



Nº DE EXPEDIENTE: SP21-00631

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO EVOLUTIVO DE LOS PORTALES esMADRID.com, esMADRIDpro, SISTEMA DE INFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y EL SISTEMA EXPLORA MADRID PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO.....	4
2.1.	<i>Objeto del contrato.....</i>	4
2.2.	<i>Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego.....</i>	5
2.3.	<i>Centro en los que debe prestarse el servicio.....</i>	5
2.4.	<i>Plataforma tecnológica.....</i>	5
2.4.1.	Portal de promoción turística.....	6
2.4.2.	Plataforma Profesionales.....	8
2.4.3.	Sistema de información de centros de información turística.....	10
2.4.4.	Aplicativo para gestores.....	10
2.4.5.	Aplicativo para informadores.....	11
2.4.6.	Otros componentes de la plataforma.....	12
2.4.7.	Manual Experiencial.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5.	<i>Mantenimientos evolutivos.....</i>	13
2.5.1.	<i>Evolutivos a desarrollar.....</i>	13
2.5.2.	<i>esMADRID.com.....</i>	13
2.5.3.	<i>esMADRIDPRO.com.....</i>	13
2.5.4.	<i>Sistema de información digital para los centros de información turística</i>	14
2.5.5.	<i>Explora Madrid.....</i>	15
2.6.	<i>Metodología de Desarrollo y de planificación y seguimiento lo evolutivos....</i>	16
2.7.	<i>Propiedad de los desarrollos. Entrega del código fuente.....</i>	17
2.8.	<i>Documentación de los desarrollos.....</i>	17
2.9.	<i>Recursos asignados al servicio.....</i>	17
2.9.1.	<i>Infraestructura técnica.....</i>	17
2.9.2.	<i>Perfiles asignados al proyecto y dimensionamiento de la bolsa de horas</i>	17
2.9.3.	<i>CV de los recursos y requerimientos mínimos para la prestación del servicio</i>	21
2.10.	<i>Garantía de los trabajos.....</i>	21

2.11.	<i>Seguridad de la información</i>	21
3.	Responsable del servicio / sustituto.	22
4.	Responsabilidad.	22
5.	Obligaciones laborales y sociales.....	22
6.	Cláusulas sociales de obligado cumplimiento.	23
7.	DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	25
7.1.	<i>Normativa</i>	25
7.2.	<i>Tratamiento de Datos Personales</i>	26
7.3.	<i>Estipulaciones como Encargado de Tratamiento</i>	27
7.4.	<i>Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones</i>	32
7.5.	<i>Información</i>	32
8.	Solicitud de información.....	33



Nº DE EXPEDIENTE: SP21-00631

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO EVOLUTIVO DE LOS PORTALES esMADRID.com, esMADRIDpro, SISTEMA DE INFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y EL SISTEMA EXPLORA MADRID PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

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 desarrollos evolutivos para las plataformas esMADRID.com, esMADRIDpro, el sistema de información digital para los centros de información turística de Madrid Destino y la plataforma Explora Madrid.

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 de los siguientes servicios:

Mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos del portal esMADRID.com, el portal esMADRIDpro, el Sistema Avanzado de Gestión de la Información digital para los centros de Información Turística (SAGIT) y el portal explora Madrid.

Como parte del servicio a contratar está también el apoyo puntual de perfiles de sistemas necesarios para el correcto despliegue en los diferentes entornos de calidad y producción de los diferentes desarrollos que se vayan ejecutando a lo largo del contrato, así como necesidades configuración, ajustes, parametrización de los componentes que forman parte de la plataforma.

Durante 2022 se iniciará un proyecto de Transformación Digital en el Área de Turismo de Madrid Destino que puede que implique cambios en algunos elementos de la plataforma actual, o incluso siendo necesario realizar migraciones de algunos componentes a la nueva plataforma si así fuera necesario. Será objeto del servicio también el asesoramiento y ejecución de dichas migraciones y/o evolutivos.

Es posible que parte o todo el equipo de trabajo asignado deba desplazarse a las oficinas de Madrid Destino para realizar las tareas objeto del contrato. En cualquier caso, el adjudicatario deberá proporcionar el equipo informático (hardware y software) necesario para el desarrollo de la prestación del servicio.

Los perfiles asignados al proyecto deberán estar según las necesidades de la producción en las oficinas de Madrid Destino. El calendario presencial se definirá y llevará a cabo durante la ejecución del contrato y estará basado en la estimación presentada por el adjudicatario y en los mínimos de horas presenciales solicitadas por Madrid Destino.

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

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.

En los momentos en que sea necesaria la prestación del servicio in situ, 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. Plataforma tecnológica

La plataforma, está basada en desarrollos a medida y desarrollos basados en Drupal 7.x que están en proceso de migración a Drupal 9.x.

También se incluyen desarrollos de multicanalidad para aplicativos Windows 10 y 11 y otros componentes (Elementi/Spinetix para la gestión de pantallas, AngularJS para el Explora Madrid), Apache

Couch DB como base de datos para intercambio de información y/o servicios de mapas basados en GeoJSON, Tomcat y OpenLayers.

Los módulos y desarrollos sobre los que habrá de prestarse el mantenimiento son los siguientes:

2.4.1. Portal de promoción turística

El portal esMADRID.com sirve de canal de promoción turística de la ciudad de Madrid. Este portal disponible en 9 idiomas da a conocer los principales recursos turísticos (en la actualidad más de 4.000) y eventos de agenda (más de 3.000 eventos al año), además de disponer de contenidos informativos y promocionales de interés.

El portal www.esmadrid.com está desarrollado sobre la plataforma Drupal (7.81) configurado en modo multidominio (el mismo gestor se utiliza para la gestión de la plataforma Explora Madrid) sobre la que se han customizado varios módulos para poder atender a las necesidades del servicio. Se quiere migrar a la versión Drupal 9.x por el fin de ciclo de vida y de mantenimiento de la versión 7.x.

Existen varias integraciones con otras plataformas tanto propias (plataforma de profesionales, sistema de información digital para los centros de información turística, Explora Madrid, aplicación móvil Bienvenidos a Madrid) como de terceros; integración con servicio de asistencia online basado en LiveZilla, datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid entre otros).

A continuación, se enumeran los principales módulos desarrollados y cuyo mantenimiento/evolutivo son objeto del contrato.

- Subsistema CMS:
 - Gestión de estructura y navegación.
 - Edición de estilos y CSS.
 - Contenido editorial.
 - Gestión de idiomas.
 - Destacados.
 - Presentaciones.
 - Artículos.
 - Top Lista.
 - Top Matriz.
 - Home agenda.
 - Homes y subhomes.
 - Recursos Turísticos.
 - Alojamientos.
 - Tiendas.

- Restaurantes.
 - Locales Nocturnos.
 - Deportes.
 - Rutas.
 - Avaladores.
 - Proveedores.
- Agenda y eventos.
- Idiomas y traducciones.
- Etiquetado de contenidos y gestión de taxonomía.
- Flujos de trabajo.
- Repositorio multimedia.
- Gestión documental.
- Subsistema de gestión de usuarios:
 - Perfiles de navegación.
 - Tipos de usuario.
 - Gestión de roles y permisos de administración.
- Subsistema de inventario turístico:
 - Explotación de los Recursos y activos Turísticos.
 - Formularios específicos.
 - Creación y gestión de catálogos.
 - Buscador general.
 - Buscadores específicos por facetas.
 - Geo-posicionamiento.
 - Rutas e itinerarios.
- Subsistema Social Media: integración con Facebook, Twitter y el Blog Bloggin Madrid.
- Subsistema de estadísticas: gestión de estadísticas personalizadas. Google Analytics y gestión de todos los paneles personalizados y segmentados que se usan en la actualidad.
- Subsistema de gestión de publicidad: integración realizada con Doubleclick, DFP de Google.
- Subsistema de integraciones con terceros: APIs y Web Services desarrollados bajo tecnologías estándar como (SOAP, REST y JSON).

- Subsistema de login y usuarios de la plataforma.
- Subsistema multimedia.
- Subsistema de integración con datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid.
- Subsistema de generación de landing pages: desarrollado dentro del entorno Drupal, se trata de un generador de landing pages para realizar contenidos específicos que se utilizan como páginas de aterrizaje para campañas puntuales o relacionadas a un período determinado.

A continuación, se identifican los principales componentes de sistemas que forman parte de la plataforma tecnológica que da servicio al portal de promoción turística esmadrid.com:

- Capa de servidores haproxy para balanceos.
- Capa de servidores Apache + php para servicio de aplicación.
- Servicios de Memcache.
- Capa de servidores MySQL para servicio de base de datos.
- Capa de servidores Solr para servicios de búsqueda e indexación.

2.4.2. Plataforma Profesionales

Madrid Destino dispone de un programa al que se pueden adscribir empresas del sector turístico a través del cual se le ofrecen servicios de networking y promoción en los distintos canales de Madrid Destino (portal de turismo, sistema de atención al turista, etc). Dentro de esta plataforma también se pueden dar de alta agencias en origen y medios de comunicación para poder acceder a servicios especializados como mediateca, directorios de socios, envío de comunicados y convocatorias, etc.

Dicha plataforma está basada en Drupal (7.69) en modo multidominio. A continuación, se enumeran por dominio los principales módulos desarrollados y cuyo mantenimiento/evolutivo son objeto del contrato.

- Dominio de Socios Madrid Destino (socios.esmadridpro.com). Este canal está en proceso de ser descontinuado, siendo necesario realizar las desconexiones con otras plataformas (esmadrid.com y Modernización). Los principales módulos son:
 - Gestión de usuarios por tipología de socios y roles administradores (gestores de socios, gestores para la integración con esMADRID.com).
 - Comunicaciones internas.
 - Notificaciones.
 - Gestión de contactos.
 - Fichas multicanal de los socios.
 - Gestión de eventos y actividades de los socios.
 - Estadísticas y cuadro de mando avanzado.

- Sindicación de contenidos. Mantenimiento del API de sindicación.
- Módulo de formación.
- Módulo de clubes de producto.
- Gestión de directorios.
- Gestión multilocal.
- Gestión de traducciones.
- Administración y configuración.
- Zona pública y zona privada.
- Conexión con el Centro de Inteligencia Turística.
- Personalización de contenidos.
- Gestión multidioma. Flujos de traducción.
- Gestión de taxonomías y etiquetados de contenidos.
- Gestión mediateca profesional.
- Dominio Travel Trade (traveltrade.esmadridpro.com).
 - Fichas de operadores turísticos.
 - Estadísticas y cuadro de mando.
 - Ofertas profesionales.
 - Captación de operadores.
 - Actividades famtrips, presstrips, etc.
 - Gestión de directorios.
 - Módulo de formación a operadores.
 - Acceso a materiales descargables, gestor documental.
 - Gestión multidioma.
 - Gestión de aprobaciones.
 - Gestión mediateca profesional.
- Dominio Medios de Comunicación (medios.esmadridpro.com).
 - Gestión de notas de prensa.
 - Descarga de materiales, gestor documental.
 - Gestión de usuarios.
 - Estadísticas cuadro de mando.
 - Gestión multidioma.

- Administración general del sistema.
- Gestión mediateca profesional.

A continuación, se identifican los principales componentes de sistemas que forman parte de la plataforma tecnológica que da servicio a la plataforma para profesionales:

- Capa de servidores haproxy para balanceos.
- Capa de servidores Apache + php para servicio de aplicación.
- Servicios de Memcache.
- Capa de servidores MySQL para servicio de base de datos.
- Capa de servidores Solr para servicios de búsqueda e indexación.

2.4.3. Sistema de información de centros de información turística

Este sistema tiene como principal objetivo el dotar al servicio de atención turística de herramientas tecnológicas avanzadas que mejoren dicho servicio, haciendo que la experiencia final del usuario al acudir a estos centros sea la óptima.

A su vez, un objetivo final de esta plataforma es disponer de información de las atenciones realizadas de modo que dichas atenciones forman parte del Centro de Inteligencia Turística para poder monitorizar los principales indicadores del servicio prestado, así como de la información demandada por país, rangos de edad, etc.

Para conseguir estos objetivos, se desarrollaron varios aplicativos (algunos web, algunos aplicaciones de escritorio Windows) cuyo mantenimiento y evolutivo son objeto del contrato. A continuación, se hace una descripción de dichos aplicativos.

2.4.3.1. Aplicativo para gestores

Para la óptima gestión de los servicios prestados por los centros de información turística (entre los que está por ejemplo la gestión de los materiales como folletos y otros materiales promocionales), se ha desarrollado una herramienta basada en Drupal (7.34) de acceso exclusivamente interno que forma parte de la plataforma final y que se integra con los aplicativos usados por los informadores.

Los principales módulos desarrollados y cuyo mantenimiento y evolutivo global es objeto del contrato son los siguientes:

- Módulo de integración de recursos turísticos y agenda con esMADRID.com, incluyendo información relativa a la plataforma de socios.
- Módulo de integración con aplicativos de informadores.
- Módulo de integración con la plataforma del Centro de Inteligencia Turística (basado en Tableau).
- Sistema de notificaciones y alertas. Tablón de anuncios.
- Herramientas colaborativas y comunicación interna.

- Gestión de rutas.
- Gestión de listas y favoritos.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de encuestas.
- Gestión de materiales, consumos y stocks para todos los centros de información.
- Gestión de apoyo a ferias.
- Gestión de unidad móvil.
- Gestión de descargas de materiales para traspaso de información y generación de mapas de atención.
- Gestión de la publicidad en los diferentes canales y especialmente la relativa a los mapablock y pantallas.
- Gestión documental.
- Gestión de usuarios.
- Sistema de estadísticas y cuadro de mando para toda actividad de la plataforma.
- Sistema de supervisión del servicio/Inspecciones.

2.4.3.2. Aplicativo para informadores

La información generada por otras plataformas como esmadrid.com, esmadridpro.com y la propia plataforma de información turística es recogida e integrada en una aplicación de escritorio que tienen a disposición los informadores, de modo que disponen de información de recursos turísticos, eventos de agenda y socios. Esta información está totalmente geoposicionada de modo que puede prestar servicios de información localizada y especializada (búsquedas **dfe** restaurantes por tipología, hoteles por categoría, etc.). Este aplicativo se integra con una cartografía propia que forma parte de la plataforma.

Para este servicio los informadores disponen de equipos Microsoft Surface con Windows 10 sobre el cual se ejecuta un aplicativo de escritorio que tiene la posibilidad de funcionar de manera offline y online, ejecutando una serie de procesos de sincronización de manera automática o bajo petición del informador.

Este aplicativo ha sido desarrollado usando librerías WinJS e servicios CouchDB para la integración con las bases de datos remotas. A continuación, se enumeran los principales módulos desarrollados y cuyo mantenimiento y evolutivo son objeto del contrato.

- Acceso y filtrado de recursos turísticos por tipología.
- Acceso y filtrado de eventos de agenda.
- Acceso al sistema avisos y alertas.
- Creación de encuestas de atención, calidad, no presencial, SATE.
- Creación de listas de atención.
- Acceso a mapas (cartografía propia) y cálculo de rutas (servicio de terceros).

- Interacción con mapas y generación de mapas personalizados de atención.
- Gestión de material.
- Gestión documental pública y probada.
- Traspaso de la información de la atención a dispositivos móviles.

2.4.3.3. Sistema de gestión de pantallas

Dentro del sistema de información turística, existe un sistema de gestión de pantallas en los diferentes puntos de información. Este sistema está basado en reproductores de medios Spinetix y servidor Elementi. Actualmente se encuentra en fase de migración a otra plataforma (no objeto de este servicio), pero en el momento de redacción de este pliego aún se encuentran algunas pantallas en servicio. Este sistema se integra con otros componentes como esMADRID.com a través de servicios web, además de hacer uso de servicios ftp o similares para la actualización delegada de contenidos.

2.4.3.4. Otros componentes de la plataforma

A continuación, se identifican los principales componentes de sistemas que forman parte de la plataforma tecnológica que da servicio al sistema de información turística:

- Capa de servidores haproxy para balanceos.
- Capa de servidores Apache + php para servicio de aplicación.
- Servicios de Memcache.
- Capa de servidores MySQL para servicio de base de datos.
- Capa de servidores Solr para servicios de búsqueda e indexación.
- Capa de servicios CouchDB para la integración con la aplicación de escritorio.
- Capa de servicios Elementi/Spinetix para la gestión de contenidos distribuidos (gestión de pantallas)
- Capa de servicios para cartografía basado en Tomcat y OpenLayers.

2.4.4. Explora Madrid

Es una plataforma que permite a Madrid Destino y a diferentes agencias en origen la configuración y publicación de rutas experienciales en Madrid. Para ello se ha desarrollado una capa frontal basada en AngularJS que se integra con el gestor de esMADRID.com que es donde se gestionan.

Los principales módulos desarrollados y cuyo mantenimiento y evolutivo global son objeto del contrato son los siguientes:

- Gestión de rutas desde frontal. Integración con los recursos turísticos de esmadrid.com
- Gestión de rutas desde backend.
- Gestión y registro de usuarios.
- Flujos de promoción de rutas a web pública.

- Flujos de traducción de rutas y contenidos públicos.

2.5. Mantenimientos evolutivos

2.5.1. Evolutivos a desarrollar

A modo ilustrativo y a fin de que los licitadores puedan presentar las propuestas más adecuadas, las tareas que llevarán a cabo los perfiles asignados al proyecto serán las siguientes:

2.5.2. esMADRID.com

Mejoras y evolutivos sobre los siguientes aspectos:

- Posible creación de nuevos tipos de contenidos alineados a la nueva estrategia de comunicación.
- Revisión del documento de declaración de accesibilidad de la web.
- Actualizaciones del core de Drupal y puesta al día de los diferentes módulos usados en los diferentes entornos.
- Actualización de los servicios instalados (php, mysql, solr, tomcat, balanceadores, sistema operativo, etc) en los diferentes entornos.
- Optimización de la versión responsive.
- Optimización de la versión escritorio.
- Evolutivos en los modelos de recursos turísticos.
- Integración o modificación de los sistemas de reserva de hoteles, entradas, vuelos y otros servicios complementarios.
- Creación de tipos de contenidos basados en plantillas de Marketing más visuales.
- Revisión asistente atención online. Posible integración con otros servicios similares.
- Otros mantenimientos y evolutivos que puedan surgir durante la ejecución del contrato.
- Tareas asociadas al proyecto de Transformación Digital que puedan afectar a esMADRID.com.
- Migración a Drupal 9.x. Ya se ha realizado una fase previa de análisis en la que se han identificado más de 300 módulos afectados. En el momento de la redacción de este pliego, ya se han comenzado a planificar tareas asociadas con esta migración en entornos de prueba.

2.5.3. esMADRIDPRO.com

- Mejoras y evolutivos generales:
 - Desconexión de las integraciones del canal de socios con esMADRID.com y Modernización.
 - Revisión del documento de declaración de accesibilidad de la web.
 - Actualizaciones del core de Drupal y puesta al día de los diferentes módulos usados en los diferentes entornos.
 - Actualización de los servicios instalados (php, mysql, solr, tomcat, balanceadores, sistema operativo, etc) en los diferentes entornos.

- Optimización de la versión responsive.
 - Optimización de la versión escritorio.
 - Análisis para la migración a Drupal 9.
 - Tareas asociadas al proyecto de Transformación Digital que puedan afectar a la plataforma esMADRODPRO.com.
- Evolutivos en canales de agencias y medios
 - Ampliación de las plantillas por defecto y generación de nuevas integraciones (posibilidad de integración con mediateca externa).
 - Notificaciones y comunicaciones.
 - Modificaciones en permisos de roles de usuarios y cambios en flujos de trabajo.
 - Modificaciones en tipologías de socios y servicios a los que pueden acceder.
 - Integración de un nuevo flujo de trabajo para solicitar inclusión de material offline por parte de medios y agencias.
 - Evolución del sistema de formación online:
 - Integración del sistema de Webinars.
 - Sistema de promoción de los webinars.
 - Histórico de cursos, presentaciones y webinars.
 - Sistema independiente de gestión de suscritos, altas, bajas, modificaciones. Integración del registro de medios y agencias con herramienta de mail Marketing.
 - Generales del sistema:
 - Multimedia.
 - Notificaciones.
 - Presentaciones.
 - Revisión de flujos de trabajo.
 - Unificación de literales.
 - Cambios de estructuras de información.
 - Análisis para migración a Drupal 9

2.5.4. Sistema de información digital para los centros de información turística

- Mejoras y evolutivos generales:
 - Revisión del documento de declaración de accesibilidad de la web.
 - Actualizaciones del core de Drupal y puesta al día de los diferentes módulos usados en los diferentes entornos.
 - Actualización de los servicios instalados (php, mysql, solr, tomcat, balanceadores, couch, sistema operativo, etc) en los diferentes entornos.
 - Optimización del uso de sistema de CouchDB.
 - Análisis para la migración a Drupal 9

- Evolución del sistema de publicidad contextual para los mapablock. Generación de nuevos formatos.
- Creación de nuevas herramientas de visualización de contenidos en pantallas informativas. Ampliación de las plantillas por defecto.
- Integración del sistema de medición de comportamiento de los usuarios en la ciudad.
- Integración y análisis de los datos recogidos en la actividad de campo.
- Visualización de datos cruzados con otras fuentes disponibles.
- Exportación gráfica de resultados.
- Mantenimiento y evolutivos del sistema de entrega de información digital en los centros.
- Mantenimiento y evolutivos del sistema de encuestas.
- Mantenimiento y evolutivos para la gestión de stocks y apoyo a ferias.
- Mantenimiento y evolutivos para la gestión de la unidad móvil.
- Desarrollo del sistema de gestión de presencia de elementos promocionales en los centros de información turística.
- Evolución del portal cautivo de acceso a la conexión de Wifi gratuita:
 - Evolución de la arquitectura de información.
 - Generación de nuevas secciones y herramientas.
 - Nuevo sistema de entrega de materiales.
- Evolución del sistema de información cartográfica:
 - Actualización de nombres de calles.
 - Mejoras en la interacción con los mapas por parte de los informadores.
- Tareas asociadas al proyecto de Transformación Digital que puedan afectar a la plataforma del sistema de Información turística.

2.5.5. Explora Madrid

- Mejoras y evolutivos generales:
 - Revisión del documento de declaración de accesibilidad de la web.
 - Actualizaciones del core de Drupal y puesta al día de los diferentes módulos usados en los diferentes entornos.
 - Actualización de los servicios instalados (php, sistema operativo, etc) en los diferentes entornos.
- Evoluciones de los siguientes aspectos funcionales:
 - Mejoras en la gestión de portadas.
 - Mejoras en el Gestor de rutas.
 - Mejoras en el Gestor de listados de POIs.
 - Mejoras en la integración de POIs externos.
 - Integración de eventos de esMADRID.com.

- Mejoras en la visualización de la parte pública.
- Mejoras en la usabilidad de la parte privada.
- Sistema de gestión de imágenes.
- Gestión de traducciones.
- Análisis SEO del aplicativo y acciones derivadas.
- Tareas asociadas al proyecto de Transformación Digital que puedan afectar a la plataforma del Explora Madrid.

2.6. Metodología de Desarrollo y de planificación y seguimiento lo evolutivos

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

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

Los licitadores deberán presentar en sus propuestas una metodología de trabajo para la gestión de los evolutivos que incluya al menos la siguiente información:

- Metodología para la planificación de las tareas a llevar a cabo.
- Sistema de solicitudes de trabajo.
- Aprobaciones o rechazo de las tareas realizadas.
- Seguimiento de los evolutivos.
- Gestión de las incidencias detectadas.

Además, deberán presentar un roadmap tentativo para la realización de los evolutivos propuestos.

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

Los licitadores deberán tomar como punto de partida para la estimación de esfuerzos necesarios, la descripción de las tareas expuestas en el apartado “2.5.1 Evolutivos a desarrollar ”

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 (en caso de generarse) como 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. Perfiles asignados al proyecto y dimensionamiento de la bolsa de horas

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

El adjudicatario deberá prestar el servicio mediante la asignación de recursos. Las características expuestas para los perfiles deberán considerarse como requerimientos mínimos. Aquellas propuestas que no cumplan con estos requisitos mínimos, no serán tenidas en cuenta y serán excluidas de la valoración.

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

Perfil	Número mínimo de horas (12 meses de servicio)
Perfil Jefe de Proyecto	200
Perfil Analista Programador Senior	2.200
Perfil Analista Programador Junior	800
Perfil Diseñador/Maquetador	400
Perfil experto en mapas y geolocalización	200
Perfil Técnico de Sistemas	200

- Perfil Jefe de Proyecto: encargado de coordinar los desarrollos por parte del adjudicatario. Deberá mantener informado al equipo que MADRID DESTINO designe de los progresos, las incidencias, los riesgos y cuantos otros acontecimientos sean de influencia en los desarrollos a realizar. Deberá tener un mínimo de 7 años de experiencia en la gestión de proyectos de desarrollos similares al objeto del contrato.
- Perfil Analista Programador Senior: Especialista en desarrollos basados en DRUPAL. Los licitadores deberán demostrar la experiencia en desarrollos sobre dicha plataforma de los perfiles propuestos.

El perfil propuesto deberá cumplir los siguientes **requisitos mínimos**:

- Experiencia de al menos 5 años en plataformas DRUPAL.
- Titulado en ingeniería informática, telecomunicaciones o carrera técnica similar. Se requiere al menos la titulación técnica.
- Experiencia en desarrollos sobre AJAX, Javascript y programación Web en general (HTML, XML, Action View).
- Experiencia el SEO, accesibilidad y uso de CSS y maquetación.
- Experiencia en estándares de integración (SOAP, REST, JSON).

- Experiencia en uso e integración de APIs de terceros (Google maps, Google Analytics, Doubleclick, etc.)
- Experiencia en Servidores de aplicaciones, en especial Apache.
- Experiencia en desarrollos sobre Solr.
- Conocimientos de bases de datos y en especial de MySQL y CouchDB.
- Perfil Analista Programador Junior: experiencia en programación, especialmente basados en DRUPAL 7 y 9. Los licitadores deberán demostrar la experiencia en desarrollos sobre dicha plataforma de los perfiles propuestos.

Los perfiles propuestos deberán cumplir los siguientes **requisitos mínimos**:

- Experiencia de al menos 2 años en desarrollo de entornos Web basados en DRUPAL.
- Titulado en ingeniería informática, telecomunicaciones o carrera técnica similar. Se requiere al menos la titulación técnica.
- Experiencia el SEO, accesibilidad y uso de CSS y maquetación.
- Experiencia en estándares de integración (SOAP, REST, JSON).
- Experiencia en uso e integración de APIs de terceros (Google Maps, Google Analytics, Doubleclick, etc.)
- Experiencia en Servidores de aplicaciones, en especial Apache.
- Experiencia en desarrollos sobre Solr.
- Conocimientos de bases de datos y en especial de MySQL y CouchDB.
- La empresa adjudicataria deberá asignar al servicio programadores con conocimientos avanzados de desarrollo sobre los frameworks Angular y WinJS. El número de horas consumidas sobre desarrollos basados en estos frameworks se planificarán en tra las partes y se contabilizarán igualmente como horas consumidas.
- Perfil maquetador/diseñador: experiencia en diseño Web y maquetación especialmente basados en DRUPAL 7. Los licitadores deberán demostrar la experiencia en desarrollos sobre dicha plataforma de los perfiles propuestos.

El perfil propuesto deberá cumplir los siguientes **requisitos mínimos**:

- Experiencia de al menos 5 años en desarrollo de entornos Web.

- Formación Profesional en diseño gráfico, maquetación o similares. Se admitirá cualquier titulación media o superior relacionada con diseño gráfico, maquetación o Bellas Artes.
- Experiencia demostrada en maquetación de front basados en DRUPAL. Esta experiencia deberá demostrarse detallando la misma y los proyectos en los que haya participado la persona propuesta y que estén directamente relacionados con esta plataforma.
- Experiencia en HTML, CSS, adaptación a múltiples navegadores y versiones, diseños responsive y móviles.
- Conocimientos de Javascript.
- Perfil experto en mapas y geolocalización. El perfil propuesto deberá cumplir los siguientes **requisitos mínimos**:
 - Experiencia de al menos 5 años en desarrollo de entornos de cartografía y geolocalización.
 - Formación Profesional en sistemas Microinformático y Redes o superior o formación técnica equivalente.
 - Experiencia en desarrollos cartográficos sobre Tomcat y Openlayers.
- Perfil Técnico de Sistemas: con perfil multidisciplinar, experiencia en bases de datos y desarrollos y programación, especialista en infraestructura y mantenimientos basados en las diferentes plataformas que se describen en el pliego (Drupal, MySQL, Solr, Apache, CouchDB, Tomcat, memcache,). Los licitadores deberán demostrar la experiencia sobre dicha plataforma de los perfiles propuestos. El perfil propuesto deberá cumplir los siguientes **requisitos mínimos**:
 - Experiencia de al menos 5 años en desarrollo de entornos Web.
 - Formación Profesional en sistemas Microinformático y Redes o superior o formación técnica equivalente.
 - Experiencia en desarrollos e implantaciones sobre Apache, php, MySQL, CouchDB y Tomcat.
 - Experiencia en desarrollos e implantaciones sobre Solr.
 - Experiencia en redes, electrónica de red, protocolos y configuraciones de nivel de red.

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

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

Al tratarse de un servicio, los licitadores deberán aportar un CV principal por cada perfil y al menos otro de sustitución en caso de resultar necesario.

2.10. Garantía de los trabajos

Los desarrollos tendrán una garantía de dos años 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. Responsable del servicio / sustituto.

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

4. 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.

5. Obligaciones laborales y sociales.

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

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



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

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

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

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

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

En el desarrollo las páginas web 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.

7. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

7.1. 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 tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

7.2. 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.

7.3. 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 ComiteLOPD@madrid-destino.com, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número

aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- e) Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

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

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

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 tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste.

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

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

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de MADRID DSTINO no contemplados en el Anexo



“Tratamiento de Datos Personales el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de MADRID DESTINO, en concreto de su Delegado de Protección de Datos a través del buzón ComiteLOPD@madrid-destino.com, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

7.4. 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.

7.5. 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 rectificadas y/o deban ser cancelados según proceda.

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

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



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

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

8. 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 del publicación de la licitación en la plataforma <https://contratacion.madrid-destino.com/>

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

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



Por Madrid Destino, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

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 LOS PORTALES esMADRID.com, esMADRIDpro, SISTEMA DE INFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y EL SISTEMA EXPLORA MADRID.**

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.esmadrid.com/>: Nombre y Apellidos, Dirección y código postal, Teléfono, Redes sociales y e-mail.
- <https://socios.esmadridpro.com/>: Nombre y Apellidos, CIF, Dirección y código postal, Teléfono, Redes sociales y e-mail.
- <https://traveltrade.esmadridpro.com/>: Nombre y Apellidos, CIF, Dirección y código postal, Teléfono, Redes sociales y e-mail.
- <https://medios.esmadridpro.com/> Nombre y Apellidos, CIF, Dirección y código postal, Teléfono, Redes sociales y e-mail.
- <http://explore.esmadrid.com/es/> Nombre y Apellidos, CIF, 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, tendrá el carácter de documento interno de la organización.

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

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

- Responsable de seguridad.

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

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

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

