

N.º DE EXPEDIENTE: SP23-00361

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES SOCIALES Y ACTIVACIÓN DE NUEVAS PROPUESTAS, ASÍ COMO LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE MAILING, GESTIÓN DE CONTENIDOS WEB Y APOYO EN LA COMUNICACIÓN DE CENTROCENTRO, CENTRO DEPENDIENTE DE MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.**

## ÍNDICE

- 1. ANTECEDENTES**
- 2. OBJETO DEL CONTRATO**
- 3. ESTADO ACTUAL**
- 4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO**
  - 4.1. Desarrollo del Servicio
    - 4.1.1. Asesoramiento en la definición y desarrollo de la estrategia de redes sociales para CentroCentro
    - 4.1.2. Gestión y mantenimiento de redes actuales y activación de nuevas propuestas
    - 4.1.3. Gestión del sistema de mailing del Centro
    - 4.1.4. Gestión de contenidos de [www.centrocentro.org](http://www.centrocentro.org)
    - 4.1.5. Apoyo a la comunicación
  - 4.2. Medios personales
  - 4.3. Propiedad de los trabajos
  - 4.4. Seguridad de la información
- 5. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO**
- 6. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES**
- 7. CLÁUSULAS SOCIALES**
- 8. RESPONSABILIDAD**
- 9. ENCARGO DEL TRATAMIENTO**

## **ANEXO I: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

N.º DE EXPEDIENTE: SP23-00361

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES SOCIALES Y ACTIVACIÓN DE NUEVAS PROPUESTAS, ASÍ COMO LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE MAILING, GESTIÓN DE CONTENIDOS WEB Y APOYO EN LA COMUNICACIÓN DE CENTROCENTRO, CENTRO DEPENDIENTE DE MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.**

## **1. ANTECEDENTES**

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

Ubicado en el Palacio de Cibeles, sede a su vez de la Alcaldía de Madrid, CentroCentro viene desarrollando una intensa actividad desde su inauguración en 2011, centrada en proyectos expositivos, ciclos musicales y escenarios de debate. Junto a la misma, el edificio se abre a la ciudadanía ofertando espacios de información, de encuentro y de trabajo.

CentroCentro es un centro público de cultura y ocio conectado con la ciudad y la vida urbana. Su propuesta plantea el diálogo entre disciplinas –diseño, ilustración, arte, fotografía, urbanismo, arquitectura, música, literatura, historia– con el objetivo de activar el pensamiento crítico ante los desafíos del presente y del futuro. Buscando generar nuevos modos de relacionarse con la cultura, desde la reflexión intelectual y desde la diversión, provocando la curiosidad de un público cada vez más diverso. Lo vertebran: la arquitectura y la historia que lo envuelven, la creatividad que llena sus salas y las actividades que hacen vibrar el palacio.

Es en el ámbito de los objetivos de gestión de actividad cultural y prestación de un servicio público cultural por parte de CentroCentro, en el que surge la necesidad tanto del asesoramiento, gestión y mantenimiento de las redes sociales, de la gestión del sistema de mailing para el posicionamiento de su identidad digital, de la gestión de contenidos web como del apoyo en la comunicación del Centro.

Estas herramientas hoy fundamentales en la comunicación, son las que nos permiten potenciar la difusión de nuestra actividad cultural de forma que la información sobre las diferentes propuestas programadas alcance a un número mayor y más diverso de públicos incrementándose así los niveles de asistencia, además de contribuir tanto al desarrollo y consolidación de la identidad del centro, como al fomento de la interacción con los ciudadanos y visitantes.

CentroCentro no cuenta en su plantilla con personal especializado para llevar a cabo este cometido, por lo que se considera imprescindible la contratación del servicio citado.

Se hace por todo lo expuesto necesaria la prestación del servicio mencionado a prestar en el espacio cultural CentroCentro, sito en el Palacio de Cibeles de Madrid (Plaza de Cibeles s/n de Madrid) y gestionado por MADRID DESTINO (dicho espacio se denominará, en adelante, “el Centro”).

El servicio objeto de contratación se prestará de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares.

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

## **2.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente procedimiento de contratación lo constituye la prestación de los servicios de asesoramiento, gestión y mantenimiento de redes sociales, así como la gestión del sistema de mailing, gestión de contenidos web y apoyo en la comunicación de CentroCentro, con el fin de potenciar la difusión de su actividad cultural, que la información sobre las diferentes propuestas programadas alcance a un número mayor y más diverso de públicos y se incrementen los niveles de asistencia, y con el objeto de favorecer tanto el desarrollo y consolidación de la identidad del centro, como el fomento de la interacción con los ciudadanos y visitantes.

Los servicios que el Centro precisa son:

1. Asesoramiento en la definición y el desarrollo de la estrategia de redes sociales para CentroCentro
2. Gestión y mantenimiento de redes actuales y activación de nuevas propuestas
3. Gestión del sistema de mailing de CentroCentro
4. Gestión de contenidos de [www.centrocentro.org](http://www.centrocentro.org)
5. Apoyo en comunicación

## **3. ESTADO ACTUAL**

Actualmente (abril de 2023) CentroCentro cuenta con más de 20.124 seguidores en su página de Facebook; más de 15.800 seguidores en Twitter y más de 25.800 en Instagram. Asimismo, cuenta con un canal en Youtube con más de 241.794 visualizaciones. El Centro cuenta también con un sistema de envío de newsletters. Actualmente se realizan dos envíos mensuales de la agenda de programación y se difunden las inauguraciones y aperturas de cada proyecto expositivo, así como los ciclos musicales y algunos ciclos de actividades del programa público.

## **4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO**

### **4.1. Desarrollo del Servicio**

El objeto del contrato consta en el Apartado 2 del presente Pliego.

Los trabajos serán supervisados por el personal técnico del Centro en reuniones periódicas y se desarrollarán de manera ordinaria en el Centro con la presencia física del responsable de la mercantil / empresario adjudicatario, a los efectos de seguimiento y cobertura de actividades.

#### 4.1.1. Asesoramiento en la definición y desarrollo de la estrategia de redes sociales para CentroCentro

- Evaluación del estado inicial, análisis externo, competencia, DAFO, públicos
- Fijación de objetivos y Desarrollo de la estrategia anual y planes de acción trimestrales
- Estrategia de publicidad en redes
- Evaluación mensual de cumplimiento de KPIs establecidos para realizar los ajustes necesarios en los planes de acción

#### 4.1.2. Gestión y mantenimiento de redes actuales y activación de nuevas propuestas

Redes actuales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, ~~Pinterest~~, Flickr, Google My Business  
Puesta en marcha del perfil de TikTok

- Desarrollo de calendarios mensuales editoriales independientes para cada red social, combinando los contenidos culturales del centro y la oferta de actividades y servicios.
- Desarrollo de contenidos y diseño de creativities en base al material facilitado por el centro y la cobertura directa de actos y actividades, siguiendo siempre la identidad corporativa y con la supervisión del centro. Creación de contenidos de vídeo, GIFs e imágenes, para lo que se requiere conocimiento de edición de imagen y vídeo.
- Mantenimiento diario de las redes (Mínimo: FB 1 publicaciones/día, TW 1-2/día, Instagram 5/semana, publicaciones y stories, Flickr por proyecto, Google (seguimiento)).
- Cobertura directa (foto y vídeo) de actividades en el centro (talleres, encuentros, ruedas de prensa, inauguraciones, conciertos) – hasta una media de 15 actividades mes.

Desarrollo de contenidos audiovisuales: obertura fotográfica de cada proyecto expositivo y concierto y 1 vídeo editado de cada proyecto expositivo (material elaborado para su uso en redes, vídeos de 1min., con entrevistas a artistas y comisarios). Los vídeos serán entregados en un plazo máximo de 10 días laborables desde su grabación. (Se entenderá por día laborable de lunes a viernes).

[https://www.youtube.com/playlist?list=PL6yZ6eaXCsk\\_ir6j0qUMxPPfZdOKSyTXQ](https://www.youtube.com/playlist?list=PL6yZ6eaXCsk_ir6j0qUMxPPfZdOKSyTXQ)

Grabación y edición de vídeos formato *reel* de las exposiciones y actividades seleccionadas (3-4 vídeos/ mes)

- Acuerdo con Librería musical, para tener una mayor variedad de las bandas sonoras con las que se ilustran vídeos creados con imágenes de eventos. Suscripción mensual.
- Diseño y creación de agenda semanal.
- Dinamización constante de las redes, respuesta diaria a comentarios y peticiones de información.
- Mantenimiento del archivo audiovisual en Flickr, abono de la suscripción anual a la plataforma, recopilación y subida de imágenes y vídeos.
- Captación de públicos objetivos y fidelización de las audiencias ya existentes.

Fidelización de los usuarios que ya nos siguen, búsqueda y contacto con nuevos públicos y grupos de interés relacionados con cada una de las actividades, espectáculos y programas del centro.

Búsqueda de una buena interlocución con instituciones y colectivos vinculados a CentroCentro. Creación de base de datos de influencers y grupos de interés relacionados con cada una de las actividades para convertirlos en prescriptores del centro.

- Publicidad: desarrollo de la estrategia anual de campañas de posts promocionados y publicidad en FB e Instagram, elaboración de contenidos y creatividades, vídeos, carruseles y banners. Las campañas se realizarán a través de la agencia de Publicidad de Madrid Destino y los costes de campaña serán cubiertos directamente por el centro. Se vienen realizando 3-4 campañas por año
- Establecimiento de protocolo para la gestión de crisis. Monitoreo de quejas y/o sugerencias
- Coordinación y evaluación del plan de trabajo en 1 reunión mensual presencial con el personal del centro
- Informes de monitorización y evaluación mensuales de cada red que incluyen monitorización del impacto en web a través de Google Analytics. Se entregarán antes del quinto día laborable del siguiente mes. Informes específicos de hashtags, seguidores, prescriptores principales y evaluación de KPIs fijados
- Informes trimestrales de evaluación estratégica y Memoria anual que incluyan conclusiones y nuevas propuestas
- Seguimiento del branding y reputación online, asegurando la correcta referencia al centro en redes externas y web

#### **4.1.3. Gestión del sistema de mailing del Centro**

- Revisión de la estrategia actual de e-mail marketing de CentroCentro y planteamiento de mejoras que contribuyan a la captación de nuevos públicos y fidelización de actuales seguidores
- Actualización de diseños de plantillas html según necesidad de formatos
- Revisión y actualización de BBDD y volcado de nuevos contactos y actualización en plataforma de e-mailing correspondiente
- Planteamiento de calendario, diseño y envío de newsletters mensuales y quincenales invitaciones, anuncio de inauguraciones y promoción de actividades (4/mes).
- Monitorización de resultados. Elaboración de informes trimestrales de evaluación sobre las KPIs identificadas como tasa de apertura y clicks.

#### **4.1.4. Gestión de contenidos de [www.centrocentro.org](http://www.centrocentro.org)**

- Actualización de contenidos de la página web, tanto en inglés como en español, a partir de los materiales editoriales y gráficos facilitados por el centro, incluida el Área de prensa (Estimación del trabajo: publicación 2 fichas de contenido/semana).

- Elaboración de informes estratégicos mensuales de análisis web. Elaboración de informes trimestrales de evaluación sobre las KPIs identificadas, como visitas y tráfico.
- Revisión posicionamiento SEO y recomendaciones estratégicas.

#### 4.1.5. Apoyo en la comunicación

- Apoyo en convocatorias de encuentros de prensa ( 5 proyectos /año)
- Apoyo en difusión de notas de prensa y seguimiento negociando coberturas. Búsqueda de nuevas oportunidades de cobertura editorial. (5 proyectos/año)
- Revisión y actualización de BBDD y volcado de nuevos contactos y actualización en plataforma de e-mailing correspondiente

#### 4.2. Medios personales

Para la ejecución del servicio la empresa adjudicataria destinará los recursos humanos suficientes que garanticen su ejecución.

El adjudicatario se compromete a que su personal disponga de la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad.

**En todo caso** son necesarios perfiles técnicos con formación y conocimientos en comunicación pública, RRSS y Relaciones con los medios, así como técnicos con formación y conocimientos en diseño digital y grabación / edición de vídeo, debiendo acreditar la misma mediante certificados de asistencia a cursos y formación especializada y/o experiencia suficientemente justificada en trabajos y programas de naturaleza similar al objeto del presente pliego desarrollados en instituciones públicas y/o privadas.

MADRID DESTINO se reserva el derecho a exigir la sustitución de la/s personas destinadas al mismo cuando considere que no cumple con los requisitos mínimos exigidos. En este caso la empresa adjudicataria estará obligada a sustituir a esta persona en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Los licitadores deberán exponer en sus propuestas (descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Anexo I, Criterios no valorables en cifras o porcentajes, sobre B) con el mayor detalle posible el equipo de trabajo asignado al proyecto, así como la metodología de trabajo que consideren más acorde a las necesidades planteadas.

#### 4.3. Propiedad de los trabajos

La empresa adjudicataria acepta expresamente que la propiedad de los trabajos que resulten de la ejecución del presente procedimiento corresponde a MADRID DESTINO, con exclusividad a todos los efectos, quien podrá ejercer el derecho de reproducción, publicidad y divulgación total o parcial.

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho sobre los trabajos realizados que como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de MADRID DESTINO.

El contenido audiovisual o imágenes aportadas por la empresa adjudicataria deberán tener derecho de uso en internet por MADRID DESTINO en las distintas redes sociales.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento escrito de MADRID DESTINO.

#### **4.4. Seguridad de la información**

El adjudicatario se compromete durante la duración del servicio:

- No introducir software microinformático ajeno a 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.
- 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.
- La conexiones externas que deban realizarse por necesidades del servicio se realizarán bien mediante VPN controladas por MADRID DESTINO, bien fuera de la 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

## 5. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO.

La empresa adjudicataria estará obligada a nombrar una persona como interlocutor o responsable del servicio y que actuará como interlocutor entre el responsable de los servicios de MADRID DESTINO y entre el personal de la empresa adjudicataria, encargándose de garantizar que la empresa adjudicataria cumple con las obligaciones contractuales. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio o interlocutor.

Es obligación de la empresa adjudicataria, a través del responsable del servicio o interlocutor:

- La interlocución con el responsable del contrato del Centro.
- Mantener reuniones periódicas de seguimiento con el responsable del contrato del Centro. La frecuencia de las mismas se determinará por este último y vendrá determinada por las necesidades de ejecución de los trabajos y las posibles incidencias.
- Asignar recursos humanos y materiales al proyecto y responder de la adecuación de los mismos.
- Resolver cualquier incidencia que sea ajena al adjudicatario y que incida en la ejecución del contrato.
- Realizar los informes previstos en el pliego.

## 6. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

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

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

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

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

La presente contratación no tiene asociada relación de personal a subrogar.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

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

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

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 dotarles de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

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

## 7. CLÁUSULAS SOCIALES

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

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

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

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

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

Corresponderá a la persona responsable del contrato de MADRID DESTINO la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice en cumplimiento de esta obligación.

**3. En materia de seguridad y salud laboral.** La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatoria para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 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.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante la documentación que corresponda para el desempeño del contrato.

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

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

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

En todo caso, el responsable del contrato o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable. En concreto y como mínimo, podrá efectuar las siguientes comprobaciones:

## CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

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

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

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

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

## 8. RESPONSABILIDAD

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

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

## 9.- ENCARGO DE TRATAMIENTO

### 9.1 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, incluyendo la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Para el caso de que la contratación implique el acceso de la 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 y lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y en sus normas de desarrollo. **En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.**

## 9.2 Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este Pliego, la Contratista 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 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 la Contratista 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 considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como, del incumplimiento contrato.

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

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

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.

## 9.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, la Contratista 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 de la Contratista, siendo deber de la Contratista instruir a las personas que de ella 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 la Contratista 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 la Contratista 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 la Contratista se vea obligada a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, la Contratista informará por escrito a Madrid Destino de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a Madrid Destino, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

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

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de

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

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

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

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

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

#### **m) 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 [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@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.

La Contratista asistirá a Madrid Destino, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

#### **n) Colaborar con Madrid Destino en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento**

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

Asimismo, pondrá a disposición de MADRID DESTINO, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en

este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en auditoras o en inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la AEPD.

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

#### **o) 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.

#### **p) 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 la adjudicataria 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 la Contratista deberá ponerlo en conocimiento de Madrid Destino, en concreto de su Delegado de Protección de Datos a través del buzón [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@madrid-destino.com), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

### **9.4 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 de la adjudicataria 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.

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

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

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

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

**Legitimación:** Ejecución de un contrato

**Derechos:** El ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@madrid-destino.com), con referencia a “Área Legal” e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

## ANEXO “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

### ***Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:***

El alcance específico del servicio se detalla a lo largo del pliego de especificaciones técnicas. Los sistemas y la infraestructura interna corporativa con datos de carácter personal se encuentra localizada en CentroCentro, Plaza Cibeles 1, (28014) Madrid

El personal adscrito por 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, la adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que Madrid Destino estuviese de SP23-00361 Contratación de la prestación del servicio de asesoramiento, gestión y mantenimiento de redes sociales y activación de nuevas propuestas, gestión del sistema de mailing, gestión de contenidos web y apoyo a la comunicación de CentroCentro 17

acuerdo con lo solicitado, Madrid Destino emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

### **Colectivos y Datos Tratados**

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso la Contratista son:

<b>Tratamientos y principales colectivos de interesados</b>	<b>Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder</b>
ENVÍO DE MAILING	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
- Cesión
- Difusión
- Interconexión (cruce)
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- Destrucción (de copias temporales)
- Conservación (en sus sistemas de información)
- Duplicado Copia (copias temporales)
- Copia de seguridad
- Recuperación
- Otros: \_\_\_\_\_

### **Disposición de los datos al terminar el Servicio**

Una vez finalice el encargo, la adjudicataria 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 y las definidas con nivel básico 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, con respecto a los datos de socios del programa de fidelización, y medio con respecto a los usuarios.

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 de la Contratista debe seguir las medidas de seguridad establecidas por Madrid Destino, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por Madrid Destino.

En el caso que MADRID DESTINO fuera considerado Responsable del Tratamiento el contratista actuaría como Encargado del Tratamiento encuadrando el tratamiento dentro de los siguientes campos:

### **Registro de Actividades de “Promoción y Difusión”**

**Base Jurídica es RGPD: 6.1.a)** El interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos

**Colectivo:** Usuarios

**Datos tratados:** “nombre de usuario en RRSS”

**Elementos de tratamiento:** “consulta”

Fecha aprobación pliego: En Madrid, 25 de julio de 2023