viera imposibilitada para ejercitar los derechos sobre la Propiedad, el Contratista vendrá obligado a realizar las subsanaciones necesarias, realizando a su cargo, las actuaciones precisas para hacer posible la normal explotación de la Propiedad y su difusión como herramienta e instrumento de capacitación y divulgación del CPAI en los mercados Chino, Coreano-japonés y de Oriente Medio, así como en <https://www.madriduniquedestination.com/> y perfiles oficiales (o en cualquier otra página que la sustituya en relación al CPAI) con el ALCANCE DE DERECHOS recogido en las especificaciones técnicas recogidas en los apartados anteriores, con la particularidad de los derechos auxiliares de imagen de los actores, actrices y figurantes participantes en los vídeos y sus adaptaciones, cuyo alcance será el contemplado en el apartado 3.2.2.4 Vídeo y reportaje fotográfico durante el rodaje.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en el apartado 18 del presente Pliego será considerado incumplimiento contractual muy grave con las consecuencias indemnizatorias y de penalizaciones previstas en el **apartado 30 del Anexo I** del PCAP, salvo que sea imposible su reparación o subsanación, en cuyo caso será causa de resolución contractual.

19. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

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

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

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

El ejercicio por cualquiera de las partes contratantes y/o cualquiera de las personas físicas integrantes o dependientes de las mismas, de alguna de las conductas que pudieran ser calificadas como ilícitas y constitutivas de responsabilidad penal, podrá constituir un incumplimiento contractual y, por tanto, erigirse en causa de resolución del presente contrato,

dando lugar a la indemnización que pudiera resultar procedente en concepto de daños y perjuicios.

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

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

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

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


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

20. SOLICITUD DE INFORMACIÓN


Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre los Pliegos o documentación complementaria con una antelación máxima de dos (2) días antes de la finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

Correo electrónico de contacto: contratacion@madrid-destino.com

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.

**CORONEL
GUTIERREZ
HECTOR - DNI
02637293K**  Firmado digitalmente
por CORONEL
GUTIERREZ HECTOR -
DNI 02637293K
Fecha: 2025.04.11
14:06:34 +02'00'

Por MADRID DESTINO

**MARTIN
VIZCAINO
ANGEL -
50802067N**  Firmado digitalmente
por MARTIN VIZCAINO
ANGEL - 50802067N
Fecha: 2025.04.11
14:47:44 +02'00'

Por el ADJUDICATARIO

ANEXO I. Datos personales objeto del contrato.

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

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

ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El objeto de servicio consiste en la consultoría especializada y asistencia técnica para la consolidación del Club de Producto de Alto Impacto entre los profesionales turísticos de los mercados prioritarios.

El personal adscrito por las organizaciones adjudicatarias, debe estar preparado para proporcionar los servicios establecidos en el Pliego mediante el tratamiento de datos personales. Estos se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

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

Colectivos y Datos Tratados

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

Elementos del tratamiento

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

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

Disposición de los datos al terminar el servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

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

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

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

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

ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

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

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

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

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

- Control de acceso físico.
 - Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- Registro de incidencias.
 - En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
 - Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

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

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