



Nº DE EXPEDIENTE: SP21-00433, SP21-00434

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL SOFTWARE DE LA TIENDA OFICIAL DE MADRID Y DE LA TARJETA TURÍSTICA “MADRID PARA TI” DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO.	4
2.1.	Objeto del contrato.	4
2.2.	Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego. 5	
2.3.	Centro en los que debe prestarse el servicio.....	5
2.4.	Desarrollos evolutivos y adaptaciones. Bolsa de horas.	5
2.4.1.	Seguimiento y control de los evolutivos.	6
2.4.2.	Gestión de incidencias.....	7
2.4.3.	Niveles de incidencias	7
2.4.4.	Canal y tiempos mínimos de resolución de incidencias.....	8
2.5.	Alojamiento de las webs.	8
2.6.	Devolución del servicio.....	8
2.7.	Propiedad de los desarrollos. Entrega del código fuente.....	8
2.8.	Documentación de los desarrollos	9
2.9.	Recursos asignados al servicio	9
2.9.1.	Infraestructura técnica	9
2.9.2.	CV de los recursos y requerimientos mínimos para la prestación del servicio 9	
2.10.	Garantía de los trabajos.....	9
2.11.	Seguridad de la información	9
3.	LOTES QUE SE LICITAN:.....	10
3.1.	LOTE 1: TIENDA OFICIAL DE MADRID	10
3.2.	LOTE 2: TARJETA TURÍSTICA “MADRID PARA TI”.	13
4.	Responsable del servicio / sustituto.	19
5.	Responsabilidad.	19
6.	Obligaciones laborales y sociales.....	20
7.	Cláusulas sociales de obligado cumplimiento.	20
8.	DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	23
8.1.	Normativa	23
8.2.	Tratamiento de Datos Personales	23
8.3.	Estipulaciones como Encargado de Tratamiento	24
8.4.	Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	29



8.5. Información	30
9. Solicitud de información.....	31



Nº DE EXPEDIENTE: SP21-00306, SP21-00307,

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL SOFTWARE DE LA TIENDA OFICIAL DE MADRID Y DE LA TARJETA TURÍSTICA “MADRID PARA TI” DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

1. INTRODUCCIÓN.

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

Por todo lo anterior y para el correcto ejercicio de sus competencias, Madrid Destino requiere la prestación de los servicios de mantenimiento evolutivo del Software, ya instalado y propiedad de Madrid Destino, de la Tienda Oficial de Madrid y de la Tarjeta turística oficial “Madrid para ti” gestionados por la Subdirección de Atención al Visitante de la Dirección de Turismo.

2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO.

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

2.1. Objeto del contrato.

Constituye el objeto del presente procedimiento la contratación del mantenimiento evolutivo del software de los siguientes servicios que presta la Dirección de Turismo:

- TIENDA OFICIAL DE MADRID
- TARJETA TURÍSTICA OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID “MADRID PARA TI”.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá proporcionar el equipo informático (hardware y software) necesario para el desarrollo de la prestación del servicio de mantenimiento evolutivo.

Madrid Destino desea contratar un servicio que deberá ser prestado como un global por cada 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.

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

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

2.3. Centro en los que debe prestarse el servicio.

Aunque en principio no está previsto que sea necesaria la prestación in situ, si lo fuera Madrid Destino notificará con tiempo suficiente y de forma planificada, el lugar en el que es necesaria la prestación del servicio que sería siempre dentro del Municipio de Madrid.

2.4. Desarrollos evolutivos y adaptaciones. Bolsa de horas.

Los proveedores deberán plantear una bolsa de horas para otras posibles acciones que pudieran surgir a lo largo de la ejecución del contrato. Esta bolsa de horas se irá consumiendo bajo demanda de Madrid Destino según los trabajos que se requieran. Los proveedores deberán proponer un flujo de solicitudes de trabajos, evaluaciones, aprobaciones y ejecuciones para el consumo de esta bolsa de horas.

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

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

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

Los mínimos de la bolsa de horas y sus precios están establecidos en cada Lote.

El trabajo a desarrollar tiene las siguientes particularidades:

- La dirección de los trabajos de será responsabilidad del adjudicatario.



- Las personas asignadas al servicio deberán contar con sus propios equipos y recursos materiales. Éstos deberán estar preparados para poder trabajar y realizar las tareas objeto del contrato, tanto como si lo realizaran in situ, como si lo realizaran de forma remota.
- De forma periódica, el jefe de proyecto designado por el adjudicatario se reunirá con Madrid Destino para realizar el seguimiento de las tareas del proyecto. Éste será quien distribuya y dirija los trabajos a realizar por el personal asignado al servicio.
- Las horas objeto del contrato no son de obligado consumo por parte de Madrid Destino y en caso de no demandarse no se facturarán.
- Madrid Destino podrá solicitar los CV de los perfiles asociados a la bolsa.
- Gestión del consumo de la bolsa de horas:
 - Madrid Destino realizará peticiones de trabajos en el momento que considere que es necesario.
 - Las peticiones se agruparán en conjuntos y se evaluará el esfuerzo y un calendario con previsión de entregas por parte del adjudicatario que presentará una propuesta de consumo de horas por cada perfil que pudiera ser necesario para el desarrollo de las acciones a realizar.
 - Madrid Destino aprobará o rechazará la propuesta. En el primer caso el adjudicatario llevará a cabo los trabajos y se descontarán las horas del remanente disponible. En el segundo caso se buscarán alternativas por ambas partes a fin de encontrar un consenso.
 - Una vez aprobado el conjunto de tareas, el calendario y el esfuerzo en horas, el adjudicatario desarrollará las acciones, y presentará los resultados a Madrid Destino que los aprobará, rechazará o solicitará modificaciones. En estos dos últimos casos se expondrán los motivos del rechazo y el adjudicatario deberá resolver las incidencias detectadas.
 - La bolsa de horas se irá consumiendo según se vayan realizando aceptaciones de trabajos desarrollados por parte de Madrid Destino.

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

La garantía de los evolutivos será de un año a contar desde su puesta en marcha.

2.4.1. 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 que 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.
- La periodicidad de las reuniones dependerá de las cargas de trabajo que se vayan produciendo y serán consensuadas por las partes, o determinadas por Madrid Destino, en caso de no llegar a un acuerdo.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los mismos. Tras la revisión técnica, el responsable de Madrid Destino, comunicará a la empresa adjudicataria su aceptación, o su rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados en la medida que no respondan a lo acordado o no superen los controles de calidad.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el Madrid Destino.
- Para dar por finalizados los evolutivos y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por Madrid Destino el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

2.4.2. Gestión de incidencias

La operativa de gestión de incidencias será la siguiente:

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

2.4.3. 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.



2.4.4. 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:
 - Tiempo de respuesta inmediato (notificación de recepción de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
 - Tiempo de resolución: máximo 4 horas, dentro de los horarios establecidos en cada lote.
- Nivel normal:
 - Tiempo de respuesta máximo: inmediato (notificación de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
 - Tiempo de resolución: máximo 24 horas, dentro de los horarios establecidos en cada lote.

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.

2.5. Alojamiento de las webs.

Los adjudicatarios deberán prestar los servicios de alojamiento e infraestructura necesaria para la operación de la plataforma.

El CPD y la infraestructura necesaria para la operación seleccionados por parte del adjudicatario para la prestación del servicio deberán estar ubicados en territorio de la comunidad europea.

El proveedor garantizará el acceso seguro al aplicativo a través de la instalación de certificados de seguridad para garantizar acceso https.

Los servicios que incluirá el alojamiento se especifican en los Lotes en que son necesarios.

2.6. Devolución del servicio

Los licitadores deberán presentar un plan de devolución del servicio que tiene un compromiso de ejecución en caso de ser necesaria si se produce un cambio de proveedor en el futuro, que se regirá por dicho plan.

2.7. Propiedad de los desarrollos. Entrega del código fuente

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: fotografías y/o sus adaptaciones, vídeos y/o sus adaptaciones, elementos gráficos, logotipos, imágenes, animaciones, textos, traducciones y cuantos otros elementos sean necesarios para la puesta en marcha del sistema y sus respectivas webs.

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.

2.8. Documentación de los desarrollos

El adjudicatario deberá documentar todos los evolutivos llevados a cabo, tanto en el propio código generado como en aquellos casos en los que Madrid Destino así lo considere.

2.9. Recursos asignados al servicio

2.9.1. Infraestructura técnica

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

2.9.2. CV de los recursos y requerimientos mínimos para la prestación del servicio

Los licitadores deberán incluir en sus ofertas los CVs de las personas asignadas al proyecto con el mayor detalle posible y haciendo hincapié en la demostración de la experiencia en las tecnologías solicitadas en el presente pliego.

2.10. Garantía de los trabajos

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

2.11. 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 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.

3. LOTES QUE SE LICITAN:

3.1. LOTE 1: TIENDA OFICIAL DE MADRID

El software a mantener se trata del sistema de gestión integral de la red de tiendas de productos turísticos que cuenta con diversos puntos físicos de venta y de la web para venta *on line*, www.tiendaoficialdemadrid.es y que se apoya en el conocido sistema de comercio Presta Shop, así como un Virtual Private Server para la sincronización de la red de comercialización turística.

Incluye el alojamiento necesario, el mantenimiento (*hotline*) y actualizaciones (*updates*)..

Los Servicios mínimos a realizar serán:

- Mantenimiento del Software de gestión integral de la Tienda Oficial de Madrid y sus Puntos de Venta.
- Mantenimiento del Software de la web www.tiendaoficialdemadrid.es y del módulo “Prestashop” necesario para la venta on line.
- Servicio de Virtual Private Server (VPS) para la sincronización de la red de comercialización turística.
- Servicio de atención telefónica *hotline* de 9 a 14 y de 16 a 20 horas, de lunes a viernes, y de 10 a 20 horas, sábados, domingos y festivos para toda la red de puntos de venta de la Tienda Oficial de



Madrid.

- Los alojamientos necesarios en servidor o servidores que cumplan, al menos, con las características de los actuales.

Los servicios hasta aquí descritos tienen un precio máximo de licitación anual de: 9.691,00 euros más 2.035,11 euros del IVA correspondiente, lo que da un total de 11.726,11 euros.

- Bolsa de horas para mantenimiento evolutivo:

También se prevé una bolsa de horas con un número anual de **75 horas** a un precio máximo de **70 euros** (los licitadores deberán hacer sus mejores propuestas respecto a esta tarifa máxima única y el precio por hora ofertado por el adjudicatario será la referencia para calcular las facturaciones y el total de horas de la bolsa ya que a menor precio será mayor el número de horas disponibles).

El coste máximo anual de esta bolsa de horas ascenderá a 5.250,00 euros, más 1.102,50 euros del IVA correspondiente, lo da un total de 6.352,50 euros.

El período de garantía mínimo de un año para los evolutivos, podrá ser ampliado en 2 ó 3 años por los licitadores.

Las características técnicas de configuración del alojamiento de la web actualmente son:

- Servidor en cloud: con 18GB RAM/14vCPU/300GB HD
- Sistema Operativo: Windows server
- Copias de seguridad: Backup diario - retención de copias durante 7 días

Accesibilidad de la Web: La web deberá seguir cumpliendo, en cualquier caso, los requisitos de accesibilidad AA como mínimo. Especial cuidado y atención se debe tener en elementos como:

- Contrastes entre los elementos visuales que garanticen un mínimo.
- Elementos que permitan detener animaciones automáticas (galerías de imágenes por efecto)
- Navegación por teclado.
- Jerarquía de encabezados del html.
- Incluir elementos de gestión necesarias para añadir información de accesibilidad en elementos como imágenes, acrónimos, etc.

La infraestructura de red está protegida por sistemas de seguridad que contienen, además de servicio de cortafuegos:

- Detección de intrusiones (IDS)
- Prevención de intrusiones (IPS),
- Bloqueo de ataques de contraseñas por fuerza bruta,
- Php shells, intentos de inyección,
- Bloqueo de ataques dirigidos a aplicaciones web como Joomla, Wordpress, Drupal, etc y una gran variedad de ataques orientados a denegación de servicio.
- Sistema Anti DDos

También cuenta con una infraestructura de backup totalmente compatible con multitud de plataformas y S.O. (tanto Windows como Linux, Mac, así como los principales entornos de virtualización como VMware, Hyper-V, XenServer, RHEV, Linux KVM y Oracle VM) como también para entornos en físico.

Mantenimiento del módulo de Prestashop:

El mantenimiento del módulo de Prestashop incluye las actualizaciones necesarias para que los datos del software de gestión integral de la Tienda Oficial de Madrid se sincronicen con la última versión estable de Prestashop (a día de hoy la versión 1.7).

El módulo de Prestashop se encarga de sincronizar desde el ERP hacia el Prestashop la siguiente información:

- Artículos (descripciones, precios, ofertas, variaciones como por ejemplo talla y color, stock, fotografías, url personalizadas, SEO, Metatags).
- Categorías.
- Clientes (incluidas sus direcciones)

Desde Prestashop se reciben:

- Pedidos.
- Pagos.
- Nuevos clientes o cambios relacionados con el cliente (por ejemplo, direcciones)

Alojamiento de Prestashop: se encuentra alojado en un servidor con las siguientes características:

- 2vCPU
- 4GB RAM
- 2GB HD
- SO Linux
- Tráfico ilimitado
- Con todos los servicios incluidos (Administración, Filtrado correo antivirus antispam, copia seguridad completa)

El servidor donde esté alojado deberá actualizarse para mantenerlo al día con los últimos parches de seguridad y de actualizar si fuese necesario la versión de Prestashop.

Fecha de entrada en vigor de los servicios hasta aquí descritos: 22 de octubre de 2021, o bien en la fecha de formalización del contrato, si fuere posterior.

Las características técnicas del Servicio Virtual Private Server son:

- Cloud I (WS2016 o 2019) • 16GB RAM/ 6vCPU/ 300GB HD SSD. ADMINISTRADO 24x7
- Backup gestionado.
- Copia incremental diaria.



- Restauraciones parciales, completas, soportes incluidos.
- 4vCPU adicionales

Fecha de entrada en vigor del servicio Virtual Private Server: 12 de marzo de 2.022, o bien en la fecha de formalización del contrato, si fuere posterior.

3.2. LOTE 2: TARJETA TURÍSTICA “MADRID PARA TI”.

La Web www.madridparati.es permite integrar las ventajas o descuentos que ofrecen establecimientos de la ciudad a los usuarios de la tarjeta “Madrid para ti” con el sistema de gestión de dicha tarjeta turística, según las características descritas más adelante.

Los Servicios mínimos a realizar serán:

- Alojamiento en servidor de la Web.
- Soporte y mantenimiento del software implantado: Web y BackOffice.
- Atención y solución de incidencias a través de teléfono o sistemas telemáticos de lunes a domingo, de 9:30 a 20,00 horas.

Los servicios hasta aquí descritos tienen un precio máximo de licitación anual de: 770,00 euros más 161,70 euros del IVA correspondiente, lo que da un total de 931,70 euros.

- Bolsa de horas de mantenimiento evolutivo.

En cuanto a la **bolsa de horas de mantenimiento evolutivo**, se prevé un número anual de **100 horas** a un precio máximo de **70 euros** (los licitadores deberán hacer sus mejores propuestas respecto a esta tarifa máxima única y el precio por hora ofertado por el adjudicatario será la referencia para calcular las facturaciones y el total de horas de la bolsa ya que a menor precio será mayor el número de horas disponibles).

El coste máximo anual de esta bolsa de horas ascenderá a 7.000,00 euros, más 1.470,00 euros del IVA correspondiente, lo da un total de 8.470,00 euros.

El período de garantía mínimo de un año para los evolutivos, podrá ser ampliado en 2 ó 3 años por los licitadores.

Alojamiento de la Web:

El **alojamiento en servidor de la Web**, actualmente vigente hasta el 1 de junio de 2022 en “Digital ocean”, tiene las siguientes características: 4 vCPU, 8 GB y Ubuntu 20.04.

Una vez concluya este período y el adjudicatario tenga que realizar un nuevo alojamiento deberá garantizar estas mismas características, como mínimo.

Características de la Web y BackOffice:

La Web madridparati.es, que aún no es pública en internet, está desarrollada y tiene las siguientes características:

Estructura de la web:

La estructura actual de la web es:

- **Home | Inicio.** En la página inicial de manera muy visual se dan a conocer las distintas modalidades de tarjetas y sus principales ventajas.
- **Tarjetas.** Desde esta sección se proporciona información más detallada de las distintas modalidades de tarjeta: Modalidad de tarjeta: Con transporte y Sin transporte. Con Transporte: zona A / zona T y duración de 1 día, 2 días, 3 días, 5 días, 7 días, 6 meses
- **Ventajas.** En esa sección principalmente se explica la operativa de la tarjeta. Las diferentes maneras de obtenerla y acceder a las ofertas disponibles en los establecimientos y locales.
- **Date de alta/Consíguela.** Con un formulario para la reserva online de tarjeta. En el caso de solicitar una tarjeta no física y gratuita, se iniciará el proceso de creación de QR que finalizará con su envío, que hace las funciones de tarjeta virtual, al usuario. Incluye medidas que eviten bots automáticos. Los campos a rellenar en el formulario vienen definidos en el apartado de BackOffice relativo a gestión de usuarios y solicitudes.
- **Establecimientos.** En esta sección se accede al directorio de establecimientos adheridos a la tarjeta. Este directorio/buscador dispone de los filtros necesarios basados en localización (incluyendo ciudad en el caso de disponer establecimientos adscritos fuera de Madrid), tipología de establecimiento, etc. El posicionamiento de estos establecimientos en el directorio y en las diferentes búsquedas que realice el usuario tiene en cuenta el número de redenciones realizadas en cada establecimiento, dando prioridad a los establecimientos con mayor número de transacciones y aleatoriamente aparecerán otros de menor tamaño. Cada establecimiento dispondrá a su vez de una ficha en la que se mostrará la información disponible (editora, multimedia, redes sociales, etc.)
- **Conoce Madrid.** Es un link a la página oficial de turismo de Madrid: esmadrid.com.
- **Contacto.** Formulario de contacto, que incluye medidas RGPD y para evitar *bots*.
- **FAQ – Preguntas frecuentes.** En esta sección se exponen las principales preguntas y respuestas que los usuarios pueden tener a la hora de usar este servicio.

Requisitos mínimos de la web:

- Mobile first. Además de poder ser accesible desde un ordenador, dispone de una versión optimizada para móviles (versión responsive). Dispone tres modos de visualización (escritorio, tablet y móvil).
- Cumplimiento de accesibilidad AA web mínimo. Especial cuidado y atención en elementos como:
 - Contrastes entre los elementos visuales que garanticen un mínimo.
 - Elementos que permitan detener animaciones automáticas (galerías de imágenes por efecto).
 - Navegación por teclado.
 - Jerarquía de encabezados del html.
 - Incluir elementos de gestión necesarios para añadir información de accesibilidad en elementos como imágenes, acrónimos, etc.
- Cualquier cambio en la línea gráfica debe ser aprobada por los responsables Madrid Destino, para revisar que esté en línea con la identidad de Turismo, así como que se han utilizado de manera correcta temas como tipografías, cabecera y pie del Ayuntamiento de Madrid, etc.



- Dispone de un acceso al gestor a través del cual Madrid Destino podrá realizar las modificaciones necesarias en los contenidos.
- Existe una integración con el BackOffice de la gestión de tarjetas de modo que la información mostrada en la web sea la que se ha cargado a través del dicho BackOffice (ver módulo BackOffice). También sirve para poder aplicar criterios de ordenación basado en las transacciones de los últimos 15 días en la sección de Asociados (ver módulo BackOffice).
- Al realizar una reserva por parte del usuario, se realizan también las integraciones necesarias con el BackOffice para iniciar el proceso de adquisición de la tarjeta (que puede ser distinto en función de la modalidad escogida por el usuario).
- El Gestor de Contenidos deberá estar disponible para personal de Madrid Destino que previamente se haya determinado y que podrán acceder a él tras autenticación.

Los trabajos a realizar incluyen la propuesta gráfica (escritorio y responsive), diseño final, maquetación e integración en la solución de front-end propuesta.

Back-office:

Este BackOffice tiene como principales objetivos:

1. Gestión de usuarios y solicitudes de tarjetas.
2. Generación masiva de QR para su impresión.
3. Gestión de la información y ofertas proporcionadas por los establecimientos y locales.
4. Gestión de las redenciones y usos de la tarjeta desde los establecimientos.
5. Generación de estadísticas de uso (y su exportación a formatos abiertos).
6. Gestión de roles y usuarios de la plataforma.
7. Integración con el frontend.
8. Módulo API-REST de agregación y sindicación para Integración con otros posibles destinos adscritos.

1. Gestión de solicitudes y usuarios

El sistema de BackOffice permite que ciertos usuarios de Madrid Destino, previa autenticación, accedan a un panel a través del cual puedan consultar la información de las solicitudes recibidas vía web o presenciales para su tramitación o consulta. Este panel tiene la capacidad de buscar y localizar una solicitud a través del localizador de reserva y/o QR asociado a través de lectores de QR.

También se pueden dar de alta nuevas solicitudes para aquellos casos en los que dicha adquisición se realice desde alguno de los puntos físicos de venta. En esos casos, el gestor dispondrá de una batería de QR previamente impresa que irá asociando a la solicitud que está realizando. La información a completar en cada solicitud de tarjeta es:

- Nombre y apellidos del solicitante
- País de residencia y, además:
 - Si fuese España: provincia de origen (listado desplegable)
 - Si fuese otro país: área de origen (listado desplegable)
- Grupo de edad del usuario (>35, 35-60, +60)
- Grupo de viaje (solo, pareja, familia, amigos)
- Nº de componentes del grupo, en su caso:
 - De adulto
 - De niño
- Dirección de email del solicitante



- Nº de teléfono móvil
- Usuario del BackOffice que ha gestionado la solicitud. En el caso de ser una solicitud on line será un usuario 'web'.
- Fecha y hora de activación (el sistema lo asigna de forma automática)

Una vez solicitada el alta de una nueva tarjeta, dicha solicitud llega al back-office y se procesa de la siguiente manera:

1. Llega la solicitud del usuario al BackOffice.
2. Se remite un correo al usuario a través del cual confirmará su autenticidad, y contendrá la información de Protección de Datos que aceptará, en su caso, utilizando el enlace (de un único uso) de activación de la tarjeta de modo que la plataforma ya asocie un QR a la solicitud.
3. Una vez el usuario haya aceptado este correo, desde la plataforma del BackOffice se le remitirá un nuevo correo con el QR asignado y las instrucciones a seguir para hacer uso de él, tanto de manera virtual como de manera impresa, en el caso preferir esta vía.
4. De esta manera, el QR ya estará activo y listo para su uso con los parámetros correspondientes vinculados a su solicitud.

Tanto si la adquisición de la tarjeta se ha realizado como una reserva desde el front-end como si el usuario se encuentra en un punto de venta, desde este BackOffice se podrá acceder y gestionar la información relacionada con una solicitud a través de un buscador basado en el identificador de la solicitud, QR generado, fecha de la solicitud, modalidad, nombre del solicitante, correo del solicitante, etc.

2. Generación masiva de QR para su impresión.

Desde el BackOffice, y solo para un determinado tipo de usuario, existe la opción de utilizar un QR ya impreso, pero no utilizado para su posterior vinculación a una tarjeta ya existente.

Todos los QR deberán tener un valor alfanumérico de 6 dígitos.

Estos QR automáticamente generados se dan de alta en el sistema, pero aún no corresponden a ninguna solicitud, ya que se usarán cuando desde un punto de venta se proporcione una tarjeta (se vinculará el QR al QR de la tarjeta proporcionada).

Los códigos QR masivos han de poder generarse en diferentes formatos para poder ser remitidos la imprenta:

- En formato A4 para la impresión de pegatinas (entre 24 y 40 por A4)
- En formato digital para que la imprenta los asigne de forma individualizada los folletos/tarjeta que se puedan desarrollar.

3. Gestión de la información y ofertas proporcionadas por los establecimientos y locales

El sistema de BackOffice permite que ciertos usuarios de Madrid Destino previa autenticación accedan a un panel a través del cual puedan dar de alta y modificar los establecimientos adscritos y sus ofertas. Para cada establecimiento se rellenará una ficha, con los siguientes contenidos:

- Nombre del establecimiento.
- Código de establecimiento (asignado automáticamente por sistema)



- URL de autologin para validación de códigos (asignado automáticamente por el sistema). Ver Gestión de las redenciones y usos. Esta url deberá poderse regenerarse de manera manual en caso necesario.
- Fotografías (máximo 5). Con su alt correspondiente por accesibilidad si es necesario.
- Link a video de youtube o vimeo.
- Breve descripción (máximo 500 caracteres). En español e inglés.
- Ventajas que ofrece a usuarios de la tarjeta: donde tiene un número de ofertas indeterminada, pero en un periodo temporal diferente, así cada ventaja tiene los siguientes campos
 - Fecha de inicio y fecha de fin de la ventaja. (No pueden existir dos ofertas simultáneamente)
 - Tipología de ventaja, pudiendo ser:
 - Descuento (5%, 10%, 15%, etc.), donde seleccionará un porcentaje de descuento y añadirá un texto libre.
 - Otro tipo de ventaja sin ser descuento (texto libre)
- Tipología de establecimiento: seleccionar (1 o varias)
- Ciudad
- Zona turística en el caso de Madrid: seleccionar (1)
- Enlaces del establecimiento
 - Link a su página web
 - Link a su perfil de Google Maps
 - Link a otras redes sociales
 - Link a su perfil en Tur4All (o web similar donde describe accesibilidad del lugar)
- Fecha de creación (automático)
- Fecha de alta en el programa.
- Estado. En el caso de que un establecimiento deje de estar adscrito al programa, éste seguirá estando en la base de datos de establecimientos, pero desactivado y no visible en el front-end. En este caso, se indicaría también la fecha de baja.
- Fecha de última modificación (automático)
- Usuario que realizó la última modificación (automático)
- Persona de contacto comercial del establecimiento y cargo (texto libre)
- Email de contacto comercial del establecimiento
- Teléfono de contacto comercial del establecimiento
- URL autologin del establecimiento (automática)

En caso de que las ofertas de un establecimiento estén próximas a finalizar, el BackOffice enviará un correo a los responsables de Madrid Destino con la información del establecimiento para poder contactar y revisarlo.

Estas ofertas asociadas a un establecimiento se podrán modificar y/o eliminar en cualquier momento.

Tras el alta de un establecimiento, se remitirá un correo a la dirección de email que aparece para notificaciones de autologin. En cualquier caso, esta url será visible para los gestores de Madrid Destino. En caso de generar una url de autologin a un establecimiento, esta url también será notificada al mail de contacto correspondiente, dando de baja la anterior url.

Este panel dispone de un buscador por nombre, tipología del establecimiento, ciudad, Zona Turística, email de contacto.

4. Gestión de las redenciones y usos de la tarjeta desde los establecimientos.

Como se describe en el punto anterior, al dar de alta un establecimiento el BackOffice generará una url automática que identifica a ese establecimiento y que le permite una notificación al backoffice de usos

*SP21-00433, SP21-00434 PPTP Contrato Mantenimiento y desarrollo evolutivo del Software Tienda Oficial de Madrid y de la Tarjeta Turística Madrid para ti
Faro, Productos y Comercialización
Subdirección de Atención al Visitante
Dirección de Turismo*

de QR. Esta url automática debe tener un formato que garantice que es única y de difícil suplantación (uso de hash)

Al acceder a la url, el establecimiento introduce el QR del usuario que ha hecho uso de la oferta a través de los medios que disponga (lector de QR o introduciendo el código alfanumérico del QR a mano).

El sistema validará el QR introducido (está asociado a una solicitud de QR) y está en vigor. En caso contrario, notificará al establecimiento del error.

El sistema podrá, además de registrar estas operaciones a efectos estadísticos, enviar a un correo de Madrid Destino de que una operación ha sido realizada asociada a un establecimiento (indicando la información de establecimiento, solicitud, etc.)

El formulario de la url de autologin del establecimiento dispondrá también de las medidas necesarias para evitar que bots simulen operaciones falseando datos del sistema o bien realizando llamadas innecesarias que puedan degradar el servicio.

5. Generación de estadísticas de uso

El sistema de BackOffice permite que ciertos usuarios de Madrid Destino previa autenticación accedan a un cuadro de mando general a través del cual se pueda consultar:

- Número de establecimientos activos en la plataforma
- Número de ofertas disponibles en ese momento
- Principales indicadores del uso de la tarjeta: operaciones realizadas en el último mes segmentado por perfil (rango de edad, país de procedencia, etc.).

Desde este panel se dispone de una funcionalidad para poder exportar a formato Excel toda esta información de manera completa para poder generar informes más precisos, tanto de las solicitudes, establecimientos, ofertas como el uso de las tarjetas (perfiles de usuario, tipología de establecimiento en el se aplicó la oferta, etc.).

6. Gestión de roles y usuarios de la plataforma.

El sistema de BackOffice permite que ciertos usuarios de Madrid Destino previa autenticación puedan dar de alta o baja a los diferentes usuarios que BackOffice que podrán ir gestionando el servicio a lo largo del tiempo.

La baja de un usuario será una baja lógica, no física (no se elimina el usuario, se desactiva o bloquea).

7. Integración con el front-end

Tal y como se ha descrito en el primero de los puntos, el front-end puede priorizar en su sección de Asociados aquellos que más redenciones hayan realizado. En este sentido, el BackOffice dispone de los servicios necesarios para poder realizar dicha funcionalidad. Ya que solo el BackOffice dispone de esa información

De igual modo, la información de los asociados y sus ofertas están gestionadas desde el BackOffice, pero éstas se visualizarán (parte de la información al menos) desde el front-end, siendo necesaria al menos también esta integración.

8. Módulo API-REST

Madrid Destino desea permitir que otros destinos puedan agregar de manera automática sus establecimientos y ofertas a la plataforma en caso de llegar a acuerdos. Esta agregación se realizaría a través de un servicio API-REST que está desarrollado en el BackOffice de modo que esos destinos

puedan automatizar la carga de los establecimientos y ofertas. Esta agregación no será únicamente de información, ya que, en el caso de creación de un nuevo establecimiento, la plataforma generará por ejemplo una url de *autologin* para ese establecimiento, notificando de ésta al mail de contacto correspondiente.

En el caso de que un destino se quiera sumar al proyecto, pero no disponga de la capacidad técnica, el back-office permite la carga de esta información por usuarios ajenos a Madrid Destino, que deben tener una visibilidad limitada para crear y gestionar únicamente sus establecimientos.

De igual modo, Madrid Destino desea poner a disposición a terceros en caso de llegar a acuerdo los establecimientos y ofertas de sus socios a través de un servicio.

Todos estos servicios incluyen la capa de seguridad necesaria para garantizar que su uso está limitado a aquellos acuerdos que se hayan alcanzado (validación de usuarios, token, etc.)

Usabilidad y accesibilidad del BackOffice:

Si bien el diseño no es un aspecto crítico en el BackOffice, sí lo es la usabilidad y accesibilidad. Dispone de herramientas que facilitan la gestión de los formularios a través de navegación por teclado, ayudas contextuales, fácil identificación de errores de la plataforma, identificación de campos obligatorios, etc.

También cumple los mismos requisitos para cumplir al menos accesibilidad AA.

Estimación de usuarios de la plataforma:

Se estima aproximadamente **20.000/40.000 altas de solicitud de tarjetas por mes**, por lo que estaríamos hablando de un máximo de **480.000 solicitudes anuales**
Estimados una **media de 5 validaciones de QR por mes y usuario**.

Además, en cuanto a los **establecimientos prestadores de servicios** (restaurantes, museos, etc): se prevé entre **200 – 700 establecimientos**

4. 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.

5. 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, 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 tiene 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 sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

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

8.1. Normativa

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

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tiene 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.

8.2. Tratamiento de Datos Personales

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

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 I “Tratamiento de Datos Personales” describe:

- a) los Datos Personales a proteger,
- b) el tratamiento a realizar,



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

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

8.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

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

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 dpd@madrid-destino.com, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

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

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

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

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 tienen 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 dpd@madrid-destino.com, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

8.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

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

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

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

8.5. Información

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

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

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

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

Finalidades: Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión 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 automatizado de sus

*SP21-00433, SP21-00434 PPTP Contrato Mantenimiento y desarrollo evolutivo del Software Tienda Oficial de Madrid y de la Tarjeta Turística Madrid para ti
Faro, Productos y Comercialización
Subdirección de Atención al Visitante
Dirección de Turismo*



datos, cuando procedan, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a dpd@madrid-destino.com, con referencia a “Área Legal” e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

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/> en los siguientes correos:

- contratacion@madrid-destino.com
- javier.caballero@esmadrid.com

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

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 I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El tratamiento consistirá en los **SERVICIOS DE DESARROLLO EVOLUTIVO DE LAS WEBS** www.tiendaoficialdemadrid.es y www.madridparati.es.

El alcance del servicio es el descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas, siendo las webs principales afectada por el servicio las siguientes:

- <https://www.tiendaoficialdemadrid.es/>: Nombre y Apellidos, Dirección y código postal, Teléfono y e-mail.
- <https://www.madridparati.es/>: Nombre y Apellidos, Redes sociales, Dirección y código postal, Teléfono, Redes sociales y e-mail.

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

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

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINIO estuviese de acuerdo con lo solicitado,

MADRID DESTINO emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

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

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

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

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

Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad.

MADRID DESTINO como empresa integrante del sector público institucional dependiente del Ayuntamiento de Madrid está sujeta al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) siéndole de aplicación el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el ENS en el ámbito de la Administración Electrónica.

En la medida en la que los sistemas de información de MADRID DESTINO objeto de tratamiento estén sujetos al Esquema Nacional de Seguridad, las medidas de seguridad a adoptar por la empresa adjudicataria son las recogidas en el Anexo II de Medidas de Seguridad del Real Decreto 3/2010.

En el caso en el que los datos a tratar sean de nivel medio o de nivel alto las medidas de seguridad de nivel medio o alto definidas en el artículo 82 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos (RLOPD) y demás normativa aplicable vigente en cada momento.



El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de MADRID DESTINO.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por MADRID DESTINO, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por MADRID DESTINO.



ANEXO II. MEDIDAS DE SEGURIDAD

MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

DOCUMENTO DE SEGURIDAD

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

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

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

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.



MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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



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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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



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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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



- El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que 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.

