

SP19-00029

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE EVOLUTIVOS DE LAS PÁGINAS WEB DE CULTURA Y WEB CORPORATIVA PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

## ÍNDICE

### Contenido

<b>1 OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</b> .....	<b>4</b>
2.1 OBJETO DEL CONTRATO .....	4
2.2 CONDICIONES GENERALES .....	4
2.2.1 Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego .....	4
2.2.2 Centros en los que debe prestarse el servicio.....	4
2.3 PROPIEDAD DEL CÓDIGO GENERADO.....	4
2.4 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS .....	5
2.5 ASPECTOS GENERALES DE LOS DESARROLLOS .....	5
2.6 PLATAFORMA CULTURA Y WEB CORPORATIVA .....	5
2.6.1 Páginas Web y desarrollos objeto de mantenimiento y evolución.....	5
2.6.2 Esquema de la solución. ....	6
2.6.3 Alojamiento servicios asociados.....	7
2.6.4 Reutilización de funcionalidades .....	7
2.6.5 Módulos y aplicaciones sobre los que se deberán desarrollar los evolutivos .....	8
2.7 FORMACIÓN A USUARIOS .....	16
2.8 DOCUMENTACIÓN DE LOS DESARROLLOS EVOLUTIVOS .....	17
2.9 RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO.....	17
2.9.1 Perfiles asignados a los evolutivos y dimensionamiento de la bolsa de horas.....	17
2.10 PETICIONES DE TRABAJO.....	18
2.11 GESTIÓN Y REGISTRO DE PETICIONES DE TRABAJO.....	19
2.12 NIVELES DE INCIDENCIAS .....	20
2.13 CANAL Y TIEMPOS MÍNIMOS DE RESOLUCIÓN DE PETICIONES DE TRABAJO .....	21
2.13.1 Evolutivos.....	21
2.13.2 Incidencias .....	21
2.14 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO .....	21
2.15 RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DE LOS EVOLUTIVOS .....	22

2.16	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS EVOLUTIVOS.....	22
2.17	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	23
2.18	TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.....	24
<b>3</b>	<b>RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL .....</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>6</b>	<b>CLÁUSULAS SOCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>28</b>

**SP19-00029**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE EVOLUTIVOS DE LAS PÁGINAS WEB DE CULTURA Y WEB CORPORATIVA PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

## **1 OBJETO**

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

En este contexto, MADRID DESTINO requiere la contratación por de los servicios relacionados con los desarrollos evolutivos de las páginas Web de cultura gestionadas directa o indirectamente por MADRID DESTINO para lo cual se invita a los profesionales y/o empresas que estén interesadas a que presenten sus mejores ofertas.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos de traslado y manutención del personal que preste el servicio.

En la determinación del precio del contrato se ha tenido en cuenta el salario base establecido en el XVI Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudio de mercado y de la opinión pública.

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

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

## 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 2.1 Objeto del contrato

Es **obligatorio** incluir una copia en formato electrónico de las propuestas técnicas.

MADRID DESTINO desea contratar los servicios relacionados con los desarrollos evolutivos de las páginas Web de cultura gestionadas directa o indirectamente por MADRID DESTINO así como las distintas Webs corporativas de la empresa.

Constituye el objeto del presente procedimiento la prestación de los siguientes servicios:

- **Desarrollos evolutivos y mantenimiento de las Páginas Web de cultura y páginas corporativas de Madrid Destino:**
  - Definición, desarrollo e implantación de evolutivos.
  - Actualizaciones de los módulos funcionales de la plataforma.
  - Gestión de versiones y de pases a producción.
  - Migración en caso de ser necesario.

### 2.2 Condiciones generales

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

Todas las marcas de fabricantes y/o las tecnologías a las que se hace referencia en este documento se citan porque MADRID DESTINO, en la actualidad, tiene ya instalados equipos basados en dichas marcas y/o tecnologías. Por lo tanto, en los casos en los que se haga referencias a determinadas marcas y/o tecnologías, los licitadores deberán tener en cuenta la dependencia tecnológica de MADRID DESTINO con las plataformas ya implantadas y en producción.

#### 2.2.2 Centros en los que debe prestarse el servicio

El servicio deberá prestarse del siguiente modo:

- **Desarrollos evolutivos:** en las instalaciones que proponga el adjudicatario en su oferta, salvo aquellas reuniones que se deban celebrar de manera presencial que serán siempre en instalaciones de MADRID DESTINO salvo que ambas partes acuerden otro lugar.

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

### 2.3 Propiedad del código generado.

Todos los trabajos que resulten de la ejecución del presente procedimiento pasarán a ser propiedad de MADRID DESTINO que los incluirá en los activos de la empresa con el consiguiente valor contable sobre los desarrollos.

El adjudicatario deberá entregar todo el código fuente generado, así como los materiales creados en el desarrollo del proyecto.

El código fuente estará comentado y documentado de forma clara y siguiendo los estándares de programación habituales en el desarrollo de este tipo de proyectos, de forma que sea fácilmente manejable por los técnicos de MADRID DESTINO o quien ésta decida.

## **2.4 Garantía de los trabajos**

Los desarrollos realizados tendrán una garantía mínima de un año de duración contra errores del sistema que se detecten.

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

La duración de la garantía comenzará a contarse desde la fecha de la puesta en producción de los desarrollos.

## **2.5 Aspectos generales de los desarrollos**

Los desarrollos evolutivos asociados a las páginas Web deberán tener las siguientes características:

- Accesibles vía Web a través de navegadores estándar, incluyendo al menos 5 versiones anteriores a la más actual.
- Adaptative mobile first.
- Deberán estar basados en estándares.
- Los desarrollos deberán cumplir con los criterios de accesibilidad AA como se explica en la sección 7 CLÁUSULAS SOCIALES .
- Deberán ser multi-idioma.

## **2.6 Plataforma Cultura y web Corporativa**

### **2.6.1 Páginas Web y desarrollos objeto de mantenimiento y evolución**

El desglose de las páginas Web o apps objeto del contrato es el siguiente:

- Webs de actividades culturales (teatros y centros culturales cuya web está basada en su programación).
  - Teatro Fernán-Gómez Centro Cultural de la Villa. [www.teatrofernangomez.com](http://www.teatrofernangomez.com)
  - Teatro Circo Price. [www.teatrocircoprice.es](http://www.teatrocircoprice.es)
  - Teatro Español. [www.teatroespanol.es](http://www.teatroespanol.es)
  - Naves Matadero. [naves.mataderomadrid.org](http://naves.mataderomadrid.org)
  - Conde Duque. [www.condeduquemadrid.es](http://www.condeduquemadrid.es)
  - CentroCentro. [www.centrocentro.org](http://www.centrocentro.org)

- Webs de Proyectos Culturales (centros culturales que tienen una gestión avanzada de actividades culturales, contando con herramientas como comunidades, blogs de actividades, intranets, etc.)
  - Matadero. [www.mataderomadrid.org](http://www.mataderomadrid.org)
  - Cineteca. [www.cinetecamadrid.com](http://www.cinetecamadrid.com)
  - Documenta Madrid. [www.documentamadrid.com](http://www.documentamadrid.com)
  - Intermediae. [www.intermediae.es](http://www.intermediae.es)
  - Una ciudad Muchos Mundos: [www.unaciudadmuchosmundos.es](http://www.unaciudadmuchosmundos.es)
  - Imagina Madrid: [www.imagina-madrid.es](http://www.imagina-madrid.es)
  - Archivo de creadores. [www.archivodecreadores.es](http://www.archivodecreadores.es)
  - Residencias artísticas: sin URL asociada todavía.
- Medialab-Prado. [www.medialab-prado.es](http://www.medialab-prado.es)
  - La web de Medialab-Prado incluye a su vez servicios como:
    - Comunidad Medialab. [foro.medialab-prado.es](http://foro.medialab-prado.es)
    - Chat Medialab: [chat.medialab-prado.es](http://chat.medialab-prado.es)
- Webs institucionales:
  - Web oficial Madrid Destino. [www.madrid-destino.es](http://www.madrid-destino.es)
    - Página corporativa.
    - Integración con el sistema de licitación electrónica. Esta parte solo es la relativa a la integración, la plataforma de licitación electrónica en sí está fuera del alcance.
    - Sistema de gestión de candidaturas de RRHH.
    - Sistema de gestión de información para transparencia.
- Otros desarrollos:
  - Cuadro de mando MADRID DESTINO
  - Integración con [madrid.es](http://madrid.es)
  - API Webs MADRID DESTINO.

### 2.6.2 Esquema de la solución.

La plataforma está principalmente formada por varios sites desarrollados en Drupal (8.6.7) utilizando e integrando servicios como Solr, nginx y mySQL.

El esquema funcional se corresponde a cinco grandes capas:

- Los frontales web, en los que hay varias instancias de Drupal como se han considerado necesarias. Cada una de las webs es una instancia, en esencia cada una es independiente con su servidor web, su base de datos y su sistema de ficheros.
  - Cada instalación lleva los siguientes apartados:

- Perfil de instalación: conjunto de reglas que dan la base de cada Drupal y configuran la funcionalidad básica del sitio. Hay un sólo perfil de entrada.
  - Core Drupal 8: se gestiona por el perfil de instalación. Debe seguir la versión y el estándar del momento.
  - Módulos contribuidos: cada Drupal tiene módulos específicos.
- Theme: el tema o plantilla es el encargado de aportar tanto el layout como la parte gráfica del sitio. Es una pieza importante ya que integra la funcionalidad con el usuario. El adjudicatario deberá ser estricto en la definición de los themes debido a la heterogeneidad del proyecto.
  - Componentes: son un conjunto de funcionalidades divididas en distintos apartados, tanto del lado del usuario, como de administración, así como del backend y frontend. Este conjunto de funcionalidades se agrupa y son instalables y activables desde cada Drupal de la plataforma global.
  - Funcionalidades específicas que solo son utilizadas por alguna web de manera individual. Aunque no es lo habitual, algunas webs tienen funcionalidades completamente independizadas del resto.
  - API de integración mediante capa de servicios para poder conectar aplicaciones y webs externas o contribuir contenidos a terceros.

### 2.6.3 Alojamiento servicios asociados

Los servidores donde está alojadas las webs son de Madrid Destino. Se proporcionará un acceso al proveedor del servicio para el control de dichos servidores a través de servicios básicos tipo ssh / ftp a través de una VPN.

Las diferentes webs relacionadas se encuentran desplegadas en varios entornos diferentes (Cultura1, Cultura2, Global y Especiales) en función de la tipología de web implementada (Programa Cultura, actividades culturales, corporativa, etc.). En cada entorno se dispone de varios frontales donde se han instalado varias instancias de Drupal, una para cada web que da servicio. Cada entorno dispone de su base de datos y su servidor Solr para dar servicio a cada entorno.

En cada entorno tiene asociado un sub-entorno de pre-producción para realizar las validaciones correspondientes previa puesta en producción.

### 2.6.4 Reutilización de funcionalidades

Los componentes evolutivos a desarrollar deberán realizarse con un objetivo de reutilización mediante la agrupación de un conjunto de funcionalidades que se desarrollan como un elemento aislado de la instancia de Drupal donde se instalará. De esta manera, se podrán incorporar las novedades de Drupal 8 en la construcción de código reusable.

La reutilización de módulos y funcionalidades deberán estar en relación al sistema de despliegue que debe diseñarse y en este sentido, deberá ser lo más transparente posible para los usuarios que gestionen los contenidos.

## 2.6.5 Módulos y aplicaciones sobre los que se deberán desarrollar los evolutivos

### 2.6.5.1 Desarrollos generales de la plataforma

MADRID DESTINO encargará evolutivos respecto a funcionalidades generales de la plataforma según surjan las necesidades. Algunas de estas funcionalidades son:

- Sistema de despliegue de versiones de software desarrollado para la plataforma: se usan distintas herramientas con el fin de automatizar todo lo posible de manera que haya el menor margen de error posible.
  - o Jenkins - se encargará del despliegue desde el git de gitlab. Existen tres instancias distintas:
    - Desarrollo.
    - Entorno Cultura1.
    - Entorno Cultura2.
    - Entorno global.
    - Entorno Especiales.
    - Las configuraciones y trabajos para cada Web se crearán de forma separada pero esencialmente siguen el mismo esquema.
  - o Composer - instala / actualiza el core, los módulos contribuidos y las librerías
  - o Drush - Para actualizar la base de datos y limpiar la caché
  - o Shell script de post despliegue.
- Optimización de la configuración de los servicios asociados (nginx, php, Solr, MySQL). Se realizarán tareas periódicas en las que se revisarán las configuraciones de los principales componentes de la plataforma comprobando si éstas son las adecuadas para el tráfico que soporta la plataforma. De estas revisiones se podrán derivar una serie de tareas para ejecutar, como ampliación en número de servidores de un determinado entorno, modificación en características de memoria y/o CPU de un entorno, modificación en alguno de los parámetros de configuración, por ejemplo.

### 2.6.5.2 Gestión de Destacados

En todas las páginas se utilizan diversos sistemas de destacados sobre los que habrá que realizar evolutivos:

- Selección de eventos, noticias, posts o cualquier otro contenido que se adecuado, de forma automática en base a determinados criterios como categoría, etiquetas, fechas, destacado.
- Selección del número de elementos a mostrar en el bloque destacado
- Creación de espacios modulares que se puedan reubicar dentro de una página.
- Programación automática de publicación y despublicación de destacados.

### 2.6.5.3 Sistema de retallado automático de imágenes

Evolutivo para realizar la adaptación automática de imágenes a partir de un formato en concreto que permita:

MADRID DESTINO Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Evolución de las páginas web de cultura.

- Reposicionar una imagen.
- Escalar y adaptar siguiendo determinadas proporciones.
- Cortar.
- Los interfaces que permitan realizar estas funciones deberán ser visuales e intuitivos a fin de facilitar el trabajo a los usuarios.

#### **2.6.5.4 Agendas / eventos**

Se podrán solicitar evolutivos y adaptaciones sobre los siguientes desarrollos ya hechos:

- Destacados estáticos o dinámicos con información básica de cada evento, como por ejemplo, un elemento visual, el título, las fechas y una descripción.
- Niveles de destacados, definiéndose en cada nivel, cuál es la información que se muestra.
- Evolutivos sobre calendarios.
- Excepciones, definición de bloques de días, semanas, etc.
- Exportación de eventos a calendario utilizando estándares como por ejemplo Outlook, iCal o Google Calendar

#### **2.6.5.5 Buscadores**

- Los buscadores de las páginas Web a evolucionar están basados en Solr.
- Existen buscadores generales y verticales, asociados por ejemplo a una sección, un tipo de contenido o calendario.
- Optimización de indexaciones y gestión de cachés de búsquedas.
- Definición de pesos en búsquedas.
- Etiquetado de búsquedas.

#### **2.6.5.6 Noticias / Blog / Actualidad**

La mayoría de webs tienen contenidos de tipo blog o noticias y como complemento a su agenda de actividades/eventos.

Permiten asignar pesos o prioridades a dichas noticias o post de forma que en la gestión de destacados se puedan seleccionar los más importantes a mostrar.

Programación de la publicación/despublicación de contenidos

Gestión de material multimedia de una manera fácil e intuitiva. Por ejemplo asignación de una sola imagen, una galería de imágenes o un vídeo (normalmente de Vimeo o Youtube).

Categorizado y etiquetado de contenidos en base a la taxonomía común definidas. Con ello permitirá relacionar dichos contenidos con otros contenidos y/o eventos de la misma categoría/etiqueta.

### **2.6.5.7 Gestión de comunidades**

MADRID DESTINO cuenta en varias de sus Webs con comunidades de usuarios que interactúan entre ellos utilizando herramientas de software a su disposición en dichas páginas:

Las comunidades tienen una parte pública otra privada. Las funcionalidades principales sobre las que se podrán solicitar evolutivos son las siguientes:

- Gestión de grupos: altas, bajas modificaciones, unión a un grupo, etc.
- Gestión de proyectos.
- Listas o categorías de proyectos: agrupación de proyectos entorno a una temática similar.
- Buscador de proyectos.
- Foros.
- Zona privada de participantes.
- Compartir.
- Invitar a amigos.
- Gestión de encuestas.
- Gestión de calendarios.
- Gestión de actividades.
- Solicitudes de recursos.
- Gestión de fichas de grupos.
- Moderación de grupos.
- Destacar usuarios.
- Gestión de propuestas.
- Gestión de aprobaciones, selección de proyectos, etc.
- Gestión de convocatorias.
- Gestión de proyectos: recursos, líneas de trabajo, calendarios, hitos, documentación asociada a un proyecto.
- Históricos.
- Comunicación síncrona y asíncrona entre usuarios.
- Chat.
- Gestión de listas.

### **2.6.5.8 Gestión de espacios/recursos/servicios**

Esta gestión se realiza de dos modos:

- Desde los propios espacios para poner a disposición de los usuarios la posibilidad de reservar salas, solicitar recursos, etc.
- Desde la página de gestión de reserva de espacios que incluye:

- Portafolio de espacios, servicios y recursos.
- Sistema de solicitud de espacios.
- Agenda de ocupaciones.
- Sistema de cotizaciones.
- Gestión e inventario de recursos.
- Sistema de contratación de servicios.

#### **2.6.5.9 Intranets**

Determinadas Webs de MADRID DESTINO tienen Intranets desarrolladas que permiten a usuarios de la empresa gestionar y realizar otras acciones más allá de una mera gestión de contenidos.

Algunas de las funcionalidades actuales sobre la que es posible que se planteen evolutivos son las siguientes:

- Herramientas de colaboración interna utilizada por el equipo de gestión.
- Gestión de usuarios: altas, bajas y modificaciones.
- Gestión de roles y permisos: existirá una sección dedicada a la gestión de roles de los usuarios en donde se definirán los diferentes permisos que tendrán dentro de la plataforma en relación con cada una de sus secciones.
- Wikis (de uso interno y externo)
- Gestión de calendarios. Compartición de calendarios, convocatorias y tareas. Gestión de eventos. Disponibilidad de usuarios. Avisos a usuarios. Visualización de ocupaciones, tanto de salas como de recursos. Exportación a otros sistemas de gestión de calendarios mediante el uso de estándares.
- Gestión de contactos.
- Sistema de comunicación interna.
- Buscador de recursos, contactos, etc.

#### **2.6.5.10 Gestión de usuarios**

El sistema cuenta con una gestión de usuarios que permite el alta, baja y modificación de éstos.

Se puede dar acceso a diversas funcionalidades en la web de cada centro (gestor de propuestas, gestor de actividades y reserva de espacios/recursos, evaluación de propuestas, publicación de su perfil, creación de proyectos.

- Gestión de mi cuenta:
  - Permite gestionar las notificaciones de los usuarios.
  - Actualizar mis datos de usuario (email, contraseña).
  - Eliminar mi cuenta.

- Gestión de mi perfil: el usuario de la plataforma puede gestionar su perfil de usuario. Los campos que se incluirán en dicha gestión son: foto, usuario, nombre, resumen del usuario, etc.
- Seguir a un usuario: para saber y recibir notificaciones acerca de su actividad en la comunidad.

#### **2.6.5.11 Gestión de grupos**

- Altas, bajas, modificaciones.
- Gestión de usuarios de los grupos. Gestión de roles y permisos.
- Buscador de grupos. Filtrados de búsquedas.
- Gestión de proyectos asociados al grupo: ver los proyectos asociados, crear proyectos, eliminar proyectos.
- Gestión de la ficha de grupo.
- Gestión de notificaciones y mensajería interna (puede ser mensajes de correo o mensajes de texto).
- Creación de salas de chat, bien al instante o bien programadas para una fecha determinada
- Altas, bajas y modificaciones de información compartida: archivos con título, idioma y una breve descripción y pueden ser vídeo, audio, imagen, enlace, fichero.
- Moderación de grupos.
- Actividad de los usuarios del grupo.
- Destacar los usuarios nuevos.
- Destacar los usuarios más activos.
- Posibilidad de crear eventos.
- Posibilidad de crear convocatorias.
- Tablón de actividad en la página principal del grupo (comentarios, nuevos miembros, actualizaciones de proyectos...).
- Gestión de solicitud de recursos al centro. Los centros podrán recibir solicitudes de uso de recursos por parte de los usuarios de una comunidad, por ejemplo para usar salas de reuniones. Las solicitudes deberán seguir un flujo de aprobación por parte de los centros. En caso de aprobaciones, los recursos deberán quedar asignados al grupo o comunidad solicitante de forma visible para todos los usuarios.

#### **2.6.5.12 Gestor de convocatorias**

El sistema cuenta con módulo de gestión de convocatorias con las siguientes funcionalidades:

- Formularios de recepción de solicitudes.
- Calendarios de propuestas.
- Flujo de aprobaciones.
- Sistema de evaluación y clasificación de propuestas.

- Gestión de solicitud de materiales, espacios y recursos asignados a las propuestas.
- Publicación de los resultados.
- Paso a proyecto de las solicitudes ganadoras.

### **2.6.5.13 Gestión de proyectos**

El sistema tiene las siguientes características:

- Altas, modificaciones, eliminaciones de proyectos.
- Gestión de distintos estados en un proyecto para cubrir el ciclo de vida de un proyecto siguiendo los flujos de trabajo de cada centro.
- Buscador de proyectos. Filtrados de búsquedas.
- Gestión de tareas. Creación y asignación de tareas a los miembros del proyecto. Agrupación de tareas. Compartición de tareas. Asignación de prioridades. Apertura y cierre de tareas por parte de los miembros.
- Buscador tareas dentro de un proyecto.
- Calendario de proyecto. Gestión de fechas e hitos. Compartición de calendario (Exportación a otros sistemas de gestión de calendarios mediante el uso de estándares).
- Gestión de participantes del proyecto, alta, baja, modificación, roles y permisos.
- Los usuarios pueden unirse a un proyecto.
- Los usuarios pueden seguir un proyecto.
- Altas, bajas y modificaciones de información compartida: archivos con título, idioma y una breve descripción y pueden ser vídeo, audio, imagen, enlace, fichero.
- Gestión de notificaciones y mensajería interna (puede ser mensajes de correo o mensajes de texto)
- Salas de chat, bien al instante o bien programadas para una fecha determinada
- Histórico de acciones en el proyecto
- Posibilidad de crear eventos
- Posibilidad de crear convocatorias
- Directorio de enlaces
- Posibilidad de crear una página del proyecto

### **2.6.5.14 Contenido multimedia**

El sistema permite la gestión de imágenes y vídeos con las siguientes capacidades:

- La herramienta permite la gestión centralizada de imágenes, pero es individualizada para cada web, es decir, las webs tienen gestores de imágenes independientes, pero están basados en componentes y módulos comunes.

Respecto al material de vídeo, se usan canales multimedia convencionales como por ejemplo las versiones profesionales de Vimeo o Youtube. También se pueden integrar vídeos de fuentes

externas en formatos compatibles con el estándar HTML5, es decir los formatos MP4, WEBM y OGG.

#### **2.6.5.15 Integración con plataforma de ticketing**

A mediados de 2019 Madrid Destino contará con una nueva plataforma para la comercialización de las actividades de sus centros. Esta nueva plataforma requerirá nuevas integraciones para la mayor visibilidad de la venta de entradas asociada a las actividades promocionadas desde la web, así como posibles modificaciones en aquellos módulos de suscripción a newsletters asociados a la plataforma de venta de entradas.

#### **2.6.5.16 Cuadro de Mando**

El cuadro de mando permite a MADRID DESTINO conocer de una manera visual, los datos más importantes relativos a las actividades y programaciones de los centros. La información proporcionada por el cuadro de mando es básica y está basada en indicadores muy determinados.

El cuadro de mando proporciona información relativa a:

Actividad en los centros: recoge la actividad que se genera y se salva para la programación de las Webs de MADRID DESTINO de tal manera que es posible ver de un vistazo, cuál es la actividad cultural generada en los centros y teatros gestionados por MADRID DESTINO. Por ejemplo y con una intención meramente explicativa, será posible visualizar, el número de talleres abiertos, las exposiciones o las obras y funciones en representación.

- La información presentada tendrá las siguientes funcionalidades:
  - o Actividad en las webs.
  - o Filtrado por espacio.
  - o Filtro por tipo o categoría de actividad o evento.
  - o Filtro por rango de fechas.
  - o Es posible comparar rangos relacionados a su vez con actividades o espacios concretos.
  - o Es posible generar informes sencillos con los resúmenes de los datos analizados. Estos informes se generan en PDF en formato DIN A4 y encajan perfectamente en estas dimensiones.

#### **2.6.5.17 Zonas de prensa**

Otra funcionalidad común a la mayoría de las webs es la zona de prensa. Estas secciones sirven para la descarga de material promocional, fotografías, dossiers de prensa, notas informativas, clips de vídeo, entrevistas, etc. por parte de prensa especializada.

La gestión de los contenidos de esta sección se realiza por parte de los gestores de cada página y habitualmente por los responsables de prensa de los mismos.

Estas secciones incluyen documentos, imágenes, notas de prensa, etc.

Todos los elementos se pueden buscar y filtrar por fechas de publicación y por tipología de contenido.

Es posible programar la publicación y la despublicación de los contenidos del área de prensa.

Las imágenes se previsualizan en modo galería y se podrán descargar individualmente y en grupo.

#### **2.6.5.18 API de integración con madrid.es**

Todas las webs de Madrid Destino contribuyen al repositorio común de información que está en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y por lo tanto es necesario respetar las taxonomías y los requisitos marcados por dicho repositorio. Para ello se utiliza el sistema de agregación desarrollado por [madrid.es](http://madrid.es). También hay una parte de sindicación.

#### **2.6.5.19 API de integración con webs del ecosistema Madrid Destino**

El sistema cuenta con una API básica de intercambio de contenidos sobre la que podrán solicitarse evolutivos.

#### **2.6.5.20 Integración con el servicio de mail marketing de Madrid Destino**

Todos los centros de Madrid Destino usan un mismo servicio para el envío de newsletter y comunicaciones con sus usuarios. Se podrán hacer desarrollos para facilitar la generación de newsletters, integración de usuarios, etc.

#### **2.6.5.21 Web corporativa**

A continuación se describen los principales módulos y funcionalidades que componen la web corporativa.

##### **2.6.5.21.1 Perfil del contratante**

Consta de tres grandes apartados:

- Una sección informativa en la que se explica la función del perfil, se da acceso a las Instrucciones Internas de Contratación y se aclaran otras cuestiones administrativas. Todo el contenido de esta sección es editorial.
- Una sección de licitaciones en curso.
- Una sección de adjudicaciones.

En la actualidad, los expedientes de contratación se gestionan en una plataforma externa, pero se desea que todas las publicaciones relacionadas con estos expedientes se vean integradas dentro de la sección de Perfil de Contratante de la web corporativa. Al disponer de servicios web en la plataforma de publicación de expedientes, se tendrán que realizar las integraciones necesarias para conseguir su publicación en la sección correspondiente s de la web de Madrid Destino.

### **2.6.5.21.2 Sección de transparencia**

MADRID DESTINO cuenta con una sección dedicada a facilitar el acceso a esta información. Las funcionalidades son las siguientes:

- Cuenta con un gestor de contenidos y documental que permite estructurar la información siguiendo lo planteado en la ley.
- La estructura de la sección es gestionable.
- La información se clasifica por años, trimestres y meses.
- La información puede ser categorizada y etiquetada.
- Tiene un buscador de transparencia con filtros por fechas y tipologías de la información.

### **2.6.5.21.3 Sección de recursos humanos y empleo**

Las funcionalidades son las siguientes:

- Gestión de candidaturas internas y externas.
- Flujos de selección.
- Sistema de notificaciones y alertas.
- Estadísticas de acceso.
- Seguimiento de candidaturas.
- Espacio privado para los candidatos.
- Publicación de puestos de trabajo, remuneración salarial, media, etc.

## **2.7 Formación a usuarios**

Los licitadores deberán proporcionar formación para los usuarios de los nuevos desarrollos en caso de considerarse necesario debido a la complejidad de los evolutivos desarrollados. La formación podrá ser:

- Presencial en las oficinas de MADRID DESTINO y sobre la plataforma real.
- En remoto en caso de poderse realizar de este modo.
- Podrá impartirse una formación específica de nivel técnico al personal de MADRID DESTINO que ésta decida. Esta deberá incluir aspectos como:
  - Mantenimientos del sistema en todos los entornos.
  - Gestión y desarrollos del back-end.
  - Gestión y desarrollos del front-end.

- Copias de seguridad y restauración.
- Elementos de seguridad.
- Gestión de la base de datos.
- Gestión de los módulos implantados.
- Formación de carácter funcional y operativo a los usuarios de la plataforma desde un punto de vista de usuario.

## 2.8 Documentación de los desarrollos evolutivos

Si ambas partes así lo acuerdan, durante el desarrollo de los evolutivos, el adjudicatario deberá entregar, la siguiente documentación que se considera parte de los entregables imprescindibles del proyecto:

- Diseño funcional de los evolutivos a desarrollar.
- Documentos o manuales de los evolutivos en caso de ser necesarios.

## 2.9 Recursos asignados al servicio

### 2.9.1 Infraestructura técnica

El adjudicatario deberá proporcionar:

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

### 2.9.2 Perfiles asignados a los evolutivos y dimensionamiento de la bolsa de horas

El adjudicatario procurará **que se mantenga el mismo equipo de trabajo a lo largo de toda la ejecución del contrato**. Las variaciones en su composición serán puntuales y obedecerán a razones de causa mayor debidamente justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a MADRID DESTINO.

El adjudicatario deberá prestar el servicio mediante la asignación de recursos. Las características expuestas para los perfiles deberán considerarse como requerimientos mínimos.

Aquellas propuestas que no cumplan con estos requisitos mínimos, no serán tenidas en cuenta y serán excluidas de la valoración.

El número **mínimo** de horas que se deben ofertar en la bolsa de trabajo es de cuatro mil horas anuales. La distribución de las horas por los distintos perfiles será el siguiente:

Perfil	Número mínimo de horas (24 meses de servicio)
Perfil Jefe de Proyecto	400
Perfil Analista Programador Senior	4.800
Perfil Analista Programador Junior	1.600
Perfil Diseñador/Maquetador	800
Perfil Técnico de Sistemas	400

- Perfil Jefe de Proyecto: encargado de coordinar los desarrollos por parte del adjudicatario. Deberá mantener informado al equipo que MADRID DESTINO designe de los progresos, las incidencias, los riesgos y cuantos otros acontecimientos sean de influencia en los desarrollos a realizar. Deberá tener un mínimo de 7 años de experiencia en la gestión de proyectos de desarrollos similares al objeto del contrato.
- Perfil Analista Programador Senior: especialista en desarrollo y análisis de aplicación. Será un titulado en ingeniería informática, telecomunicaciones o carrera técnica similar con al menos 5 años de experiencia en desarrollos similares.
- Perfil Analista Programador Junior: experiencia en programación de plataformas similares de al menos 2 años.
- Perfil Maquetador/diseñador: experiencia en diseño Web y maquetación.
- Perfil Técnico de Sistemas: con perfil multidisciplinar, experiencia en bases de datos y desarrollos y programación, especialista en infraestructura y mantenimientos basados en estándares de mercado (BBDD, servidores de aplicaciones, redes, balanceos, configuración de servidores, etc.).

## 2.10 Peticiones de trabajo

MADRID DESTINO realizará peticiones de evolutivos según surjan las necesidades a lo largo de la ejecución de los distintos contratos.

Las peticiones se agruparán en conjuntos de trabajos, evolutivos, incidencias o tareas y se evaluará el esfuerzo por parte del adjudicatario. Éste deberá presentar un calendario con previsión de entregas y propuesta del número de horas estimado por cada perfil que pudiera ser necesario para el desarrollo de las acciones a realizar, así como un plan de proyecto para llevar a cabo los evolutivos.

MADRID DESTINO aprobará la propuesta y realizará un pedido definitivo por escrito al proveedor seleccionado o bien, solicitará cambios o modificaciones.

Una vez aprobado el conjunto de tareas, el calendario y el esfuerzo en horas por cada perfil, el adjudicatario desarrollará las acciones, y presentará los resultados a MADRID DESTINO que los

aprobará o los rechazará por escrito. En este último caso se expondrán los motivos del rechazo y el adjudicatario deberá resolver las incidencias detectadas.

El adjudicatario deberá cumplir con los desarrollos solicitados en el tiempo previsto. En caso de retrasos se aplicarán las penalizaciones por demora que figuren en el contrato.

Las propuestas de esfuerzos se considerarán forfait, es decir, en caso de ser necesarias horas adicionales para acabar el mismo desarrollo, éstas correrán por cuenta del proveedor.

El proveedor facturará las horas que hubiera estimado en la propuesta al precio/hora/perfil al que se le haya adjudicado el contrato y descontará las horas consumidas por cada perfil del total de la bolsa.

El total global facturado en conjunto por todos los evolutivos no podrá ser superior al precio máximo fijado en el PCAP.

### 2.11 Gestión y registro de peticiones de trabajo

Las peticiones de trabajo se gestionarán a través de un sistema de soporte online que deberá registrar las mismas, su estado y evolución.

Para ello será necesario el uso de un sistema informático accesible vía Web y en remoto que esté especialmente diseñado para la gestión y seguimiento de los trabajos.

- Las tipologías de peticiones de trabajo serán las siguientes:
  - Incidencias: problemas detectados en los desarrollos relacionados con errores de programación o similares. Las incidencias estarán cubiertas por la garantía y **no deberán computar como horas de trabajo**.
  - Tareas: conjunto de acciones que pueden no estar directamente relacionadas con desarrollos evolutivos pero que son necesaria para la operativa y mantenimiento del sistema, por ejemplo, despliegue de nuevas versiones o desarrollos o actualización de módulos del núcleo del sistema.
  - Evolutivos: desarrollo de nuevas funcionalidades relacionadas con las páginas objeto del contrato.
  - Consultas: resolución de dudas técnicas o relacionadas con partes del sistema.
- Aunque será posible recibir notificaciones mediante llamadas o correos electrónicos será obligatorio el registro de las peticiones de trabajo en el sistema a fin de realizar el correcto seguimiento.
- No se atenderán peticiones de trabajo que no se hayan registrado en el sistema salvo que se trate de una emergencia.
- Del mismo modo, se deberá actualizar los estados de las incidencias según éstas se vayan resolviendo.
- Se deberán documentar en el sistema los pasos que se vayan dando para resolver una solicitud hasta el cierre de la misma.

- Si una solicitud queda en espera de resolución o está bloqueada por algún motivo como por ejemplo a la espera de una toma de decisión, se deberá comunicar a MADRID DESTINO esta circunstancia.
- Al cerrar una solicitud se deberá documentar y describir el cierre de la misma, explicando con todo detalle la actuación llevada a cabo.

La operativa de gestión de solicitudes será la siguiente:

- **Paso 1. Identificación de una petición de trabajo:**
  - Detección de la necesidad por parte de MADRID DESTINO.
  - Notificación de la necesidad al adjudicatario:
    - Si es una incidencia, se abre directamente.
    - Si es otro tipo de petición de trabajo se pasa al paso 2.
  - Evaluación del esfuerzo por parte del proveedor y planteamiento de propuesta a MADRID DESTINO.
  - Aceptación o petición de modificaciones por parte de MADRID DESTINO:
    - Aceptación: se pasa al paso 2.
    - Modificación: se plantean las modificaciones necesarias al adjudicatario hasta conseguir la aceptación.
- **Paso 2 Alta de la solicitud en el sistema de seguimiento.**
  - El adjudicatario asignará y proporcionará un número de control por incidencia de servicio.
  - A continuación, el personal especializado del adjudicatario realizará las acciones necesarias para resolver la solicitud.
- **Paso 3. Resolución de la solicitud:** una vez detectado la incidencia se identificará la solución adecuada y se procederá a su resolución.
- **Paso 4. Cierre de la solicitud:** una vez resuelta la solicitud, el adjudicatario procederá a la notificación de finalización de la intervención y cierre de la solicitud. Se ajustan las horas pendientes de consumo.

## 2.12 Niveles de incidencias

En el caso de que surjan incidencias que no hayan podido resolverse en remoto o de forma proactiva deberán ser notificadas a MADRID DESTINO.

Se definen dos niveles de incidencia según su criticidad:

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

### **2.13 Canal y tiempos mínimos de resolución de peticiones de trabajo**

Excepto para incidencias, el resto de peticiones dependerá de los esfuerzos y tiempos planteados para cada petición en particular y se utilizará el sistema informático de seguimiento planteado por el adjudicatario.

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

Los tiempos mínimos por tipo de incidencias serán los siguientes:

#### **2.13.1 Evolutivos**

Los adjudicatarios deberán dar respuesta a los evolutivos solicitados por Madrid Destino en un plazo máximo de 3 jornadas laborales.

Se valorará compromisos de reducción de estos plazos. La forma de valorar estos compromisos se describe en el PCAP.

Los adjudicatarios deberán entregar tras cada solicitud al menos lo siguiente:

- Estimación de esfuerzos medido en horas por cada perfil que sea necesario para el desarrollo de los evolutivos solicitado.
- Estimación de duración.
- Planteamiento técnico propuesto para el desarrollo de los evolutivos solicitados.

#### **2.13.2 Incidencias**

- Nivel urgente:
  - Tiempo de respuesta inmediato (notificación de recepción de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
  - Tiempo de resolución: máximo 4 horas.
- Nivel normal:
  - Tiempo de respuesta máximo: inmediato (notificación de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
  - Tiempo de resolución: máximo 8 horas contadas desde la respuesta.

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

### **2.14 Medición de la calidad del servicio**

Mensualmente se deberán realizar un resumen de actividades llevadas a cabo especificando de forma detallada:

- Desarrollos realizados y tiempo de ejecución en relación a los esfuerzos planteados.
- Tipos de intervención.

- Solicitudes resueltas.
- Incidencias no resueltas y su motivo.

En caso de no alcanzar los mínimos pactados, MADRID DESTINO podrá:

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

### **2.15 Responsable del seguimiento de los evolutivos**

MADRID DESTINO designará un responsable del seguimiento de los evolutivos.

Las funciones del responsable del seguimiento serán las siguientes:

- Se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.
- Será el interlocutor válido con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. MADRID DESTINO controlará, mediante la figura mencionada, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de los productos desarrollados.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas del MADRID DESTINO.
- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

### **2.16 Seguimiento y control de los evolutivos**

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

- El Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con MADRID DESTINO.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Deberá haber al menos una reunión de seguimiento cada quince días naturales.

- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los trabajos. Tras la revisión técnica, el Responsable de MADRID DESTINO, comunicará a la empresa adjudicataria la aceptación de los mismos, el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.
- Inicialmente se estima un informe al mes para los comités de seguimiento que disgreguen los trabajos realizados en función de su tipología, que refleje el estado de las tareas y que sirva de guía para el seguimiento de los trabajos.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el MADRID DESTINO.
- Para dar por finalizados los evolutivos y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por MADRID DESTINO el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.

## 2.17 Seguridad de la información

El adjudicatario se compromete a:

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

- En caso de que el adjudicatario deba instalar equipamiento propio, aunque sea de forma temporal, deberá borrar de forma permanente aquella información que se haya extraído de los sistemas de MADRID DESTINO cuando se produzca la retirada del equipo.
- Los equipos que se retiren propiedad de MADRID DESTINO serán formateados. Antes de realizar la retirada de un equipo, ésta deberá ser aceptada por escrito por parte de MADRID DESTINO.
- El adjudicatario y el personal que éste asigne al proyecto se comprometerá a la no divulgación del sistema de instalaciones de cualquiera de los edificios objetos del contrato.

### **2.18 Transferencia del conocimiento**

Los adjudicatarios tendrán la obligación de transferir el conocimiento sobre los desarrollos realizados tanto a la propia MADRID DESTINO como a los terceros que ésta designe.

## **3 RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO**

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

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

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

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

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

Asimismo, se abstendrán de trasladar de forma directa al personal de la empresa adjudicataria, distintos 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 los tiempos y cuestiones de análoga naturaleza. Estas cuestiones deberán trasladarse al responsable del contrato designado por Madrid Destino para que proceda de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula.

## **5 RESPONSABILIDAD**

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

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

## **6 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 del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados en el Anexo III del PCAP.

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

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

## **7 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

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

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

### **En materia de empleo**

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

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

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

Para el cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

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

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

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

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

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

## **8 PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD**

### **Normativa**

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

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

## **Tratamiento de Datos Personales**

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

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

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

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

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

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

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINO Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Evolución de las páginas web de cultura.

MADRID DESTINO estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

### **Estipulaciones como Encargado de Tratamiento**

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

#### **a) Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO**

Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de MADRID DESTINO por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a MADRID DESTINO cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

#### **b) Finalidad de tratamiento**

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

#### **c) Medidas de seguridad**

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

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

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

**d) Deber de confidencialidad y secreto**

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

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

**e) Relación de personas autorizadas**

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

Y mantener a disposición de MADRID DESTINO dicha documentación acreditativa.

**f) Formación**

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

**g) Comunicación de datos a terceros**

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

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

#### **h) Delegado de Protección de Datos**

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

#### **i) Destino de los datos**

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

#### **j) Transferencias internacionales**

Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se indique así expresamente por MADRID DESTINO, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo

establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a MADRID DESTINO de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a MADRID DESTINO, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

**k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos**

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de [ComiteLOPD@madrid-destino.com](mailto:ComiteLOPD@madrid-destino.com), las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

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

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

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

**l) Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos**

Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a MADRID DESTINO con la mayor prontitud a la dirección de correo electrónico [ComiteLOPD@madrid-destino.com](mailto:ComiteLOPD@madrid-destino.com)

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

El adjudicatario asistirá a MADRID DESTINO, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

**m) Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento**

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

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

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

**n) Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos**

Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de MADRID DESTINO a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de MADRID DESTINO toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

**o) Derecho de información**

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

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

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

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

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de MADRID DESTINO, y por tanto no está autorizado en caso

alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

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

### **Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones**

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

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

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

### **Información**

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades derivadas del presente Contrato,

garantizando que dichos datos sean exactos y puestos al día, obligándose a comunicar a la otra, sin dilación indebida, aquellos que hayan sido rectificadas y/o deban ser cancelados según proceda.

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

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

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

**Finalidades:** Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión del expediente jurídico de contratación, la formalización y archivo de los contratos y escrituras, la gestión de la contabilidad, el cumplimiento de obligaciones impositivas, de facturación, de transparencia y de control)

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

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

**Legitimación:** Ejecución de un contrato

**Derechos:** El ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento MADRID DESTINO Cultura Turismo y Negocio, S.A.: Evolución de las páginas web de cultura.

automatizado de sus datos, cuando procedan, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a [ComiteLOPD@madrid-destino.com](mailto:ComiteLOPD@madrid-destino.com), con referencia a “Área Legal” e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

## 9 Solicitud de información.

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la publicación de la licitación en la plataforma <https://contratacion.madrid-destino.com/>

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

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

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

D.

D.

## ANEXO

### 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, tendrá el carácter de documento interno de la organización.

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

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

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

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

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

deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas.

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

- Gestión y distribución de soportes.
  - La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
  - La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte.

- Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control del responsable del fichero.
- Deberá evitarse el tratamiento de datos de carácter personal en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado. En caso de que sea estrictamente necesario se hará constar motivadamente en el documento de seguridad y se adoptarán medidas que tengan en cuenta los riesgos de realizar tratamientos en entornos desprotegidos.
- Copias de respaldo y recuperación.
  - Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- Registro de accesos.
  - De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.
  - En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
  - Los mecanismos que permiten el registro de accesos estarán bajo el control directo del responsable de seguridad competente sin que deban permitir la desactivación ni la manipulación de los mismos.
  - El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.
  - El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
  - No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que concurran las siguientes circunstancias:
    - Que el responsable del fichero o del tratamiento sea una persona física.
    - Que el responsable del fichero o del tratamiento garantice que únicamente él tiene acceso y trata los datos personales.
  - La concurrencia de las dos circunstancias a las que se refiere el apartado anterior deberá hacerse constar expresamente en el Documento de Seguridad.
- Telecomunicaciones.
  - Cuando, conforme al artículo 81.3 Reglamento de desarrollo de la LOPD deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS

### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

#### VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

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

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