



Nº DE EXPEDIENTE: SP20-00520

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONCEPTUALIZACIÓN, DISEÑO, ELABORACIÓN DE CONTENIDOS Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE MEDIACIÓN MULTIMEDIA PARA EL CENTRO MATADERO DE MADRID, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.
2. OBJETO DEL CONTRATO.
 - 2.1. PRIMERA FASE
 - 2.1.1. Diseño de las visitas al recinto
 - 2.1.2. Diseño y producción de los contenidos
 - 2.1.3. Plan de obtención y análisis de datos de los públicos
 - 2.1.4. Conceptualización del sistema de mediación multimedia en su globalidad.
 - 2.1.5. Desarrollo tecnológico del sistema de mediación multimedia.
 - 2.2. SEGUNDA FASE
 - 2.2.1. Análisis de funcionamiento técnico y de uso de los visitantes
 - 2.2.2. Nuevos contenidos y evolución del sistema
 - 2.2.3. Devolución del servicio
 - 2.3. REQUISITOS DEL SERVICIO
 - 2.3.1. Alojamiento de la plataforma
 - 2.3.2. Mantenimiento
 - 2.3.3. Entornos de desarrollo, integración y producción
 - 2.3.4. Sobre la metodología de desarrollo
 - 2.3.5. Seguridad de la información
 - 2.3.6. Garantía de los trabajos
3. PLAZO DE EJECUCIÓN Y CALENDARIO
4. CONDICIONES EJECUCIÓN
5. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL
6. EQUIPO DE TRABAJO
7. CONTROL Y SEGUIMIENTO
8. PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS. DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTA TÉCNICA
9. RESPONSABILIDAD.
10. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.
11. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.
12. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

ANEXO I



1. INTRODUCCIÓN.

El Centro de Creación Contemporánea Matadero Madrid, gestionado por la sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, Madrid Destino), recibe una media de un millón y medio de visitantes por año. Muchos de ellos acuden al centro atraídos por su oferta de actividades, pero otros tantos lo hacen para disfrutar de sus espacios públicos o para apreciar su arquitectura. Matadero Madrid supone un punto de interés clave para la ciudad de Madrid por su valor histórico y arquitectónico (forma parte del Catálogo de Edificios Protegidos del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid), así como por una dimensión que le diferencia de otros centros culturales de la ciudad: su carácter de espacio público, relevante para todos los ciudadanos de Madrid.

En esa dirección, Matadero Madrid tiene el propósito de mejorar la experiencia del visitante, entendiendo como “visitante” a aquellas personas interesadas en todos los aspectos anteriormente mencionados.

A su llegada a Matadero, el visitante cuenta con opciones limitadas para contextualizar y explicar el complejo cultural que conforma Matadero Madrid. La contextualización y explicación de la misión y visión del centro, así como de su oferta de actividades está limitada a la comunicación que puede obtener presencialmente en el punto de información, por parte de mediadores, y en el mapa del centro. Si bien y aunque el centro pone a disposición del público visitas guiadas conducidas por mediadores, resulta prioritario poder ofrecer una guía multimedia que permita a nuestros públicos preferentes entender y dimensionar la identidad y propuesta cultural del centro de creación, así como disponer de una herramienta útil y atractiva de acceso panorámico a toda la oferta de actividades y la actualidad del centro, y canalizar las oportunidades de interacción con nuestros públicos preferentes, redundando positivamente en los estándares de calidad y servicio.

Desde el punto de vista histórico, el centro no cuenta en este momento con ninguna herramienta que ofrezca una contextualización temporal del conjunto de edificios que forman Matadero Madrid. Tampoco existe ninguna herramienta que, desde la perspectiva arquitectónica, narre la riqueza de cada uno de sus espacios, como grandes activos para la comunicación y difusión del centro. Igualmente, la creciente solicitud de información e interacción por parte de nuestros públicos preferentes no cuenta con una herramienta adecuada que satisfaga dicha demanda.

Para finalizar, y en el contexto actual, resulta de vital importancia, poseer una herramienta que permita conocer Matadero Madrid incluso desde la distancia.

Todas estas cuestiones hacen necesario repensar el concepto de visita a Matadero Madrid para nuestros públicos preferentes, tanto desde la perspectiva del visitante que llega por primera vez al centro, como del que, conociéndolo, quiere profundizar en aspectos más específicos de su historia, evolución y actualidad, por lo que resulta necesario mejorar su experiencia para poder dar respuesta a sus demandas informativas, y generar un alto nivel de satisfacción para todos los usuarios.

Por ello se requiere el desarrollo de un sistema de mediación multimedia, disponible para ser utilizado desde cualquier dispositivo móvil de cada visitante, que ofrezca información de calidad de la historia y la arquitectura del recinto de Matadero, su evolución y transformación, así como del actual Centro de Creación Contemporánea, incidiendo en las posibilidades tecnológicas que optimicen una experiencia de usuario innovadora.

El proyecto de creación de este sistema debe ser entendido como una iniciativa de carácter internacional al ser también una herramienta útil para cualquier visita turística, a la vez que convierta la guía en una ventana virtual para conocer Matadero Madrid y sus instalaciones.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

Constituye el objeto del presente contrato la conceptualización, diseño, elaboración de contenidos y desarrollo de un sistema de mediación multimedia para Matadero Madrid. Centro de creación contemporánea, (en adelante “el Centro”), en dos fases:

- Primera fase:
 - Conceptualización del sistema de mediación multimedia global y experiencia del visitante
 - El diseño de la/s visita/s
 - La elaboración de contenidos (diseño y producción)
 - El plan de interacción y obtención de datos de los públicos anonimizados.
 - Desarrollo tecnológico del sistema de mediación multimedia
 - La puesta en marcha del sistema incluyendo las pruebas necesarias para ello.
- Segunda fase:
 - Análisis de funcionamiento técnico y en función de uso de los visitantes
 - Segunda fase de producción de contenidos y desarrollo tecnológico, evolutivos, en función del uso y funcionamiento de la plataforma.
 - Devolución del servicio

Requisitos del servicio:

- Alojamiento de la guía multimedia
- Mantenimiento y gestión de incidencias
- Requisitos de los entornos de desarrollo
- Garantía del servicio y seguridad de la información

El presente pliego de condiciones técnicas tiene como objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos, metodología, sistemas técnicos, recursos, etc., que habrán de regir para la contratación del servicio objeto del contrato.

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

Matadero Madrid quiere con esta contratación dotar al centro de un servicio gratuito interactivo de información digital, destinado a la divulgación y mediación a través de una herramienta actual e innovadora, con múltiples contenidos actualizables que permita una relación cuidada con nuestros públicos y que fomente su *engagement*, activando una estrategia de mediación diseñada específicamente para este servicio.

El sistema producido deberá aportar una experiencia valorable y diferenciable, así como provocar en el visitante el deseo de volver a Matadero Madrid. Para una descripción detallada del mismo **ver Anexo I al presente Pliego.**

Las características generales mínimas que debe poseer el sistema son que sea intuitivo, fácilmente navegable y compatible.

El alcance de las obligaciones del adjudicatario comprenderá, específicamente el desarrollo de las siguientes labores:

2.1. PRIMERA FASE

La primera fase comprenderá, a grandes rasgos, la conceptualización de la experiencia del visitante, de la o las visitas y de la metodología de mediación a aplicar; el diseño de los recorridos, de los flujos tanto de contenidos como espaciales; el diseño de la herramienta de

mediación y su traslación al sistema tecnológico; el análisis y búsqueda de material documental de archivo y la producción de nuevo material multimedia y contenidos originales; la puesta en marcha del sistema de mediación junto con el sistema de recogida de datos de visitantes.

2.1.1.Diseño de la/s visita/s al recinto de Matadero Madrid

- Diseño de las visitas desde una perspectiva experiencial del visitante y mediante un sistema multimedia.
- Las características y contenidos de las visitas, así como la usabilidad y navegación del sistema deberán responder a los intereses y necesidades específicas de las diversas tipologías de públicos a los que se destina la guía.
- Los itinerarios y contenidos propuestos deberán permitir realizar la visita de manera autónoma, tanto de manera presencial como virtual.
- La duración total de todas las visitas, o de la suma de todos los contenidos modulares ofrecidos, no deberá ser inferior a 2h00

2.1.2.Diseño y producción de contenidos

Seleccionar, desarrollar, adaptar y/o producir, en coordinación con la persona responsable del seguimiento de Matadero Madrid, los contenidos necesarios para que la visita realizada al complejo sea completamente satisfactoria para el usuario y le permita acceder a la información pertinente relativa a los siguientes bloques de contenidos. Madrid Destino pondrá a disposición del adjudicatario todos los materiales y documentación de archivo de la que dispone y que debe ser incluida en el desarrollo de la guía.

- Historia del antiguo Matadero y Mercado de Ganados de Madrid
- Patrimonio arquitectónico de Matadero: proyecto de Luis Bellido y rehabilitaciones arquitectónicas posteriores
- Misión, visión y programación del Centro de Creación Contemporánea
- Matadero Madrid desde una perspectiva ecosistémica y su relación con Madrid Río
- Contenidos lúdicos y propuestas de *gaming*

El adjudicatario deberá complementar la documentación ofrecida por Matadero Madrid, con el objetivo de poder generar un relato unitario que cubra todos los objetivos de contenido. Para ello será necesario llevar a cabo una labor de recogida de información documental, disponible en diversos fondos y/o archivos históricos, de manera que se solventen las posibles lagunas de documentación aportada por Matadero Madrid. En dicha labor de recogida de información e interpretación de la misma deberá primar el rigor histórico. Madrid Destino se reserva la potestad de contrastar la documentación, los contenidos y el relato con perfiles expertos antes de dar el visto bueno a los contenidos producidos.

La narración de los contenidos adoptará la forma de un relato multimedia, con especial cuidado en la accesibilidad de los lenguajes y códigos utilizados.

Por tanto, el adjudicatario deberá:

- Analizar el material de archivo facilitado por Matadero Madrid (textos, fotografías, audiovisuales, podcast, ilustraciones, publicaciones...) y definir las tecnologías desarrollables a partir de la documentación disponible, o en su caso establecer la producción de nueva documentación.
- Desarrollar una investigación, búsqueda y selección de documentación de archivo sobre el histórico del Matadero en diferentes fondos documentales
- Tramitar y obtener los permisos de uso y reproducción necesarios para su utilización en el desarrollo de la aplicación de todo el material documental.
- Seleccionar y llevar a cabo tanto el tratamiento como la edición de los contenidos
- Desarrollar y producir nuevos contenidos originales multimedia, animaciones, recreaciones virtuales, realidad virtual / recreación virtual, realidad aumentada, interactivos, *time-lines*...



- Desarrollar y producir contenidos audiovisuales originales: vídeos, cápsulas de audio, fotografías
- Realizar las labores de guionización, grabación, locución y edición audiovisual de contenidos
- Elaborar los contenidos asociados a un lugar específico del recinto de Matadero Madrid para su posterior geolocalización
- Traducir y adaptar todos los contenidos al inglés.
- Diseño de los contenidos del sistema con especial cuidado a fomentar la interacción entre el visitante y la institución, entre visitantes...
- Desarrollo de todos aquellos contenidos que durante el proceso de diseño se consideren pertinentes.
- Durante la ejecución del contrato se podrán solicitar más o menos contenidos y desarrollos en función de las necesidades.

2.1.2.1. Sobre los contenidos

Los contenidos deberán cumplir con unos mínimos obligatorios, debajo especificados, tanto en su originalidad, en sus modos de producción y en la calidad de los mismos.

- Las visitas a Matadero Madrid que se ideen deberán ser originales y creadas expresamente para MADRID DESTINO. Los contenidos y archivos gráficos de apoyo pasarán a ser propiedad de MADRID DESTINO.
- La traducción al inglés, o traducciones, han de ser realizada por personal especializado y cumplir con los criterios mínimos de calidad establecidos en el presente documento.
- Las traducciones deberán captar la esencia de lo que se diga y adaptarlo al modo de expresarse en cada idioma y/o ámbito de conocimiento.
- La traducción deberá realizarse por un profesional cuyo idioma nativo o materno sea la lengua meta de la traducción.
- Los textos, y sus versiones traducidas, estarán correctamente redactados sin errores gramaticales ni de ortografía, ni lenguaje malsonante.
- El tono debe facilitar, la escucha, la lectura y la comprensión, a la vez que responde al tono y estilo empleado por Matadero Madrid, en sus materiales de comunicación pública.
- La locución de los textos y diferentes contenidos deberá ser llevada a cabo por personas profesionales del sector. El idioma en el que realicen la locución debe ser con nivel equivalente a nativo.
- La producción fotográfica y de videos deberá disponer de todos los derechos de imagen gestionados para uso ilimitado nacional e internacional y pasarán a ser propiedad de forma ilimitada de MADRID DESTINO quien podrá cederlas a terceros para su uso con fines promocionales de la ciudad de Madrid
- Todos los contenidos deberán respetar el rigor histórico, siendo abordados desde una perspectiva contrastada y fundamentada.
- Todos los contenidos aportados por la empresa adjudicataria podrán ser editados por MADRID DESTINO a su criterio. MADRID DESTINO podrá pedir al proveedor que modifique o revise aquellos datos que considere oportunos. Dicha petición se realizará por correo electrónico o por teléfono y se deberá cumplir de manera inmediata o en el menor plazo posible.
- Los servicios serán servidos en concepto de “marca blanca”, entendiéndose como tal la no aparición de logotipos o copyright de ningún tipo. A excepción de los propios de Madrid Destino o Matadero.
- Será responsabilidad del adjudicatario la búsqueda, gestión de la cesión de derechos y posibles pagos asociados si los hubiera, de toda aquella documentación que, en el desarrollo del proyecto, sea considerada necesaria tanto por la persona responsable del contrato de Madrid Destino como por el adjudicatario.
- Matadero Madrid podrá rechazar cualquier tipo de material (textos, traducciones, fotografías, audiovisuales, audios, etc.) si considera que no cumple los requisitos mínimos especificados anteriormente, si considera que los contenidos no responden al tono y línea editorial del Centro o si considera que la calidad estética del producto no es aceptable.

2.1.3. Plan de obtención y análisis de datos de los públicos

El adjudicatario deberá llevar a cabo un análisis previo de los públicos de Matadero Madrid, en base a la información facilitada por la persona responsable de la gestión de públicos de la institución, que le permita diseñar y adaptar las visitas a los públicos preferentes.

Igualmente deberá desarrollar un sistema de recogida, tratamiento y análisis de datos de los públicos que hagan uso del sistema de mediación multimedia acompañado de un plan estratégico que permita:

- la mejora de la guía de manera progresiva
- el diseño y selección estratégica de los nuevos contenidos y desarrollos incluidos en la fase 2.
- proveer de información constante y fluida a Matadero Madrid sobre el uso de la guía y los perfiles de sus públicos

Estos datos, de calidad y relevancia, serán traducidos en información pertinente para la institución, mediante una interfaz intuitiva y fácilmente navegable.

El adjudicatario deberá diseñar propuestas de interacción del visitante con la institución encaminadas a enriquecer la analítica de intereses y comportamientos.

2.1.4. Conceptualización del sistema de mediación multimedia en su globalidad

- Diseño del sistema y propuesta de desarrollo tecnológico más adecuado para realización por parte del visitante de una visita autónoma al recinto. Este deberá responder a la estrategia de mediación aplicada.
- Contextualización del sistema, de manera física y virtual, tanto en el recinto de Matadero como en el sitio web del mismo
- Diseño de la arquitectura del sistema que permita la incorporación de contenidos y desarrollos tecnológicos de manera faseada y autónoma.
- Diseño de una interfaz y sistema de navegación, orientada a un uso adaptado y satisfactorio por parte de las diferentes tipologías de públicos, e integrada en el sitio web de Matadero Madrid.
- Diseño gráfico, la maquetación, la distribución de espacios funcionales, la usabilidad, etc., siempre respetando la coherencia visual con la línea de diseño del sitio web de Matadero Madrid.
- Diseño del sistema aplicando parámetros de accesibilidad que serán facilitados por Madrid Destino.
- El adjudicatario deberá presentar bocetos y mockups para su aprobación previo a realizar los desarrollos.

2.1.5. Desarrollo tecnológico del sistema de mediación multimedia

- Desarrollo íntegro de un sistema que, sin necesidad de ser descargado, que sea de fácil acceso desde los smartphones de los usuarios.
- Herramienta multisoporte, multiformato y multidioma, susceptible de ser actualizada periódicamente
- Integración del sistema en el sitio web de Matadero Madrid mediante el desarrollo de una extensión web responsive (PWA Aplicación Web Progresiva)
- Estudio e implementación de desarrollos tecnológicos que minimicen su obsolescencia tanto tecnológica como estética.
- Identificación y desarrollo de aquellas tecnologías idóneas para la transmisión de los contenidos ofrecidos
- Desarrollo gráfico siguiendo la línea de estilo del sitio web Matadero
- Geolocalización de los contenidos
- Testeos y comprobación de funcionamiento.
- Durante la ejecución del contrato se podrán solicitar más o menos desarrollos en función de las necesidades.



- Puesta en marcha del sistema incluyendo pruebas de aceptación.

El sistema contará con una parte frontal que será pública y otra de gestión que será de acceso restringido para Madrid Destino a fin de poder actualizar los contenidos mediante el uso un CMS (Content Management System).

Al finalizar la implantación se deberá dar una formación a los usuarios del gestor de contenidos. Tanto la parte frontal como la de gestión deberán gestionar el acceso mediante protocolos seguros basados en https y certificados que deberán ser proporcionados por el adjudicatario.

Todas las páginas de este sitio web deberán cumplir el nivel 'AA' en las Pautas de Accesibilidad, recomendadas por el grupo de trabajo WAI del W3C.

El diseño visual se realizará bajo la recomendación del W3C, sobre las Hojas de Estilo en Cascada, Nivel 2 (CSS2). Si el navegador o dispositivo de navegación no soporta hojas de estilo, el contenido de la web sigue siendo totalmente legible gracias a su marcado estructura.

El sistema de gestión deberá tener al menos las siguientes funcionalidades:

- Gestión de páginas tipo.
- Gestión de contenidos multimedia, imágenes, vídeos, audio y documentos.
- Gestión de menús y submenús.
- Etiquetado y categorización de contenidos.
- Multiidioma.
- Gestión de repositorio de contenidos.
- Gestión de destacados.
- Gestión de home.
- Edición rápida de contenidos mediante gestor o mediante acceso desde el frontal.
- Gestores texto enriquecido.
- Roles de usuario.
- El acceso al backend del sistema se realizará mediante usuario y contraseña. Éste será accesible vía Web con un entorno amigable y de forma única se podrán gestionar todas aquellas funcionalidades a las que tenga acceso el rol del usuario.
- El backend estará agrupado por módulos con división al menos de menús y submenús.
- Permitirá diferentes niveles de acceso con roles y permisos (crear, modificar, eliminar, consultar y ver en funcionamiento), sobre cada una de los módulos, submódulos y acciones que se pueden realizar en cada uno de ellos.
- Al entrar en cada submenú mostrará el listado de elementos en un panel paginado con opción de un buscador y de seleccionar mediante filtros de los campos relevantes de los elementos del listado, seccionar varios y sea ordenable por columnas.
- Sobre el listado de elementos tendrá un conjunto de acciones comunes que se puede realizar sobre la página de listado tal como: crear uno nuevo, borrar uno o varios seleccionados, exportar a csv, duplicar si tiene permiso el rol para realizarlo además de acciones propios correspondiente a cada listado de elementos.
- Sobre cada elemento de los listados se podrá ver el detalle de cada elemento si tiene permiso el rol para realizarlo.
- Se deberá poder visualizarlos cambios antes de poder aplicarlos evitando así las tareas repetitivas de publicar los cambios para ver los cambios realizados en el frontend.
- Se compondrá de diferentes zonas que estarán estructuradas a niveles de menús y submenús si son necesarios.
- Poseerá cada una de los filtros apropiados para realizar búsquedas sobre cada una de las zonas y los elementos que se muestren como resultados de los filtros podrán ser ordenados por columnas.
- Deberá administrarse y configurarse todos los requisitos, herramientas y módulos descritos en este pliego, contemplando un rol de administración para la realización de dichas que sean tareas propias de administrador.



- Tendrá una capa frontal pública que servirá de interfaz de usuario para los visitantes.
- El frontal se adaptará mediante plantillas y hojas de estilo para mostrar los contenidos generados desde el backend.

Todas las tecnologías a las que se hace referencia en este documento se citan porque Madrid Destino, en la actualidad, tiene ya instaladas soluciones basadas en las mismas. Por lo tanto, los licitadores deberán tener en cuenta la dependencia tecnológica de Madrid Destino con las plataformas ya implantadas y en producción.

2.1.6.Descripción y requerimientos técnicos de desarrollo

Los requisitos mínimos de la app, que se enlazará al sitio web de Matadero Madrid, serán:

- En el backend podrán gestionarse y actualizarse los recursos y contenidos como imágenes, vídeos y textos
- Habrá la posibilidad de que los contenidos se importen de una fuente externa
- Tanto el backend como la aplicación web serán compatibles con los navegadores Firefox, Chrome y Internet Explorer (9 y superiores) y Safari

Gestor de contenidos:

- La empresa adjudicataria tendrá que desarrollar o adaptar un sistema de gestión para los contenidos. En caso de adaptación deberá basarse en las últimas versiones del producto o conjunto de productos seleccionados.
- La empresa adjudicataria tendrá que incluir manual de uso y desarrollar unas sesiones formativas al personal de Matadero Madrid sobre el gestor de contenidos. Dicha sesión formativa deberá durar mínimamente 5 horas y deberá ser ejecutada para un máximo de 7 personas.

Diseño responsive.

- Adaptada para su perfecta visualización para diferentes terminales móviles, smartphones y tablets.

Multidioma

- la selección de idioma se debe dar en el primer nivel de navegación. Ha de tenerse en cuenta que esta versión se realiza en dos idiomas, pero se contempla la posibilidad de ampliarla hasta a ocho idiomas. posteriormente

Buena accesibilidad

Alto rendimiento garantizado, navegación rápida y fluida.

2.2. SEGUNDA FASE

La segunda fase, comenzará inmediatamente se haya puesto en funcionamiento y en uso el sistema de mediación. En esta fase, tras ofrecer al público el uso de la guía multimedia, se recogerán los datos de comportamiento y uso de los visitantes y en base a su análisis se decidirán las mejoras, capas de contenidos, evolutivos y desarrollos más pertinentes y necesarios a llevar a cabo en la segunda fase de producción.

En esta fase se llevarán a cabo igualmente nuevos contenidos, desarrollos y evolutivos, así como aquellas tareas que no pudieron implementarse en la primera fase, que no impiden el correcto desarrollo de la herramienta de mediación, como puede ser la traducción al inglés, la puesta en marcha de una segunda visita (u otras), la inclusión de elementos de realidad aumentada o recreaciones virtuales, etc.

En esta fase se incluye la devolución del servicio.



2.2.1. Análisis de funcionamiento técnico y de uso de los visitantes

En este periodo, que encabalará ambas fases, uniendo el final de la fase 1 con el de la fase 2, comprenderá dos labores:

- 1- Pruebas de buen funcionamiento técnico
Una vez llevados a cabo los desarrollos y contenidos correspondientes a la primera fase, la empresa adjudicataria llevará a cabo un proceso de prueba y testeo del buen funcionamiento del sistema.
El objetivo es asegurar la calidad y operatividad de la herramienta antes de su puesta en marcha pública.
- 2- Análisis del uso por parte del visitante
Cuando la guía esté operativa de manera pública, se llevará a cabo un análisis de uso pormenorizado a través de los datos de los públicos que recoge el sistema, de manera que permita definir las áreas de contenido más relevantes para los públicos de Matadero Madrid, los espacios más visitados, las propuestas de interacción más exitosas, etc. Sobre este análisis se definirán los contenidos y desarrollos de la fase 2.

2.2.2. Nuevos contenidos y evolución del sistema

El adjudicatario deberá crear y producir nuevos contenidos originales para nuevas visitas que complementen la producida en la primera fase y que abarquen el total de las áreas temáticas especificadas en el apartado 2.1.2; mejoras del contenido existente, de la usabilidad u orientación del visitante; incremento de las propuestas de interacción o gaming, traducción, etc. Igualmente, el adjudicatario deberá evolucionar y mejorar el sistema para acompañar tecnológicamente las nuevas capas de contenido y/o elementos de interacción o multimedia que se propongan.

Estos nuevos contenidos y evolutivos deberán responder a los resultados obtenidos por el uso del sistema por parte del público y los testeos realizados, de manera que puedan responder a los focos de interés de los visitantes

Tanto los contenidos como los desarrollos llevados a cabo en esta fase deberán responder a los requisitos y características especificados anteriormente para la fase 1.

2.2.3. Devolución del servicio

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas un plan de devolución del servicio en caso de que fuese necesario a realizar éste al finalizar el contrato.

La devolución debe incluir migración de datos, permisos de acceso al nuevo contratista en caso de producirse, garantía de disponibilidad del servicio y tiempos máximos de traspaso.

2.3. REQUISITOS DEL SERVICIO

2.3.1. Alojamiento de la plataforma

La plataforma de alojamiento del sistema es parte del contrato. Las características serán las siguientes:

- Servicio en cloud mediante servidores virtuales.
- Alta disponibilidad en modo activo/pasivo.
- Sistema de almacenamiento con capacidad para albergar todos los contenidos necesarios y con una capacidad de crecimiento de al menos el 50% desde la puesta en marcha.
- Sistema de respaldo y recuperación en caso de pérdida de información.
- Basado en estándares de mercado.
- La gestión del alojamiento.



- Comunicaciones y ancho de banda necesario.
- Monitorización de la plataforma y servicio de alerta.
- Escalabilidad del sistema.
- Actualizaciones de versiones necesarias según la arquitectura del sistema elegida.

2.3.2.Mantenimiento

Una vez terminado el desarrollo y la implantación del sistema, el adjudicatario deberá comenzar el mantenimiento del mismo que incluirá:

- Corrección de errores y caídas del sistema.
- Actualizaciones de versiones y gestión de pases a producción.
- Actualizaciones de software.
- Alojamiento de la plataforma.

Gestión de incidencias

La operativa de gestión de incidencias será la siguiente:

- Alta de incidencia:
 - o Detección de la incidencia por parte del sistema de monitorización o mediante notificación de un usuario.
 - o Notificación de la incidencia.
 - o El adjudicatario asignará y proporcionará un número de control por incidencia de servicio.
 - o A continuación, el personal especializado del adjudicatario realizará una intervención para diagnosticar la avería o problema.
- Resolución de la incidencia:
 - o una vez detectado la incidencia se identificará la solución adecuada y se procederá a su resolución.
- Cierre de la incidencia:
 - o una vez solucionada la incidencia, el adjudicatario procederá a la notificación de finalización de la intervención y cierre de incidencia.

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.

Canal y tiempos mínimos de resolución de incidencias

En caso de notificación 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:

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

- Tiempo de resolución: máximo 2 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.

2.3.3. Entornos de desarrollo, integración y producción

El adjudicatario deberá poner a disposición del proyecto la infraestructura necesaria para llevar a cabo los desarrollos del contrato. A estas plataformas deberán poder acceder los técnicos y el personal de Madrid Destino o quién ésta designe de cara a la realización de pruebas o para poder comprobar el estado de los desarrollos, así como para operar la plataforma cuando ésta se ponga en producción. Estas plataformas deberán cubrir los siguientes aspectos.

- Arquitectura necesaria para la puesta en marcha de los evolutivos desarrollados, tanto física como virtual.
- Pruebas de integración.
- Instalación y puesta en marcha de toda la solución creada.
- Se considera que todos los elementos de software necesario para la operación de la plataforma, están incluidas en el contrato.

La plataforma de desarrollo deberá configurarse para que el traslado del código a la plataforma de integración y/o producción, sea lo más fácil y transparente posible. Estos entornos serán propiedad del adjudicatario y lo seguirá siendo a la entrega y aceptación del proyecto por parte de Madrid Destino.

2.3.4. Sobre la metodología de desarrollo

Como complemento de la metodología de gestión de proyectos, los licitadores deberán exponer en sus ofertas la metodología que planean utilizar en la ejecución del contrato en el caso de resultar adjudicatarios. Esta deberá cumplir los siguientes aspectos:

- Deberá estar basada en estándares de metodologías ágiles de desarrollo.
- Deberá plantear revisiones periódicas de los desarrollos realizados en base a iteraciones de los mismos y comprobaciones parciales. Estas revisiones en la medida de lo posible deberán implicar demostraciones basadas en el desarrollo real de cada funcionalidad.
- Las revisiones del estado de los desarrollos serán fijadas por Madrid Destino y en cualquier caso no serán inferiores a 2 revisiones mensuales.
- Deberá incluir y promover la participación activa del equipo de trabajo de Madrid Destino.
- Deberá plantear aplicar a los desarrollos aquellas variaciones que se consideren óptimas para la mejor finalización de los trabajos.
- La información generada por la metodología deberá ser accesible de forma electrónica y en remoto por aquellas personas que se decida que deban hacerlo.

2.3.5. Seguridad de la información

El adjudicatario se compromete durante la duración del proyecto a:

- No introducir software microinformático ajeno al Madrid Destino.
- 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 existentes o previstos.
- 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, bien fuera de las redes de 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 esta.
- 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.
- 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.

2.3.6. Garantía de los trabajos

Los desarrollos tendrán una garantía mínima de un año de duración contra errores del sistema que se detecten durante la explotación de la plataforma.

La duración de la garantía comenzará a contarse desde la fecha de la puesta en producción del sistema.

2.4.- Sobre geolocalización

La Aplicación solicitará a los usuarios todos los permisos necesarios para la Geolocalización del dispositivo móvil, el Archivo de la evolución del juego en el dispositivo móvil y la activación de la cámara para la interacción de las aplicaciones interactivas de RA. En ningún caso se recabarán datos de carácter personal y los permisos solicitados única y exclusivamente permitirán el desarrollo y evolución del juego con el dispositivo móvil y el análisis estadístico. La Aplicación no permitirá guardar las imágenes resultantes de la activación de la cámara del dispositivo móvil para la interacción de las aplicaciones interactivas.

El Contratista remitirá a MADRID DESTINO los informes estadísticos anonimizados derivados de los datos de geolocalización obtenidos, en el marco de informe de públicos 2.1.3 (Plan de obtención y análisis de datos de los públicos).

3. PLAZO DE EJECUCIÓN Y CALENDARIO

El proyecto se desarrollará durante los años 2021 y 2022, comenzando inmediatamente después de la firma del contrato.

El adjudicatario deberá elaborar un calendario de entregas, en el que, la primera fase (el desarrollo tecnológico y de contenidos) se llevará a cabo en los primeros 8 meses tras la firma del contrato, siendo las labores posteriores, descrita en la segunda fase, de revisión, corrección, ampliación de contenidos, mejora del sistema y devolución del servicio.

En las propuestas de calendario de los licitadores debe incluirse los tiempos de testeo y análisis de los datos de uso de los públicos.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

La empresa adjudicataria estará obligada a ejecutar el contrato con estricta sujeción a lo dispuesto en este pliego de prescripciones técnicas y a la oferta que sirva de base para su adjudicación.

4.1.1. Condiciones económicas

De conformidad con lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.1.2. Centros en los que debe prestarse el servicio.

La ubicación para llevar a cabo la ejecución del contrato será 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.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá correr con todos los gastos derivados de los desplazamientos necesarios para el correcto desarrollo del servicio

4.1.3. Recursos asignados al servicio

El adjudicatario deberá proporcionar:

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

5. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

5.1. Entrega del código fuente y los materiales producidos

Todos los trabajos que resulten de la ejecución de los desarrollos evolutivos 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 contenidos y materiales creados en el desarrollo del proyecto como textos, guiones, fotografías y/o sus adaptaciones, videos y/o sus adaptaciones, elementos gráficos, logotipos, imágenes, animaciones, textos, traducciones y cuantos otros elementos sean necesarios para la puesta en marcha del sistema.

El código fuente generado estará comentado y documentado de forma clara y siguiendo los estándares de programación habituales en el desarrollo de este tipo de proyectos.

5.2. Derechos de explotación de la aplicación

El Contratista reconoce expresamente que MADRID DESTINO como único titular y propietaria de la aplicación objeto de encargo.

MADRID DESTINO ostentará en exclusiva todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, fondo de comercio y, en general, cualesquiera otros que recaigan sobre la aplicación, ya sea en conjunto, separadamente o respecto de alguno, algunos o todos sus elementos, con la única excepción de aquellos cuya titularidad correspondan a terceros, que fueran preexistentes



y que hubieran sido incorporados en la aplicación contando las autorizaciones y licencias correspondientes.

En el caso que se entendiera que la actividad del Contratista fuera susceptible de generar derechos de autor y/o conexos de propiedad intelectual, el Contratista cede en exclusiva a MADRID DESTINO todos los derechos de explotación de propiedad intelectual que se pudieran derivar sobre los mismos.

La transmisión de derechos operada en virtud de las presentes condiciones, llevada a efectos a la emisión y abono de la correspondiente factura, no puede ser interpretada de manera que se entienda que MADRID DESTINO no ostenta todos los derechos sobre la aplicación, o que, de alguna otra manera, estos derechos se hallen limitados, frustrándose en caso contrario la finalidad de la contratación.

En este sentido, el Contratista formaliza la cesión en términos de exclusividad a favor de MADRID DESTINO de todos los derechos de autor, propiedad intelectual, industrial o cualesquier otros necesarios para la explotación de la aplicación sin límite de tiempo ni límite territorial, ni en cuanto al número de pases o descargas, con facultad de cesión a terceros (pudiendo ser estas cesiones totales o parciales, en exclusiva o no, gratuitas u onerosas, limitadas o ilimitadas), a través de cualesquiera modalidades de explotación, con el derecho a los frutos y rendimientos de la explotación de la aplicación, realizar explotaciones secundarias y/o de merchandising y la captación de patrocinadores.

El Contratista se compromete, estando en todo caso obligado, con arreglo a la legislación aplicable en cada momento y/o territorio, a otorgar, suscribir y firmar cuantos documentos fuesen necesarios para la máxima y plena efectividad de la transmisión o cesión prevista de derechos.

Quedan especialmente comprendidos en la transmisión operada en virtud de la presente contratación los derechos de explotación que se recogen en el artículo 17 del Texto Refundido de la Ley de la Propiedad Intelectual, según el Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril, y su posterior modificación por la Ley 5/98 de 3 de marzo ("TRLPI").

MADRID DESTINO ejercerá los derechos objeto de transferencia respetando los derechos de morales legalmente reconocidos a los autores.

El Contratista responderá de la autoría y originalidad del diseño de la aplicación y garantiza con su responsabilidad la legitimidad de uso y/o disposición de todos los derechos, y en particular los de propiedad intelectual y/o industrial, sobre los contenidos que utilicen y del uso pacífico de los contenidos incorporados por parte de MADRID DESTINO, y eximiéndole expresamente de cualquier responsabilidad por los daños y/o perjuicios que directa o indirectamente, el incumplimiento por su parte de esta garantía pudiera ocasionar.

5.3. Material facilitado por MADRID DESTINO

MADRID DESTINO autoriza al Contratista a hacer uso del material que, en su caso, ponga a su disposición, a los solos efectos y por el tiempo imprescindible para el diseño y desarrollo de la aplicación, gestión de contenidos y posterior mantenimiento y desarrollo de evolutivos de la aplicación durante la vigencia del contrato. A la finalización del contrato, el Contratista devolverá a MADRID DESTINO todo el material que le haya sido proporcionado en la forma que las partes acuerden.

Cualquier uso del material titularidad de MADRID DESTINO distinto del expresamente previsto en el presente contrato se entenderá como no autorizado y podrá dar lugar, en su caso, a la correspondiente reclamación que por daños y perjuicios pudiera corresponderle, sin perjuicio de cuantas acciones se pudieran ejercitar en derecho para salvaguardar los derechos de propiedad intelectual de MADRID DESTINO.

5.4. Derechos de terceros preexistentes

El Contratista asumirá a su cargo la obtención de las autorizaciones y licencias de derechos necesarios para la producción de la aplicación dentro del precio acordado sin remuneración adicional, respondiendo el Contratista ante los terceros y los Tribunales de cualesquiera reclamaciones, garantizando a MADRID DESTINO la más completa indemnidad por tales conceptos.

El beneficiario de todas las autorizaciones y licencias de derechos de terceros necesarios para la producción de la aplicación será siempre MADRID DESTINO con el alcance necesario para su explotación con las funcionalidades descritas por tiempo indefinido y sin limitación geográfica, y será extensivo, tanto al derecho auxiliar de imagen y al tratamiento de datos de carácter personal de las personas que aparezcan en las fotografías y/o grabaciones fonográficas o audiovisuales que configuren los contenidos de la aplicación, como a los derechos de autor y/o propiedad intelectual sobre obras preexistentes (ya sean literarias, científicas o artísticas, o musicales incluidas) o de propiedad industrial sobre cualquier otro elemento que sea utilizado para su publicación como contenido de la aplicación para su explotación integrada en la misma, y en su caso, para su utilización de forma aislada como contenido incluido en la aplicación con fines promocionales de la misma, informando a MADRID DESTINO de cualesquier restricción o limitación que realizase el titular de derechos para su explotación de forma aislada.

El Contratista deberá garantizar el derecho de imagen de las personas que hayan otorgado su autorización para el uso auxiliar de imagen en los términos previstos en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil al Derecho al Honor, la Intimidad Personal y familiar y a la Propia Imagen, y los derechos morales reconocidos en el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, a los autores de obras preexistentes. En particular, el contratista no efectuará modificaciones no autorizadas ni atentará contra el derecho moral de respeto a la integridad de la obra original o deformación, modificación, alteración o atentado contra ella que suponga perjuicio a sus legítimos intereses o menoscabo a la reputación del autor, e incorporará en los créditos de la aplicación el copyright de la obra.

5.5. Derechos preexistentes del Contratista

En el caso en el que el Contratista fuera titular de derechos preexistentes deberá comunicarlo en la oferta, otorgando a MADRID DESTINO las autorizaciones y licencias necesarios para la explotación de la aplicación con las funcionalidades descritas por tiempo indefinido y sin limitación geográfica. En relación a estos derechos, no llevarán aparejada la cesión o transmisión de derechos de titularidad a MADRID DESTINO como entidad pública contratante prevista en el artículo 308 de la LCSP pero si el otorgamiento en términos de exclusividad de una licencia de uso sobre los derechos de explotación de la adaptación realizada integrada en la aplicación.

5.6. Garantías

El Contratista declara, bajo su exclusiva responsabilidad, que ostenta y/o ostentará todos los derechos, facultades y títulos necesarios para operar las cesiones de derechos a que se refiere la presente cláusula.

En cualquier caso, el Contratista garantiza a MADRID DESTINO el ejercicio pacífico de los derechos de propiedad intelectual, industrial e intelectual cedidos, responsabilizándose de su saneamiento por evicción, cargas y/o vicios o defectos ocultos, y comprometiéndose a mantener indemne y resarcir a MADRID DESTINO de cualquier pretensiones judiciales o extrajudiciales que, por parte de tercero, pudieran plantearse sobre los derechos cedidos, pudiendo MADRID DESTINO repercutir al adjudicatario cualquier cantidad que se vea obligada a pagar en virtud de resolución judicial o administrativa, y sin necesidad de que ésta sea firme. La garantía y la responsabilidad a que hace referencia este apartado se extenderá a cualquier pretensión que se dirija frente a MADRID DESTINO como consecuencia de cualquier intromisión ilegítima contra el derecho al honor, la intimidad o la propia imagen de cualquier persona, vulneración de derechos morales y/o de propiedad industrial y, que tenga su origen en el ejercicio de los derechos cedidos.

Si como consecuencia de alguna reclamación derivada del incumplimiento del adjudicatario de las obligaciones y garantías a que hace referencia el párrafo precedente, MADRID DESTINO se viera imposibilitada para ejercitar los derechos adquiridos, el adjudicatario vendrá obligado a efectuar en los programas suministrados, a su cargo, las modificaciones precisas para hacer posible su normal explotación, así como a indemnizar a MADRID DESTINO por los daños y perjuicios que ésta hubiere sufrido.

6. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario asegurará que se mantenga el mismo equipo de trabajo a lo largo de toda la ejecución del contrato, tanto para el desarrollo de la primera fase, como para las mejoras y nuevos contenidos de la segunda fase. 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 humanos. Las características expuestas para los perfiles deberán considerarse como requerimientos mínimos.

La plantilla de personal para la ejecución del servicio será detallada y pertenecerá a la entidad adjudicataria al menos para los dos perfiles detallados a continuación, que se exigen como requisito mínimo.

- Perfil Coordinador jefe: encargado de mantener la unidad conceptual del proyecto, asegurándose que los desarrollos tecnológicos sirven para los objetivos de información, mediación y aprendizaje planteados en el diseño y concepción de las visitas y contenidos, ofreciendo una experiencia satisfactoria al visitante. Deberá acreditar conocimientos en el área de los servicios museográficos y la mediación cultural, así como en la atención y gestión de públicos en equipamientos culturales y de creación artística contemporánea. Igualmente deberá acreditar un mínimo de 5 años de experiencia en la gestión de proyectos de desarrollos similares al objeto del contrato.

Deberá mantener informado al equipo que Madrid Destino designe de los progresos, las incidencias, los riesgos y cuantos otros acontecimientos sean de influencia en el desarrollo del encargo.

- Perfil experto creativo en la conceptualización y diseño visitas museológicas, culturales o de turismo cultural: será el encargado de desarrollar el diseño de las visitas, valorar y proponer los contenidos de las mismas e incluir metodologías y narrativas innovadoras multimedia que aseguren la calidad de la visita, así como el *engagement* de los públicos. Deberá acreditar conocimientos en el área de los servicios museográficos y la mediación cultural multimedia, así como en la edición creativa de contenidos culturales y storytelling. Igualmente deberá acreditar un mínimo de 3 años de experiencia en el desarrollo de visitas y contenidos similares al objeto del contrato.

Además de los dos perfiles considerados como requisito mínimo, el equipo de trabajo adscrito a la realización del servicio deberá incluir:

- Perfil Jefe de desarrollo tecnológico: encargado de coordinar los desarrollos por parte del adjudicatario. Deberá tener un mínimo de 5 años de experiencia en la gestión de proyectos de desarrollos similares al objeto del contrato.
- Perfil Analista Programador: 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 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.). Perfil redactor: encargado de coordinar y llevar a cabo la elaboración de textos y productos escritos que contendrá la guía, siguiendo en todo momento la línea editorial y tono del Centro, así como los mínimos de calidad de contenido y lenguaje necesarios. Deberá tener un mínimo de 5 años de experiencia en redacción de textos del ámbito de la cultura y el arte contemporáneos.

- Perfil producción audiovisual: encargado de coordinar y llevar a cabo la elaboración de audiovisuales que contendrá la guía, siguiendo en todo momento la línea editorial y tono del Centro, así como asegurando los mínimos de calidad necesarios. Deberá tener un mínimo de 5 años de experiencia en elaboración de productos audiovisuales.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La persona responsable de llevar a cabo el seguimiento de la ejecución del contrato con sujeción a los pliegos del expediente de contratación y a la oferta que sirva de base para su adjudicación será definido por Madrid Destino al inicio del servicio.

Por su parte, el adjudicatario estará obligado a nombrar un Coordinador (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 coordinador.

El coordinador nombrado por la empresa adjudicataria será responsable de garantizar la correcta prestación del servicio y facilitar al centro toda la información que sea requerida para el seguimiento.

Con carácter mensual y durante toda la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá presentar a Madrid Destino la planificación de tareas actualizada y los resultados esperados para el mes en curso. Todos los meses se medirá el resultado obtenido con respecto a los objetivos marcados. En caso de incumplimiento de objetivos por parte del adjudicatario, Madrid Destino podrá aplicar las correspondientes penalizaciones tal y como se indica en el PCAP.

El coordinador, así como el resto del equipo responsable de los trabajos, deberán estar en contacto permanente con persona responsable de llevar a cabo el seguimiento. Para ello deberán adecuar su horario de trabajo al que se establezca desde Madrid Destino (preferentemente de 9:00 a 15:00 horas), de manera que se traten en tiempo real las dudas o problemas que puedan surgir durante la ejecución del proyecto.

Se podrán establecer reuniones semanales de asistencia obligatoria con presencia coordinador y otros responsables para evaluar la evolución y control de los trabajos, así como validar los calendarios de entregas y actualizaciones. El coordinador deberá levantar acta de la reunión y enviarla al resto de participantes para su aprobación.

Responsable del seguimiento del desarrollo del encargo

Madrid Destino designará una persona responsable del seguimiento del desarrollo.

Las funciones del responsable del seguimiento serán las siguientes:

- Se encargará del seguimiento y control de los trabajos a realizar.
- Será la interlocutora válida 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.

Seguimiento y control

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

- El Coordinador jefe 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 el desarrollo y 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 desarrollos 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 al trabajo realizado.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

8. PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS. DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTA TÉCNICA

Los candidatos deberán presentar una propuesta técnica, según consta en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) en respuesta a todos los requisitos solicitados en este documento. La propuesta técnica debe responder en su globalidad a las preguntas: ¿Cómo imaginas una visita física y virtual a Matadero? ¿Cómo se llevaría a cabo? ¿Qué experiencia se ofrecería al visitante?

De manera global, la propuesta deberá incluir un análisis previo de las necesidades en materia de atención al visitante y oferta de visitas de Matadero Madrid y un planteamiento estratégico de acción, argumentando las soluciones que aporta el sistema de mediación propuesto, y cómo responde a la misión y valores del Centro, tanto en contenidos como en tono y estilo.

La propuesta deberá reflejar las dos fases de desarrollo: la primera fase comprende el desarrollo de la herramienta tecnológica y su puesta en marcha, así como una primera capa de contenidos. La segunda fase, en base al funcionamiento y uso de la herramienta, se desarrollarán nuevas capas de contenidos, desarrollos tecnológicos, evolutivos y mejoras del sistema.

Se deberán describir los contenidos y desarrollos tecnológicos que se podrían llevar a cabo en la fase 2.

En la propuesta se incluirán los apartados descritos a continuación y será valorada conforme a lo expuesto en el pliego administrativo.

Serán desestimadas las propuestas de las que, tras el análisis y valoración del sobre B, no obtengan un mínimo de 8 puntos, en la parte correspondiente al Proyecto global del sistema de visita a Matadero Madrid y un mínimo de 6 puntos en el apartado ejemplo concreto de un punto del recorrido: NAVE 17 - INTERMEDIAE, según queda descrito en el anexo I del PCAP, en los criterios no valorables en cifras o porcentajes

1) **Descripción conceptual de la/s visita/s y de la propuesta de experiencia del visitante.**

Descripción conceptual de la visita a Matadero Madrid, tanto en su dimensión física como virtual. Debe mostrar el entendimiento de la situación del proyecto y presentación del alcance de la propuesta, en la que se enumeren todos los aspectos significativos y relevantes de las soluciones ofertadas para los distintos requerimientos.

Debe acompañarse una explicación de las estrategias aplicadas para la consecución de una experiencia del visitante enriquecedora y satisfactoria, una explicación global de los hitos, la propuesta de mediación y metodología, y las implementaciones tecnológicas que implicaría.

La descripción debe responder al desarrollo de un sistema de mediación multimedia, integrado en la web de Matadero, que responda a las necesidades expuestas en los presentes pliegos.

2) **Descripción del sistema, interfaz, usabilidad, almacenamiento de contenidos, ampliación de los mismos y mantenimiento**

Listado detallado de software y detalle de todos los desarrollos tecnológicos necesarios. Arquitectura del site y diseño de navegación con boceto de propuesta de diseño.

3) **Descripción de contenidos de la guía y oferta de posibles contenidos de la segunda fase**

Se deberá incluir en este apartado una descripción de los contenidos desarrollados en la primera fase, así como los correspondientes a la propuesta de la segunda fase, **sin calendarizar. (No deberá incluirse en ningún caso, ya que es objeto de valoración en el sobre C).**

Descripción de las posibles capas de contenido, desarrollo o evolutivos a desarrollar en la segunda fase del servicio, en función de los resultados obtenidos en los análisis de uso del sistema por parte del público. En este punto se quiere conocer las posibilidades de mejora y crecimiento que podría tener el sistema.

4) **Descripción del sistema de recogida y tratamiento de datos de públicos**

Descripción de la propuesta de recogida y análisis de datos de público, así como la interacción con los mismos. Propuesta de análisis en base a una batería de indicadores que permita definir y adaptar las mejoras y desarrollos de la segunda fase a los resultados obtenidos del uso de los visitantes.

5) **Descripción de la metodología de trabajo y organigrama** del equipo de trabajo que se dedicará al desarrollo íntegro del objeto de contrato de la presente licitación, así como propuesta metodológica de trabajo. Debe plasmar los recursos asignados al proyecto: número y perfil profesional de los técnicos que formarán parte del servicio y organigrama

6) **Ejemplo concreto de un punto del recorrido: NAVE 17 INTERMEDIAE**

Deberá contemplar el desarrollo del contenido y tecnologías propuestas para este caso específico.



El ejemplo deberá ser una muestra de las diferentes capas de contenido que se plantean en la visita o visitas e implementaciones tecnológicas planteadas en el proyecto global a partir de un ejemplo concreto: la visita a la Nave 17 Intermediae. Debe poder ilustrar de manera clara la visita que se ofrece llevar a cabo, el tipo de interfaz, navegación, tipología de contenidos, (textos, estilos y narrativas de los mismos; audiovisuales y sus líneas editoriales; interactivos, etc.). No será necesario presentar el desarrollo tecnológico de la misma o una demo, pero sí que, a través de bocetos, mockups, muestras de textos o audiovisuales sea posible comprender la propuesta global.

No será necesario presentar una demo de la tecnología a desarrollar, pero sí una muestra de los contenidos explicitando los soportes narrativos

9. RESPONSABILIDAD.

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

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

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

10. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.

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

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

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

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

11. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.

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



se relacionan a continuación, son perjuicio de lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

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

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

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

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

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

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

En materia de seguridad y salud laboral

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

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

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto



773/1997, de 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulguen durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

En materia de empleo

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

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

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

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

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

CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

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

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

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

12. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

De conformidad al artículo 202 y la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los contratos que impliquen un tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter personal y su normativa de desarrollo.

En este sentido, el objeto de contratación conlleva el acceso incidental, accesorio y funcional a datos de carácter personal por cuenta de MADRID DESTINO siendo de aplicación el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y resto de normativa aplicable.

Para el cumplimiento del objeto de contratación, el contratista deberá tratar los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de Encargado de Tratamiento por cuenta de MADRID DESTINO, Responsable del Tratamiento, de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado “Acuerdo regulador de figura de Encargo de Tratamiento”, como Anexo II del presente pliego.



Ello conlleva que el adjudicatario 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 adjudicatario se responsabilizará de que, dentro de los contenidos multimedia no aparezcan menciones a marcas o denominaciones comerciales que pueda significar publicidad, ni comentarios ofensivos o que supongan un atentado contra los derechos fundamentales de las personas, ni tampoco datos de carácter personal que permitan identificar a personas físicas, o contra los derechos morales de los autores de obras incorporadas en el servicio objeto del contrato.

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

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

En Madrid, a 5 de mayo de 2021

Por Madrid Destino, S.A.

Por el ADJUDICATARIO



ANEXO I

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN

DESCRIPCIÓN GENERAL

- El sistema de mediación ofrecerá una experiencia lúdica de conocimiento y aprendizaje, con especial cuidado hacia la visita intergeneracional.
- Ofrecerá una diversidad de contenidos que permiten al visitante elegir una visita temática o configurar su propio recorrido a partir de sus intereses
- Permitirá repetir la experiencia y disfrutar de varios recorridos posibles
- Los contenidos estarán distribuidos de manera espacial, geolocalizados
- Facilitará la orientación del visitante en el espacio mejorando su experiencia
- Permitirá conocer de manera virtual tanto las dimensiones de Matadero como el interior de aquellos espacios de acceso limitado. Igualmente se apoyará en recursos virtuales para acercar al visitante al pasado histórico del recinto.
- Ampliará los límites de la visita -incluyendo el entorno de Matadero, el parque fluvial de Madrid Río, desde una perspectiva ecosistémica.

Con especial cuidado en ofrecer una experiencia satisfactoria al visitante:

- El **relato** será
 - o conciso y concreto, evitando repetir textos que ya existen en la web
 - o audios cortos que no interfieran en la experiencia de lo que se observa
 - o evita la explicación magistral, ofreciendo *pistas* para interpretación personal
 - o contenidos sencillos y accesibles
 - o apoyado en recursos audiovisuales y tecnológicos
 - o los contenidos se organizan de manera espacial y no cronológica
- La **duración**, tanto de los recorridos propuestos como de las cápsulas,
 - o debe conseguir, mediante el dominio de los ritmos, la atención del visitante y evitar el cansancio
 - o valorar la doble recepción - visita presencial/visita virtual - y las características de cada una de ellas
- **Gaming**
 - o los juegos tendrán una naturaleza intergeneracional, fomentando que las familias pasen un tiempo agradable y lúdico en Matadero Madrid

EL VISITANTE PODRÁ

- Entender y saber qué es matadero y qué actividad se desarrolla en cada espacio.
- Conocer el origen y la historia del antiguo Matadero enmarcado en su contexto histórico, social y ambiental.
- Apreciar el valor patrimonial del recinto arquitectónico y conocer la diversidad de las propuestas de rehabilitación.
- Jugar con su familia en propuestas que enlazan con las líneas del centro.

PÚBLICOS (presenciales y virtuales)

- Para visitante que viene por primera vez, familias y turistas
- Para visitante que conoce el Centro Matadero Madrid, pero siente interés por acercarse a otros contenidos
- Para visitante especializado que quiere conocer el patrimonio arquitectónico del conjunto de Matadero
- Para colaboradores que necesitan conocer los espacios sin visitarlos presencialmente

IDIOMAS

- Castellano e inglés



- Soporte multidioma

DURACIÓN

- Guía modulable según los intereses y disponibilidad del visitante
- Configuración de visitas personalizables y sugeridas

CONTENIDOS

- Organizados por tipología de contenidos
 - Historia del antiguo Matadero y mercado de ganado
 - Patrimonio y rehabilitaciones arquitectónicas
 - Misión, descripción y programación del actual Centro de Creación Contemporánea
 - Matadero Madrid en el marco de la ciudad – parque fluvial Madrid Río
 - Propuestas de gaming

FORMATO

- Sistema integrado en el sitio web de Matadero Madrid
- Accesible desde los smartphones de los visitantes sin implicar descarga de una app en sus terminales



ANEXO II.- ACUERDO REGULADOR DE LA FIGURA DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita al contratista que resulte adjudicatario al firmar el contrato a actuar como encargado del tratamiento para tratar, por cuenta de MADRID DESTINO, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal a los que acceda para prestar el servicio de **CONCEPTUALIZACIÓN, DISEÑO, ELABORACIÓN DE CONTENIDOS Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE MEDIACIÓN MULTIMEDIA PARA EL CENTRO MATADERO DE MADRID.**

El servicio objeto de encargo no contempla el acceso, la captación y/o tratamiento de datos de carácter persona, pero para el caso accidental en que dicha circunstancia ocurriera, los tratamientos a realizar serían los siguiente:

x	Recogida		Registro
	Estructuración		Modificación
	Conservación		Extracción
	Consulta		Comunicación por transmisión
	Difusión		Interconexión
	Cotejo		Limitación
x	Supresión	x	Destrucción
	Otros: _____		Comunicación

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el Encargado de Tratamiento, a través del sistema de mediación multimedia sin recabar datos de carácter personal sino únicamente datos anonimizados desagregados y estadísticos, los cuales servirán para evaluar el grado de satisfacción del público.

En caso accidental de que se produzca un acceso y tratamiento de los datos se limitará al tiempo que dure la incidencia y el contratista procederá de forma inmediata a su destrucción y notificación a MADRID DESTINO de la incidencia de seguridad detectada.

3. Duración

El presente acuerdo tiene una duración vinculada a la prestación de servicios.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe suprimir los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de captación y tratamiento sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.



c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - a. La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - b. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - d. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - e. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

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.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de un mes indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del



tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - 2. Limitación del tratamiento
 - 3. Portabilidad de datos
 - 4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)
- k. Derecho de información. El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, 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.
- l. 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 24 horas, y a través de correo electrónico, 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:

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- 4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

- m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p. Implantar las medidas de seguridad que permitan:
 - 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
- q. Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- r. Destino de los datos. Destrucción al notificar la incidencia a MADRID DESTINO.
- s. Ubicación de los servidores: en cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley de Contratación del Sector público, en este acuerdo el encargado de tratamiento realiza la preceptiva declaración responsable indicando que la ubicación de los servidores donde se van a tratar datos responsabilidad de MADRID DESTINO está en un territorio de la UNIÓN EUROPEA o en su defecto en un territorio que cumpla y observe todas las garantías y medidas de seguridad del RGPD. Se compromete que ante cualquier variación lo comunicará de forma previa al Responsable.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

- 1) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- 2) Realizar las consultas previas que corresponda.
- 3) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- 4) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.