



N.º DE EXPEDIENTE: SP25-00141 (Lote 1); SP25-00142 (Lote 2); SP25-00143 (Lote 3); SP25-00144 (Lote 4)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA LA MEJORA DE LA ACOGIDA TURISTA EN LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA DE MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

E.M. MADRID DESTINO, S.A. Calle Conde Duque, 9-11

28015 Madrid www.madrid-destino.com

www.esmadrid.com

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CONDICIONES GENERALES	4
2.1. OBJETO DEL CONTRATO	4
LOTES DEL CONTRATO:	4
2.1.1. Lote 1: Servicio de Centralita Virtual	4
2.1.2. Lote 2: Servicio de Robot de Acogida Turística	6
2.1.3. Lote 3: Servicio de Atención Virtual 360º	10
2.1.4. Lote 4: Servicio de software de información turística:.....	14
2.2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR.....	19
2.3. DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SUMINISTROS	19
2.4. GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO	20
2.5. OBLIGACIONES DE CONTRATISTA.....	21
3. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....	21
4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	22
5. PERÍODO DE TRANSICIÓN.....	23
6. RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO.....	24
7. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO	24
8. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO EN LA EJECUCIÓN DEL SUMINISTRO	24
9. CLÁUSULAS SOCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN	25
10. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	27
11. ACEPTACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO.....	27
12. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27
ANEXO I. MEDIDAS DE SEGURIDAD TRATAMIENTO DE DATOS.....	28
ANEXO II. MEDIDAD DE SEGURIDAD ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	34

1. INTRODUCCIÓN

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

Dichas acciones se incardinan en una estrategia general de comunicación que debe transmitir una imagen positiva y atractiva de la ciudad de Madrid.

Para la consecución de estos objetivos, Madrid Destino, respondiendo a sus tareas, entre otras, de gestión de políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, desarrolla estrategias, planes y acciones, a través de su área de Turismo.

De conformidad con lo anterior, la Dirección de Turismo debe dotarse de los instrumentos necesarios para cumplir con los fines encomendados a Madrid Destino por el Ayuntamiento en su área de gestión.

Atendiendo a los desafíos a los que se enfrenta el sector turístico tras la pandemia del COVID-19 y la necesidad de adaptar el servicio de Atención e Información Turística a las nuevas necesidades durante el proceso de recuperación, se considera necesario licitar un contrato que aúne diferentes proyectos tecnológicos que permitan que el servicio se adapte mejor a las nuevas exigencias de digitalización y modernización de los desarrollos tecnológicos usados en la red de Servicios de Atención e Información Turística.

Requerimientos técnicos mínimos del servicio

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

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

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente procedimiento es asegurar el suministro de los siguientes desarrollos tecnológicos:

LOTES DEL CONTRATO:

Teniendo en cuenta sus especificidades, el servicio se ha dividido en los siguientes lotes:

LOTE
LOTE 1 SERVICIO DE CENTRALITA VIRTUAL
LOTE 2 SERVICIO DE ROBOT DE ACOGIDA TURÍSTICA
LOTE 3 SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL 360º
LOTE 4 SOFTWARE DE ATENCIÓN TURÍSTICA

Por criterios de economía administrativa, es conveniente que se licite un contrato que prevea cubrir las necesidades en esta materia por un periodo de dos años desde la adjudicación de cada lote.

La presentación de propuestas por parte de los licitadores, implica su aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en los pliegos que rigen la presente contratación.

A continuación, se describen los suministros y servicios solicitados y sus características mínimas que tienen que tener los suministros y servicios objetos de esta contratación:

2.1.1. Lote 1: Servicio de Centralita Virtual

La empresa adjudicataria proveerá un servicio de centralita virtual con opción de contestador y llamada en espera. Fecha prevista de comienzo del contrato 1 de julio de 2025

Este presupuesto incluirá tanto el servicio de centralita virtual como los servicios adicionales que se indican. En caso de que el servicio del adjudicatario incluya algún equipo o dispositivo, estos se enviarán al MADRID DESTINO configurados y listos para ser utilizados.

- La solución requerida contempla un sistema de telefonía IP para Madrid Destino, que contará con 1 número fijo de cabecera al que llamarán los clientes y que será mostrado desde cualquiera de las extensiones cuando estas llamen a los clientes.
- La centralita contará con un total de 3 extensiones y 3 llamadas simultáneas, que gestionarán las llamadas en terminales IP o app de gestión de llamadas tanto en ordenadores como en móviles. El sistema debe funcionar en apps como Jitsi, Zoiper



- o GSWave.
- El sistema permitirá transferir llamadas entre las extensiones a través de marcación corta. Las llamadas entre las extensiones serán gratuitas.
- Cada extensión será identificada como un usuario que responda a las llamadas. De esta manera cada persona que responda a llamadas tendrá la marcación corta 201, 202, 203...
- La centralita será configurada según las necesidades del servicio de Atención No Presencial y contará con:
- 3 extensiones que funcionarán tanto en terminales IP, app de gestión de llamadas en ordenador o móvil.
- Locuciones bilingües de bienvenida, servicio ocupado, fuera de horario, etc.
- Menú de opciones (pulse 1 para departamento comercial, ...)
- Cola de espera con música y locución de líneas ocupadas cada tres tonos.
- Transferencia de llamadas entrantes gratis entre las extensiones
- Buzón de voz
- Horarios para poder establecer diferentes configuraciones fuera y dentro de horario comercial o distinguiendo diferentes funcionamientos para vacaciones, festivos u otras peculiaridades.
- Acceso a la configuración que permitan la realización de cambios de manera independiente.
- Se incluirá un bono mensual de 500 minutos de llamada a números de teléfono fijos nacionales y un bono de 600 minutos de llamada a móviles nacionales.
- Se incluirá: la configuración y aprovisionamiento de la solución contratada.
- Se bloqueará cualquier tipo de llamada entrante o saliente que suponga un cargo adicional no incluido en el importe mensual a abonar por MADRID DESTINO.
- MADRID DESTINO no aceptará ningún cargo por consumos de servicios no incluidos en este contrato.

Fecha prevista de comienzo del contrato: 1 de julio de 2025

Otras condiciones:

i. Mantenimiento de los equipos instalados.

a. Requisitos de Garantía.

La contratación del suministro y prestaciones para la implantación de los activos (software) suministrados incluye una garantía integral prestada por el adjudicatario que asegure que todas el software, funcionalidades y elementos suministrados (en su caso) se conservan en condiciones óptimas y están disponibles para su utilización. Adicionalmente, para los servicios de configuración se exige, como mínimo, una garantía de 3 meses tras la aceptación de los sistemas por parte de Madrid Destino, para corregir los posibles problemas que pudieran surgir tras su ejecución.

b. Mantenimiento sobre el software ofertado.

El adjudicatario deberá garantizar el software ofertado y suministrado en el marco de este proyecto y efectuar las configuraciones que precise para su correcta instalación y funcionamiento en el entorno tecnológico Madrid destino durante el periodo de duración del contrato.



Durante el periodo de duración del contrato, el adjudicatario:

- Garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales (nuevas *releases* y versiones, *patches* o alertas de seguridad).
- Las actualizaciones principales incluirán tanto los productos como la documentación asociada.
- Atenderá dudas o cuestiones relativas a la instalación o configuración.
- Resolverá incidencias detectadas en los productos suministrados.
- En cuanto al software integrado en el hardware, el adjudicatario deberá proporcionar el derecho de actualización a nuevas versiones del producto y la disponibilidad de *patches* y revisiones menores, siempre y cuando sea necesario, en cualquiera de las plataformas para las que esté disponible el producto.

ii. Tiempos máximos de resolución de incidencias:

El adjudicatario deberá cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para la gestión de la garantía establecida para las incidencias, en función de la prioridad asignada.

El tiempo de resolución de una incidencia se define como el comprendido entre el momento en que Madrid Destino o quien ésta determine solicita la apertura de la incidencia y el momento de su resolución, y se computarán en el horario según el SLA propuesto por el adjudicatario.

Una incidencia se cerrará cuando Madrid Destino o quien ésta determine, haya aceptado dicho cierre, lo que se dará cuando el servicio se haya restablecido y estabilizado, y se haya informado a Madrid Destino o a quien ésta designe. Si después de cerrar una incidencia se vuelven a presentar los mismos fallos que se dieron por resueltos, se reabrirá la misma incidencia anterior.

El SLA de mantenimiento será con un período de resolución de incidencias de **1 día (24 horas) durante los 7 días de la semana/365 días al año.**

2.1.2. Lote 2: Servicio de Robot de Acogida Turística

En este lote, la empresa adjudicataria proveerá un robot antropomorfo que cuente con un software que le permita diferentes funcionalidades de Inteligencia artificial (reconocimiento facial, desplazamiento autónomo, reconocimiento de objetos – visión artificial), con el objetivo final de proponer a los usuarios de las oficinas de turismo planes para realizar en Madrid adaptados a su perfil. Los textos, locuciones y planes turísticos recomendados serán aportados por MADRID DESTINO. Fecha prevista de comienzo del contrato el 12 de julio de 2025.

El robot tendrá que tener una autonomía energética de al menos cuatro horas para poder realizar las funciones que se detallan sin estar conectado a la red eléctrica. El robot contará con una pantalla de al menos 10 pulgadas para poder visualizar fotografías y textos o códigos QR.

Por otro lado la empresa adjudicataria incluirá un manual en formato digital que se entregará junto con el robot.



Funcionalidades del robot:

- Presentarse y preguntar el nombre y el origen de los visitantes.
- Dar la bienvenida en varios idiomas (español, inglés francés e italiano).
- Ofrecerse a bailar un chotis y bailararlo (con música típica madrileña de organillo)
- Ofrecer un listado con diferentes planes turísticos para realizar en Madrid.
- Describir con contenidos audiovisuales el plan elegido por el usuario.
- Mostrar en su pantalla fotografías del plan elegido.
- Mostrar un código QR desde donde los usuarios puedan acceder y descargarse el plan elegido.
- Indicar que, si el usuario deseara algún plan para hacer en Madrid más personalizado, sus compañeros informadores turísticos “humanos” estarán encantados de atenderle, de ofrecerles más propuestas, así como de resolver todas sus dudas y preguntas
- Despedirse proponiendo a los usuarios que sigan las Redes Sociales de Madrid Destino en varios idiomas (español, inglés, francés e italiano).

Otras características:

- El transporte del robot hasta el lugar de entrega (en la ciudad de Madrid) estará incluido. Así como MADRID DESTINO no aceptará cargos por transporte del robot cuando sea retirado para su reparación o actualización.
- Además, se incluirá una bolsa de horas para desarrollos evolutivos (120 horas).
- Los acabados, chapas, estructuras y remates del robot deben presentar un acabado óptimo y deben tener suficiente firmeza para soportar traslados. Este nivel de calidad debe incluirse también en el sistema tractor del robot.
- Los textos de las locuciones del robot (es sus diferentes variantes idiomáticas) así como los planes de ocio que ofertará el robot y las fotografías mostrará en la pantalla junto con esos planes serán entregados al adjudicatario por MADRID DESTINO.

Fecha prevista de comienzo del contrato: 11 de julio de 2025

Otras condiciones:

i. Mantenimiento de los equipos instalados.

a. Requisitos de Garantía.

La contratación del suministro y prestaciones para la implantación de los activos (hardware o software) suministrados incluye una garantía integral in situ prestada por el adjudicatario que asegure que todas las infraestructuras, software, funcionalidades y elementos suministrados se conservan en condiciones óptimas y están disponibles para su utilización. Adicionalmente, para los servicios de configuración se exige, como mínimo, una garantía de 3 meses tras la aceptación de los sistemas por parte de Madrid Destino, para corregir los posibles problemas que pudieran surgir tras su ejecución.

b. Mantenimiento sobre el software ofertado.

El adjudicatario deberá garantizar el software ofertado y suministrado en el marco de este proyecto y efectuar las configuraciones que precise para su correcta instalación y funcionamiento en el entorno tecnológico Madrid destino durante el periodo de duración



del contrato.

Durante el periodo de duración del contrato, el adjudicatario:

- Garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales (nuevas *releases* y versiones, *patches* o alertas de seguridad).
- Las actualizaciones principales incluirán tanto los productos como la documentación asociada.
- Atenderá dudas o cuestiones relativas a la instalación o configuración.
- Resolverá incidencias detectadas en los productos suministrados.
- En cuanto al software integrado en el hardware, el adjudicatario deberá proporcionar el derecho de actualización a nuevas versiones del producto y la disponibilidad de *patches* y revisiones menores, siempre y cuando sea necesario, en cualquiera de las plataformas para las que esté disponible el producto.

ii. Mantenimiento y garantía sobre los trabajos desarrollados.

El adjudicatario deberá garantizar el resultado de los desarrollos e integraciones realizados en el marco del presente contrato por un período de 2 años. Este plazo se iniciará con la aceptación por parte del responsable del contrato del Área de Atención al Visitante de Madrid Destino.

iii. Mantenimiento sobre el Hardware ofertado.

El adjudicatario estará obligado a prestar un servicio de mantenimiento para todo el hardware ofertado y los servicios asociados durante la duración del contrato. La fecha de inicio del servicio de mantenimiento comenzará a partir de la fecha de aceptación del equipamiento por parte de Madrid Destino que coincidirá con la instalación y configuración de los activos en su ubicación final. Durante este periodo el adjudicatario:

- Llevará a cabo la actuación en el lugar en el que esté instalado el elemento.
- El adjudicatario será responsable de los elementos objeto de la gestión de garantía in situ, y en caso de que se produzca cualquier incidencia en relación a los mismos deberá articular los mecanismos que sean necesarios para su resolución de la forma siguiente:
 - Utilización de stock existente para la sustitución de los elementos averiados o defectuosos. El adjudicatario dispondrá de un stock mínimo de materiales que le permita garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de resolución de incidencias. Sustitución del elemento averiado por otro de iguales o superiores características hasta que se haya producido la reparación del elemento averiado.
 - El adjudicatario estará en disposición de recibir comunicaciones de avería o incidencias y de prestar un servicio atención de las mismas con el SLA propuesto por el adjudicatario. Este procedimiento contemplará, al menos, la apertura de incidencias a través de vía telefónica o email.
- El adjudicatario debe garantizar la adecuada integración de sus servicios de atención técnica con los servicios de atención técnica indicados por Madrid Destino.



iv. Cobertura del mantenimiento.

La contratación incluye un mantenimiento integral in-situ prestada por el adjudicatario que cubre todos aquellos materiales, equipos, elementos de conexión, software, documentación y en general sobre todos los componentes suministrados y cualquier trabajo y prestación que el adjudicatario haya realizado como parte del contrato.

El adjudicatario dispondrá de un centro de gestión de incidencias y soporte. Este centro estará accesible a Madrid Destino y a quien ésta designe, según el SLA (Acuerdo de nivel de servicio) propuesto por el adjudicatario, a través de teléfono o mediante una dirección de correo electrónico para la notificación de incidencias y realización de consultas.

El adjudicatario realizará todas las intervenciones in-situ que sean necesarias para la corrección de cualquier defecto, problema de funcionamiento, degradación o incidencia en los componentes suministrados y en los trabajos realizados, incluyendo su diagnóstico y su corrección mediante sustitución o reparación del componente o elementos afectados y la aportación y carga de versiones y actualizaciones ("patches") de software y firmware que resuelvan problemas o defectos.

El adjudicatario asumirá todos los suministros, transportes y gestiones para la reparación o reposición de los elementos averiados o defectuosos. El adjudicatario asegurará la mínima interrupción del servicio durante la resolución de las incidencias, actuando en cualquier caso de acuerdo con las ventanas de actuación que establezca Madrid Destino o quien ésta designe.

Cuando por rotura de stock o descatalogación no sea posible reemplazar un equipo o elemento por otro igual, será sustituido por otro de mayores prestaciones. Se requiere que el adjudicatario colabore en todos los supuestos de fallos con el resto de entidades suministradoras para detectar y eliminar cualquier problema que esté afectando a la operatividad de los elementos suministrados.

Se mantendrá informado a Madrid Destino o a quién esta determine en todo momento y de manera detallada de cualquier acción a tomar para la resolución de una incidencia.

El adjudicatario deberá adecuarse a cualquier cambio en los procedimientos y la tecnología que soporte el proceso de reporte de Incidencias vigente en Madrid Destino.

El adjudicatario debe proporcionar a la Madrid Destino una periodicidad al menos trimestral, en el formato digital definido por Madrid Destino un Informe de Garantía de Servicio con las incidencias reportadas y los tiempos de resolución de las mismas. El informe deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificador de incidencia.
- Día y Hora de notificación de la incidencia.
- Severidad.
- Ubicación donde se produce la incidencia, cuando proceda.
- Día y hora de resolución de la avería.
- Tiempo de respuesta.
- Tiempo de resolución. Cuando la resolución de la incidencia implique la sustitución de un equipo o componente.
- Marca y modelo del equipo averiado e identificación del componente.
- N.º de Serie del equipo (o componente) averiado.



- Marca y modelo del equipo repuesto e identificación del componente.
- No de Serie del equipo (o componente) repuesto.

v. Tiempos máximos de resolución de incidencias:

El adjudicatario deberá cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para la gestión de la garantía establecida para las incidencias, en función de la prioridad asignada.

El tiempo de resolución de una incidencia se define como el comprendido entre el momento en que Madrid Destino o quien ésta determine solicita la apertura de la incidencia y el momento de su resolución, y se computarán en el horario según el SLA propuesto por el adjudicatario.

Una incidencia se cerrará cuando Madrid Destino o quien ésta determine, haya aceptado dicho cierre, lo que se dará cuando el servicio se haya restablecido y estabilizado, y se haya informado a Madrid Destino o a quien ésta designe. Si después de cerrar una incidencia se vuelven a presentar los mismos fallos que se dieron por resueltos, se reabrirá la misma incidencia anterior.

- El SLA de mantenimiento será con un período de resolución de incidencias de **3 días (72 horas) durante los 7 días de la semana/365 días al año**. En caso de superar ese plazo la empresa prestataria tendrá que ofrecer un equipo de sustitución con las mismas funcionalidades y prestaciones que el equipo averiado.

2.1.3. Lote 3: Servicio de Atención Virtual 360º

El presente lote de Atención Virtual 360 consta de los siguientes paquetes:

a) Paquete A: Grabación y edición de fotografías 360º, Alojamiento imágenes y Visor:

La empresa adjudicataria proveerá anualmente de 25 experiencias virtuales 360º de alta resolución con tecnología innovadora para que los informadores turísticos puedan acompañar a los usuarios durante la videoconferencia.

Cada experiencia virtual contará con un mínimo de 6 fotografías panorámicas 360º

Las panorámicas 360º deberán cumplir o superar los siguientes requisitos técnicos:

- 1.- Fotografías alta resolución con procesado HDR
- 2.- Fotografías esféricas con una resolución de: 10.000 x 5.000 píxeles
- 3.- Retoque de trípode en el nadir de la imagen (sin utilización de cap o sello automático)

El contenido de cada una de esas experiencias virtuales deberá hacer referencia a instituciones museísticas, centros culturales, comercios señalados. y patrimoniales icónicos de la ciudad

La empresa adjudicataria dará el servicio de alojamiento de las experiencias virtuales 360º que ya se hallan en poder de Madrid Destino al comienzo del contrato (aproximadamente unas 100 experiencias). Además, añadirá experiencias virtuales 360º de alta resolución en el formato arriba descrito que se vayan creando a lo largo de la duración del contrato (25 experiencias al año).



También se podrán incluir otras 25 experiencias ser aportadas por Madrid Destino o por instituciones, organismos o empresas colaboradoras. En ese sentido, la adjudicataria tendrá que comunicar a Madrid Destino todos los detalles técnicos que permitan subir a dicha página web esas otras 25 experiencias virtuales anuales adicionales.

Técnicamente la visualización de las fotografías (visor implementado) deberá realizarse utilizando desarrollo con JavaScript y construido con tecnología WebGL compatible con todos los navegadores y dispositivos de escritorio modernos.

La aplicación deberá ser de bajo peso y debe estar optimizada para mostrar imágenes 360 de cualquier tamaño con el mejor rendimiento posible. Asimismo, las imágenes no deberán perder calidad durante la visualización

En la actualidad las 100 experiencias 360º publicadas por Madrid Destino requieren de estas necesidades relacionadas con el servicio de alojamiento:

- Almacenamiento: 6GB
- Transferencia de datos últimos al mes: 20Gb / mes

b) Paquete B: Página web, mantenimiento evolutivo y alojamiento y página web

La empresa adjudicataria creará una página web con una interfaz trilingüe (español, inglés y francés) que permita acceder a las experiencias virtuales 360º publicadas categorizadas por temática.

La página web, permitirá además un **sistema de citas** para que los usuarios puedan concertar una entrevista con un informador que comparta con ellos la experiencia virtual. El sistema de citas tendrá capacidad para enviar un email de confirmación a los usuarios confirmando la hora de la sesión y la contraseña para acceder a la video-reunión. En la actualidad las videoatenciones se realizan a través de la plataforma Zoom.

El sistema de citas debe ofrecer, al menos las siguientes funcionalidades de seguridad para evitar ataques:

- Securización de las cuentas y registro de usuario.
- Seguridad en el sistema de archivos.
- Lista negra, lista blanca y permisos por IP para acceder a la administración.
- *FirewallWeb*.

También es imprescindible la capacidad para agregar un captcha al formulario de reservas de citas para luchar contra ataques de inicio de sesión.

MADRID DESTINO indicará el diseño que tendrá que tener la web, así como las fuentes y colores corporativos a utilizar.

La página Web deberá cumplir, además, con los siguientes requisitos:

- Incluir la cabecera y pie del ayuntamiento. Madrid Destino proporcionará los manuales para ello.
- Debería cumplir con un nivel de accesibilidad al menos, AA, sobre todo en lo relativo a contrastes, jerarquía de encabezados, etc. Madrid Destino, proporcionará una guía para ello.
- Revisión y creación, en su caso, de textos legales de la página en los idiomas en los



que se vaya a poner en producción (política de privacidad, política de Cookies). en especial en los formularios de inscripción y captura de información de carácter personal, en caso de que exista.

- Aviso de cookies. Se debe garantizar que no use cookies de terceros si el usuario no lo aprueba.
- Código de analítica web.

Además, se incluirán todas las medidas de seguridad a tener en cuenta en los Anexos I y II del presente documento.

Asimismo, se incluirá el alojamiento de la web, así como el mantenimiento evolutivo del software durante toda la duración del contrato. **También se deberá incluir una bolsa de horas anual para desarrollos evolutivos (25 horas de programador).** El adjudicatario deberá proveer también del servicio de alojamiento de esta página Web pública durante la duración del contrato. Las características del alojamiento, deberán de estar acordes con el tipo de servicio contratado de modo que el rendimiento de la experiencia del usuario sea plenamente satisfactorio.

Actualmente la web que da este servicio tiene estas volumetrías:

- Almacenamiento web pública: 2GB
- Transferencia de datos mensual: 7 Gb/mes

Fecha prevista de comienzo del contrato: 8 de julio de 2025

NOTA IMPORTANTE

Madrid Destino está trabajando actualmente en el lanzamiento de un nuevo portal (previsto para finales de marzo de 2026), cuyas necesidades de contenidos podrían coincidir, o no, con las actuales. Madrid Destino se reserva por este motivo la posibilidad de cancelar el paquete b de este lote (Lote 3) siempre que haya habido un aviso previo de tres (3) meses.

Otras condiciones:

a. Requisitos de Garantía.

La contratación del suministro y prestaciones para la implantación de los activos (software) suministrados incluye una garantía integral in situ prestada por el adjudicatario que asegure que el software, funcionalidades y elementos suministrados se conservan en condiciones óptimas y están disponibles para su utilización. Adicionalmente, para los servicios de configuración se exige, como mínimo, una garantía de 3 meses tras la aceptación de los sistemas por parte de Madrid Destino, para corregir los posibles problemas que pudieran surgir tras su ejecución.

b. Mantenimiento sobre el software ofertado.

El adjudicatario deberá garantizar el software ofertado y suministrado en el marco de este proyecto y efectuar las configuraciones que precise para su correcta instalación y funcionamiento en el entorno tecnológico Madrid destino durante el periodo de duración del contrato.

Durante el periodo de duración del contrato, el adjudicatario:



- Garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales (nuevas *releases* y versiones, *patches* o alertas de seguridad).
- Las actualizaciones principales incluirán tanto los productos como la documentación asociada.
- Atenderá dudas o cuestiones relativas a la instalación o configuración.
- Resolverá incidencias detectadas en los productos suministrados.
- En cuanto al software integrado en el hardware, el adjudicatario deberá proporcionar el derecho de actualización a nuevas versiones del producto y la disponibilidad de *patches* y revisiones menores, siempre y cuando sea necesario, en cualquiera de las plataformas para las que esté disponible el producto.

i. Mantenimiento y garantía sobre los trabajos desarrollados.

El adjudicatario deberá garantizar el resultado de los desarrollos e integraciones realizados en el marco del presente contrato por un período de 2 años. Este plazo se iniciará con la aceptación por parte del responsable del contrato del Área de Atención al Visitante de Madrid Destino.

ii. Cobertura del mantenimiento.

La contratación incluye un mantenimiento integral prestada por el adjudicatario que cubre todos aquellos softwares, documentación y en general sobre todos los componentes suministrados y cualquier trabajo y prestación que el adjudicatario haya realizado como parte del contrato.

El adjudicatario dispondrá de un centro de gestión de incidencias y soporte. Este centro estará accesible a Madrid Destino y a quien ésta designe, según el SLA (Acuerdo de nivel de servicio) propuesto por el adjudicatario, a través de teléfono o mediante una dirección de correo electrónico para la notificación de incidencias y realización de consultas.

El idioma que se utilizará en todas las comunicaciones será el castellano.

El adjudicatario realizará todas las intervenciones in-situ que sean necesarias para la corrección de cualquier defecto, problema de funcionamiento, degradación o incidencia en los componentes suministrados y en los trabajos realizados, incluyendo su diagnóstico y su corrección mediante sustitución o reparación del componente o elementos afectados y la aportación y carga de versiones y actualizaciones ("patches") de software y firmware que resuelvan problemas o defectos.

El adjudicatario asumirá todos los suministros, transportes y gestiones para la reparación o reposición de los elementos averiados o defectuosos. El adjudicatario asegurará la mínima interrupción del servicio durante la resolución de las incidencias, actuando en cualquier caso de acuerdo con las ventanas de actuación que establezca Madrid Destino o quien ésta designe.

Cuando por rotura de stock o descatalogación no sea posible reemplazar un equipo o elemento por otro igual, será sustituido por otro de mayores prestaciones. Se requiere que el adjudicatario colabore en todos los supuestos de fallos con el resto de entidades suministradoras para detectar y eliminar cualquier problema que esté afectando a la operatividad de los elementos suministrados.



Se mantendrá informado a Madrid Destino o a quién esta determine en todo momento y de manera detallada de cualquier acción a tomar para la resolución de una incidencia.

El adjudicatario deberá adecuarse a cualquier cambio en los procedimientos y la tecnología que soporte el proceso de reporte de Incidencias vigente en Madrid Destino.

El adjudicatario debe proporcionar a la Madrid Destino una periodicidad al menos trimestral, en el formato digital definido por Madrid Destino un Informe de Garantía de Servicio con las incidencias reportadas y los tiempos de resolución de las mismas. El informe deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificador de incidencia.
- Día y Hora de notificación de la incidencia.
- Severidad.
- Ubicación donde se produce la incidencia, cuando proceda.
- Día y hora de resolución de la avería.
- Tiempo de respuesta.
- Tiempo de resolución. Cuando la resolución de la incidencia implique la sustitución de un equipo o componente.
- Marca y modelo del equipo averiado e identificación del componente.
- N.º de Serie del equipo (o componente) averiado.
- Marca y modelo del equipo repuesto e identificación del componente.
- No de Serie del equipo (o componente) repuesto.

iii. Tiempos máximos de resolución de incidencias:

El adjudicatario deberá cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para la gestión de la garantía establecida para las incidencias, en función de la prioridad asignada.

El tiempo de resolución de una incidencia se define como el comprendido entre el momento en que Madrid Destino o quien ésta determine solicita la apertura de la incidencia y el momento de su resolución, y se computarán en el horario según el SLA propuesto por el adjudicatario.

Una incidencia se cerrará cuando Madrid Destino o quien ésta determine, haya aceptado dicho cierre, lo que se dará cuando el servicio se haya restablecido y estabilizado, y se haya informado a Madrid Destino o a quien ésta designe. Si después de cerrar una incidencia se vuelven a presentar los mismos fallos que se dieron por resueltos, se reabrirá la misma incidencia anterior.

El SLA de mantenimiento será con un período de resolución de incidencias de **8 horas durante los 7 días de la semana/365 días al año**.

2.1.4. Lote 4: Servicio de software de información turística:

Implantación de un sistema integral que agrupe las herramientas y funcionalidades necesarias para permitir al equipo de información turística realizar de forma correcta todas las actividades relacionadas con su trabajo diario.

Este software tendrá que ser programable a medida para adaptarse a las necesidades del Servicio de Atención al Visitante de la ciudad de Madrid.



Se precisa que el servidor tenga almacenamiento en la nube e incluya la licencia. Madrid Destino no asumirá ningún coste de instalación o dotación de infraestructura de hardware o software derivado del uso del sistema.

El software incluirá los siguientes módulos:

- Acceso del trabajador (según rol) y punto de trabajo (punto de información, almacén).
- Home: Accesos a: "Registro estándar (encuesta SESIT); Registro Express; módulo de incidencias; módulo de almacén. módulo encuestas, módulo TPV (comercialización)
- Administración (Gestión de usuarios/roles y oficinas)
- Gestión de contenidos y usuarios (Eventos; Música, Alojamientos; Ocio, Guías y Folletos (subida y bajada), Ficha de recursos, Mapa interactivo con Gestor de rutas) (alta y baja usuarios).
- Envío de documentos e Información a los usuarios: WhatsApp, WIFI, Bluetooth, e-mail.
- Módulo web.
- Módulo puntos de información, escaparate.
- Módulo de registro de encuestas y estadísticas, gestión de colas. Encuestas habituales (encuesta SESIT y encuesta exprés). Encuestas periódicas: Calidad, Percepción, etc. (Madrid-Desino dará a la empresa adjudicataria las preguntas de cada una de las encuestas).
- Módulo de Almacén: control de stock, pedidos automáticos, alta de productos, alta de proveedores, entradas y salidas. Traspasos entre almacén central y los almacenes de los puntos de información. etc. Valoración de stock. Alerta de stock mínimo de cada producto en cada uno de los almacenes. Aviso por caducidad.
- Mapa interactivo con gestor de rutas que permita guardado y envío de las mismas
- Gestión de incidencias:

Módulo encargado de la gestión de incidencias relacionadas con cualquier aspecto que se produzca en los puntos de información. Contendrá un flujo de estados en el que se podrá ver en qué situación se encuentra cada incidencia y el responsable de su resolución. El módulo permitirá que se suban imágenes que ayudarán a valorar las incidencias que podrán ser de varias categorías: mantenimiento, contenido, tecnología, varios. También se podrá consultar las incidencias abiertas y cerradas para evitar duplicados

Con el objetivo de facilitar la integración con otras plataformas que utiliza Madrid Destino, el software deberá contar con un API que permita las integraciones con las plataformas de análisis y explotación de datos en uso en la actualidad y las que se pudieran desarrollar en el futuro.

Integración con el Portal Web www.esMadrid.com para captación de fichas de recursos, agenda, etc.

La empresa adjudicataria del contrato se tendrá que comprometer a aportar una bolsa de horas de formación en el uso de la herramienta online, hasta un máximo de 25 horas de formación online.

Asimismo, se incluirá el mantenimiento evolutivo del software durante toda la duración del contrato, incluyéndose una bolsa de al menos 60 horas para este fin.



Por otro lado la adjudicataria incluirá un manual de uso que será accesible desde el propio aplicativo.

Se incluirán todas las medidas de seguridad a tener en cuenta en los Anexos I y II del presente documento.

Fecha prevista del comienzo del contrato: 01 de julio de 2025

a. Requisitos de Garantía.

La contratación del suministro y prestaciones para la implantación de los activos (software) suministrados incluye una garantía integral in situ prestada por el adjudicatario que asegure que el software, funcionalidades y elementos suministrados se conservan en condiciones óptimas y están disponibles para su utilización. Adicionalmente, para los servicios de configuración se exige, como mínimo, una garantía de 3 meses tras la aceptación de los sistemas por parte de Madrid Destino, para corregir los posibles problemas que pudieran surgir tras su ejecución.

b. Mantenimiento sobre el software ofertado.

El adjudicatario deberá garantizar el software ofertado y suministrado en el marco de este proyecto y efectuar las configuraciones que precise para su correcta instalación y funcionamiento en el entorno tecnológico Madrid destino durante el periodo de duración del contrato.

Durante el periodo de duración del contrato, el adjudicatario:

- Garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales (nuevas *releases* y versiones, *patches* o alertas de seguridad).
- Las actualizaciones principales incluirán tanto los productos como la documentación asociada.
- Atenderá dudas o cuestiones relativas a la instalación o configuración.
- Resolverá incidencias detectadas en los productos suministrados.
- En cuanto al software integrado en el hardware, el adjudicatario deberá proporcionar el derecho de actualización a nuevas versiones del producto y la disponibilidad de *patches* y revisiones menores, siempre y cuando sea necesario, en cualquiera de las plataformas para las que esté disponible el producto.

i. Dimensionamiento del servicio

A continuación se indican los indicadores que se consideran más importantes a la hora de dimensionar el sistema:

- Número de informadores que accederán al sistema: 60 (rol informador)
- Número de coordinadores que accederán al sistema: 4 (rol coordinador)
- Número de supervisores que accederán al sistema: 2 (rol supervisor)
- Número de responsables de almacén: 2 (rol responsable de almacén)
- Número de Puntos de Información en los que será accesible el sistema: 11 puntos de información con 20 puntos de trabajo.

Estos números pueden cambiar atendiendo a las necesidades del servicio.



- Número de almacenes:
 - Almacén central publicaciones
 - Almacén central merchandising
 - Almacén en cada uno de los 11 puntos de información
 -
- Número de productos a gestionar por los almacenes: 150
- Número de atenciones estimadas al año: 1.500.000
- Número de encuestas SESIT y Express al año: 1.500.000
- Número de encuestas calidad estimadas al año: 1.000
- Número de encuestas de percepción estimadas al año: 2.000
- Número de recursos turísticos a incluir: 650 hoteles, 450 recursos de interés turístico, 100 recursos relacionados con deporte, 30 escuelas de idiomas, 300 locales de ocio nocturno, 1.000 restaurantes, 800 establecimientos de compra. Fichas de los principales monumentos de Madrid. Número de eventos de agenda (en vigencia): 1.200

ii. Mantenimiento y garantía sobre los trabajos desarrollados.

El adjudicatario deberá garantizar el resultado de los desarrollos e integraciones realizados en el marco del presente contrato por un período de 2 años. Este plazo se iniciará con la aceptación por parte del responsable del contrato del Área de Atención al Visitante de Madrid Destino.

iii. Cobertura del mantenimiento.

La contratación incluye un mantenimiento integral in-situ prestada por el adjudicatario que cubre todos aquellos materiales, equipos, elementos de conexión, software, documentación y en general sobre todos los componentes suministrados y cualquier trabajo y prestación que el adjudicatario haya realizado como parte del contrato.

El adjudicatario dispondrá de un centro de gestión de incidencias y soporte. Este centro estará accesible a Madrid Destino y a quien ésta designe, según el SLA (Acuerdo de nivel de servicio) propuesto por el adjudicatario, a través de teléfono o mediante una dirección de correo electrónico para la notificación de incidencias y realización de consultas.

El adjudicatario realizará todas las intervenciones in-situ que sean necesarias para la corrección de cualquier defecto, problema de funcionamiento, degradación o incidencia en los componentes suministrados y en los trabajos realizados, incluyendo su diagnóstico y su corrección mediante sustitución o reparación del componente o elementos afectados y la aportación y carga de versiones y actualizaciones ("patches") de software y firmware que resuelvan problemas o defectos.

El adjudicatario asumirá todos los suministros, transportes y gestiones para la reparación o reposición de los elementos averiados o defectuosos. El adjudicatario asegurará la mínima interrupción del servicio durante la resolución de las incidencias, actuando en cualquier caso de acuerdo con las ventanas de actuación que establezca Madrid Destino o quien ésta designe.

Cuando por rotura de stock o descatalogación no sea posible reemplazar un equipo o elemento



por otro igual, será sustituido por otro de mayores prestaciones. Se requiere que el adjudicatario colabore en todos los supuestos de fallos con el resto de entidades suministradoras para detectar y eliminar cualquier problema que esté afectando a la operatividad de los elementos suministrados.

Se mantendrá informado a Madrid Destino o a quién esta determine en todo momento y de manera detallada de cualquier acción a tomar para la resolución de una incidencia.

El adjudicatario deberá adecuarse a cualquier cambio en los procedimientos y la tecnología que soporte el proceso de reporte de Incidencias vigente en Madrid Destino.

El adjudicatario debe proporcionar a la Madrid Destino una periodicidad al menos trimestral, en el formato digital definido por Madrid Destino un Informe de Garantía de Servicio con las incidencias reportadas y los tiempos de resolución de las mismas. El informe deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificador de incidencia.
- Día y Hora de notificación de la incidencia.
- Severidad.
- Ubicación donde se produce la incidencia, cuando proceda.
- Día y hora de resolución de la avería.
- Tiempo de respuesta.
- Tiempo de resolución. Cuando la resolución de la incidencia implique la sustitución de un equipo o componente.
- Marca y modelo del equipo averiado e identificación del componente.
- N.º de Serie del equipo (o componente) averiado.
- Marca y modelo del equipo repuesto e identificación del componente.
- No de Serie del equipo (o componente) repuesto.

vi. Tiempos máximos de resolución de incidencias:

El adjudicatario deberá cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para la gestión de la garantía establecida para las incidencias, en función de la prioridad asignada.

El tiempo de resolución de una incidencia se define como el comprendido entre el momento en que Madrid Destino o quien ésta determine solicita la apertura de la incidencia y el momento de su resolución, y se computarán en el horario según el SLA propuesto por el adjudicatario.

Una incidencia se cerrará cuando Madrid Destino o quien ésta determine, haya aceptado dicho cierre, lo que se dará cuando el servicio se haya restablecido y estabilizado, y se haya informado a Madrid Destino o a quien ésta designe. Si después de cerrar una incidencia se vuelven a presentar los mismos fallos que se dieron por resueltos, se reabrirá la misma incidencia anterior.

El SLA de mantenimiento será con un período de resolución de incidencias de **8 horas durante los 7 días de la semana/365 días al año.**



2.2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se contrata a una empresa con la capacidad de dotar del servicio demandado. En este sentido los aspectos objetivos a considerar son:

- La adecuación del producto con la necesidad descrita en este documento, incluyendo los Anexos I y II relacionados con la Seguridad de la Información
- La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, **las ofertas de las empresas que no los cumplan no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación.**
- Los licitadores deberán de contar con la capacidad de dotar del servicio demandado, es decir, que sean capaces de proveer los servicios indicados en cada uno de los lotes.

2.3. DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SUMINISTROS

La dirección de la organización y ejecución de los trabajos y suministros objeto del presente contrato corresponderá a MADRID DESTINO. Cualquier variación que pueda producirse respecto del cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento o en el correspondiente contrato, deberá ser comunicada por escrito a MADRID DESTINO con la antelación suficiente para adoptar las medidas que se consideren necesarias, y habrá de ser previamente autorizada por ésta.

Para la correcta ejecución de la presente contratación, corresponde a cada una de las partes:

- MADRID DESTINO:

- Dirección, organización, seguimiento y control de los trabajos y suministros objeto de este procedimiento de contratación.
- Designación del responsable que realizará las gestiones oportunas para la perfecta ejecución de este contrato.
- Comunicación relativa al lugar de entrega o instalación de los servicios en su caso.

- A LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

- La ejecución de las prestaciones correspondientes al presente procedimiento de contratación, en los términos previstos en el mismo.
- Realizar todas las consultas necesarias para la perfecta ejecución de este contrato a la persona que a estos efectos sea designada por MADRID DESTINO, quien realizará las gestiones oportunas para su seguimiento y control.
- La entrega de los productos y suministros en los lugares definidos previamente por MADRID DESTINO.
- Llevar a cabo los controles de calidad adecuados que garanticen unas condiciones óptimas de ejecución del contrato.



2.4. GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El adjudicatario actuará de forma diligente, procurando el suministro, ejecución y buen fin de los trabajos objeto de contratación, todo ello en los términos y condiciones establecidos en el presente documento y en el contrato de adjudicación, prestando los servicios necesarios bien de forma directa o previo consentimiento expreso de MADRID DESTINO, a través de subcontrataciones con las personas físicas o jurídicas que efectivamente los presten.

El adjudicatario se compromete a poner todos los medios técnicos, materiales y económicos que exija la realización del objeto del contrato, teniendo a su cargo la obtención de todos los permisos, autorizaciones y licencias necesarias para la realización del objeto del contrato, así como la adecuación del mismo al fin contratado. En este sentido, asume personalmente la garantía del cumplimiento de las exigencias y obligaciones administrativas y fiscales anejas a la ejecución del contrato que le corresponden de acuerdo con la legislación vigente.

En los supuestos en los que proceda por la naturaleza del objeto de contratación, el adjudicatario se compromete a poner a disposición de MADRID DESTINO el equipo humano especificado en su oferta, así como el perfil profesional de cada uno de ellos.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a proporcionar la documentación necesaria para informar, previa solicitud de MADRID DESTINO, sobre el proceso de negocio y los procedimientos de trabajo aplicados por el adjudicatario en el cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del Contrato. En el caso de que dicha información fuera de carácter confidencial, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 33 y en el apartado 31 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el adjudicatario habrá de cumplir con respecto al mismo, las estipulaciones recogidas en el apartado siguiente.

En caso de que el adjudicatario haya de subcontratar con terceros la ejecución de alguna de las obligaciones asumidas en el Contrato, los subcontratistas deberán estar debidamente habilitados y cualificados para la prestación de dichas funciones, sin que en ningún caso alcance a MADRID DESTINO ningún tipo de responsabilidad por dicha elección, falta de ejecución o ejecución negligente de las obligaciones asumidas por el adjudicatario o los subcontratistas elegidos por éste. Los contratos que se celebren a estos efectos con terceros habrán de obtener el consentimiento previo de MADRID DESTINO, debiendo respetar en todo caso las garantías, derechos y obligaciones establecidos en el Contrato.

En cualquier caso, el adjudicatario exime expresamente a MADRID DESTINO de cualquier tipo de responsabilidad por incumplimiento de el mismo o de cualquiera de sus subcontratistas, de cualquiera de sus obligaciones laborales, mercantiles o de otro tipo que pudiera asumir, pudiendo MADRID DESTINO repercutir al adjudicatario cualquier cantidad que MADRID DESTINO se vea obligada a pagar en virtud de resolución judicial o administrativa, y sin necesidad de que ésta sea firme.

El incorrecto cumplimiento de sus obligaciones por parte del adjudicatario, a juicio de MADRID DESTINO, podrá dar lugar a la deducción del importe de los trabajos incumplidos que estén incluidos en la globalidad del suministro que se contrata.



Gastos del adjudicatario

- Correrán a cargo del adjudicatario todos los trabajos necesarios para cumplir el objetivo de esta contratación, así como aquellos medios técnicos y humanos propios y subcontratados que destinará para el óptimo cumplimiento del presente procedimiento.
- Asimismo, quedarán incluidos en los precios ofertados por los licitadores todos los costes que se deriven de los viajes, gestión y mensajería que deban de efectuarse para la ejecución del objeto del contrato.
- El adjudicatario pondrá todos los medios necesarios para la entrega de los servicios, ya sean humanos o materiales.
- A todos los efectos se entenderá que el precio estipulado en las ofertas que se presenten comprende el precio del objeto del contrato, así como todos los gastos en los que pueda incurrir la empresa adjudicataria durante el desarrollo
- En su caso el contratista asumirá los costes de transporte y entrega en la sede Madrid Destino que determine el responsable del contrato (término municipal de Madrid) en el horario solicitado. El licitador pondrá todos los medios necesarios para la entrega de la mercancía, ya sean humanos o materiales.

2.5. OBLIGACIONES DE CONTRATISTA

- Velará porque la calidad del material o servicio suministrado sea la requerida por MADRID DESTINO, quien, ante errores o defectos en los productos ocasionados por culpa o negligencia del contratista, podrá solicitar la subsanación de los errores para adecuarlos a las especificaciones contenidas en este documento.
- Deberá tener en cuenta el Manual de Identidad Corporativa del Ayuntamiento de Madrid y de MADRID DESTINO y se adaptará a cualquier modificación que éste pueda sufrir durante la ejecución del contrato.

3. 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 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 anexo III del 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 aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con MADRID DESTINO, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal 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.

4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

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

El adjudicatario de la prestación cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida en el presente pliego.

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

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



Si se verifica la defectuosa prestación del servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación del mes en que se haya producido o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación, teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas y de semanas en que aquel no se realizase o se realizará defectuosamente.

Dicha valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para una vez debidamente conformada continuar con su tramitación ordinaria.

Igualmente se aplicarán estas deducciones en cualesquiera otros supuestos en que el servicio no se preste, o se preste de manera incompleta o defectuosa, al margen de las sanciones que pudieran corresponder.

Si las deficiencias en la prestación del servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.

El adjudicatario asignará al personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

La entidad adjudicataria adoptará las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias, para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, la integridad y la salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

5. PERÍODO DE TRANSICIÓN

Al finalizar el periodo contractual, la empresa adjudicataria se compromete a programar el traspaso de servicios de forma que, en todo momento, el funcionamiento del servicio quede asegurado durante el periodo de transición, desde el adjudicatario actual de este contrato hacia el nuevo adjudicatario, afectando de esta manera lo menos posible a los servicios objeto de este contrato, poniendo de manifiesto buena fe, predisposición y colaboración en todo momento.



6. RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO

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

7. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

Corresponderá de forma exclusiva al responsable del contrato de MADRID DESTINO la realización de cualesquiera indicaciones relacionadas con la ejecución del contrato y que se encuentren 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, y 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 del 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 tiempos y cuestiones de análoga naturaleza. Estas cuestiones deberán trasladarse al responsable del contrato designado por MADRID DESTINO para que proceda de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula.

8. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO EN LA EJECUCIÓN DEL SUMINISTRO

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que, por su culpa o negligencia y/o del personal que preste el suministro, se causen a terceros y/o a MADRID DESTINO, así como al espacio donde el suministro sea entregado, como consecuencia de la ejecución material del objeto del contrato y, en este sentido, se compromete a mantener indemne a MADRID DESTINO de cualquier reclamación que surgiera al respecto por causa imputable a la misma.

Esta responsabilidad del adjudicatario alcanza a los daños y perjuicios ocasionados por culpa o negligencia de los proveedores y empresas con los que contrate con motivo de lo establecido en el presente documento, en su caso, manteniendo igualmente indemne a MADRID DESTINO de cualquier reclamación que pudiera surgir al respecto.

Previamente a la adjudicación del contrato, el adjudicatario deberá acreditar la constitución del correspondiente seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos derivados de la ejecución del contrato, mediante la presentación de las condiciones particulares de la póliza suscrita, así



como el recibo del último pago realizado. En todo caso, dicho seguro deberá respetar las condiciones establecidas en el Apartado 17 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y estar vigente y al corriente de pago durante todo el periodo de vigencia del contrato.

9. CLÁUSULAS SOCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

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

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (apartado 28 del Anexo I).

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

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el TRLGDPD.

Para su acreditación será necesaria una declaración responsable de la empresa adjudicataria.

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

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 cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral

Adopción de las medidas prevista en materia de seguridad y salud en el trabajo

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.



- La formación e información en materia preventiva a las personas dedicadas a la ejecución del contrato.
- El justificante de entrega de equipos de protección individual que, en su caso sean necesarios.

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

Adopción de las medidas necesarias para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal municipal o a los ciudadanos en general

4. En materia de empleo

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

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

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

Junto con lo anterior y como **CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN**, se establece la indicada a continuación dado el carácter de perspectiva social del contrato:

- Es condición especial de ejecución tener a disposición documentación completa y verificable sobre los trabajadores y trabajadoras empleados, a presentarla al órgano de contratación cuando éste lo requiera y a advertir a las personas trabajadoras sobre la posibilidad de una inspección de dicho órgano



10. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La persona responsable del contrato designada por el órgano de contratación supervisará de forma periódica el cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales generales y las condiciones especiales de ejecución se han impuesto directamente a la empresa adjudicataria en el presente pliego o hayan sido ofertadas por las empresas adjudicatarias de cada lote, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Concluido cada trimestre de ejecución del contrato, se emitirá por la misma persona un informe sobre el cumplimiento de las obligaciones citadas.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente, sin perjuicio de que el responsable del contrato de MADRID DESTINO verifique su cumplimiento a lo largo del periodo de vigencia de la contratación.

En el Pliego de Cláusulas Administrativa Particulares, se detallan las penalidades que están asociadas al incumplimiento de estas obligaciones.

11. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para solicitar información más detallada sobre este servicio, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la recogida de este documento a la dirección perezvmi@esmadrid.com MADRID DESTINO se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

El responsable del contrato.

D.

El órgano de contratación



ANEXO I. MEDIDAS DE SEGURIDAD TRATAMIENTO DE DATOS

MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

DOCUMENTO DE SEGURIDAD

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, tiene el carácter de documento interno de la organización.

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

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

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

- a. La identificación del responsable o responsables de seguridad.

- b. Los controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el propio documento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

- **Responsable de seguridad.**

- En el documento de seguridad deberán designarse uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el mismo. Esta designación puede ser única para todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal o diferenciada según los sistemas de tratamiento utilizados, circunstancia que deberá hacerse constar claramente en el documento de seguridad.
- En ningún caso esta designación supone una exoneración de la responsabilidad que corresponde al responsable del fichero o al encargado del tratamiento de acuerdo con este reglamento.
- Auditoría.
- A partir del nivel medio, los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Con carácter extraordinario deberá realizarse dicha auditoría siempre que se realicen modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas con el objeto de verificar la adaptación, adecuación y eficacia de las mismas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior.
- El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.
- Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al adjudicatario para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas.
- Gestión de soportes y documentos.
- Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.
- Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.
- Identificación y autenticación.
- El adjudicatario establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- Control de acceso físico.
- Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- Registro de incidencias.
- En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su



- caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
- Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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



Cuando, conforme al artículo 81.3 Reglamento de desarrollo de la LOPD deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.



ANEXO II. MEDIDAS DE SEGURIDAD ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

1. Introducción

En cumplimiento con el **Real Decreto 311/2022**, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), todos los sistemas de información gestionados por Madrid Destino deberán cumplir con las medidas de seguridad establecidas para el **nivel de seguridad medio**.

Este anexo recoge los requisitos técnicos aplicables al desarrollo y alojamiento de los sistemas, garantizando los principios de **integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad y trazabilidad**.

2. Marco Normativo

Las plataformas tecnológicas deberán cumplir con la siguiente normativa:

- **Real Decreto 311/2022**, de 3 de mayo, por el que se regula el ENS.
- **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- **Ley 40/2015**, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- **Reglamento (UE) 2016/679**, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD).
- **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

3. Códigos de Seguridad ENS

Los requisitos de seguridad en este anexo están referenciados mediante códigos identificativos basados en la **Guía del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**. Estos códigos están estructurados según diferentes dominios de seguridad del ENS, por ejemplo:

- **Op.acc.X** → Medidas relacionadas con **control de accesos**.
- **Op.exp.X** → Medidas para **registro y auditoría de actividades**.
- **Op.prot.X** → Medidas de **protección contra amenazas y cifrado**.
- **Op.cont.X** → Medidas de **continuidad del servicio**.
- **Op.pl.X** → Medidas sobre **planificación y arquitectura de seguridad**.
- **Op.nub.X** → Medidas sobre **servicios en la nube**.
- **Mp.s.X** → Medidas de **protección de los servicios**.

Cada código hace referencia a un requisito específico recogido en la normativa ENS y debe ser implementado en las plataformas tecnológicas.

Más información y detalle de cada uno de esos códigos disponible en <https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/ens-navegable>

4. Requisitos Técnicos

Los requisitos se dividen en dos áreas principales: **desarrollo** y **alojamiento**, siguiendo la categorización del ENS.

4.1. Requisitos de Desarrollo

Código	Categoría	Descripción	Detalles
Op.acc.1	Identificación	Garantizar que cada usuario, entidad o proceso tenga un identificador único.	Definir política de control de accesos.
Op.acc.4	Gestión de derechos de acceso	Establecer un proceso de control y revisión periódica de permisos.	Incluir revisión manual y automática.
Op.acc.5	Autenticación usuarios externos	Implementar mecanismos de autenticación robusta.	Registrar accesos exitosos y fallidos.
Op.acc.6	Autenticación usuarios internos	Definir autenticación fuerte para empleados.	Uso de MFA cuando sea necesario.
Op.exp.8	Registro de actividad	Mantener registros detallados de la actividad en los sistemas.	Incluir accesos, modificaciones y acciones críticas.
Op.exp.9	Control de sesiones	Implementar medidas para evitar sesiones no controladas.	Definir tiempos de expiración e inactividad.
Op.prot.3	Protección contra código malicioso	Implementar medidas contra ataques XSS, CSRF y SQL Injection.	Uso de CSP, validaciones de entrada y ORM.
Op.prot.8	Cifrado de datos	Aplicar cifrado de datos sensibles en tránsito y reposo.	Usar AES-256 y TLS 1.2 o superior.
Op.nub.1	Seguridad en la Nube	Asegurar la correcta configuración y protección de los servicios en la nube utilizados.	Revisar configuraciones de permisos, cifrado de datos y auditoría de accesos.
mp.s.2	Protección de Información	Implementar medidas para prevenir fugas de información.	Aplicar DLP (Data Loss Prevention) y controles de acceso restrictivos.
mp.s.4	Gestión de Vulnerabilidades	Detectar y corregir vulnerabilidades de seguridad de forma proactiva.	Realizar análisis de vulnerabilidades y actualizaciones periódicas
Op.cont.4	Recuperación ante Desastres	Establecer procedimientos de recuperación tras incidentes graves.	Desarrollar y probar planes de recuperación periódicamente.

4.2. Requisitos de Alojamiento

Código	Categoría	Descripción	Detalles
Op.pl.2	Arquitectura de Seguridad	Definir y documentar la arquitectura de seguridad del sistema.	Mantener actualizado el diagrama de red.
Op.pl.5	Componentes Certificados	Utilizar software y hardware con certificación de seguridad.	Verificar certificaciones oficiales.
Op.acc.1	Identificación	Implementar un control de acceso basado en roles (RBAC).	Revisar permisos periódicamente.
Op.acc.4	Gestión de derechos de acceso	Mantener un registro de accesos y autorizaciones.	Automatizar auditorías de accesos.
Op.exp.9	Control de sesiones	Aplicar restricciones de sesión en entornos críticos.	Implementar cierre automático por inactividad.
Op.prot.3	Protección contra amenazas	Implementar firewalls, IDS/IPS y antivirus.	Monitorizar ataques en tiempo real.
Op.prot.8	Cifrado de comunicaciones	Garantizar el uso de protocolos seguros en todas las comunicaciones.	Aplicar TLS 1.2+ y cifrado en almacenamiento.
Op.cont.2	Continuidad del servicio	Establecer planes de contingencia y recuperación.	Realizar pruebas periódicas de recuperación.
Op.nub.1	Protección de servicios en la nube	Medidas de protección en caso de que el alojamiento sea en la nube	Usar proveedores certificados y aplicar medidas de control de acceso y cifrado.
mp.s.2	Protección de servicios y aplicaciones web	Los sistemas que prestan servicios web deberán ser protegidos frente a amenazas	Implementar cifrado en almacenamiento y mecanismos de acceso controlado.
mp.s.4	Protección frente a denegación de servicio	Aplicar controles de seguridad en el entorno de producción y alojamiento.	Monitoreo continuo y aplicación de parches de seguridad.
Op.cont.4	Recuperación ante Desastres	Establecer procedimientos de recuperación tras incidentes graves.	Desarrollar y probar planes de recuperación periódicamente.

5. Verificación del Cumplimiento

El adjudicatario deberá aportar evidencia del cumplimiento de estos requisitos mediante:

- **Informe de conformidad con el ENS** (auditoría interna o certificación externa).
- **Documentación técnica** de seguridad aplicada en el desarrollo y alojamiento.
- **Registros de auditoría y pruebas de seguridad** realizadas.
- **Declaración de cumplimiento**, firmada por el responsable técnico del servicio