



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE “SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA, ANÁLISIS DEL DESTINO Y SU POSICIONAMIENTO, ASÍ COMO UN SERVICIO DE CLIPPING EN MERCADOS INTERNACIONALES PARA LA CIUDAD DE MADRID, DIVIDIDO EN TRES LOTES, DENTRO DEL PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA”. (EJE 3 “PROGRAMA INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA” DEL PSTD 2021 FINANCIADO CON FONDOS PROCEDENTES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SARA) MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**Expediente:** SP24-00164 (Lote 1), SP24-00167 (Lote 2), SP24-00168 (Lote 3)



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>9</b>
<b>3. LOTE 1: SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA .....</b>	<b>11</b>
3.1. Condiciones Generales.....	11
3.1.1. Imagen Corporativa.....	11
3.1.2. Accesibilidad a sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.....	11
3.1.3. Derechos de uso de los Datos .....	12
3.1.4. Idiomas .....	12
3.1.5. Interoperabilidad.....	12
3.2. Plazo de Ejecución.....	12
3.3. Fases del Contrato .....	14
3.3.1. Fase de Implantación .....	14
3.3.2. Fase de Servicio y Mantenimiento .....	17
3.3.3. Fase de Devolución .....	17
3.4. Infraestructura Tecnológica .....	18
3.4.1. Plataforma SaaS .....	18
3.4.2. Ubicación de la infraestructura tecnológica.....	19
3.4.3. Características de la Plataforma.....	19
3.4.4. Seguridad.....	20
3.4.5. Auditoría de los servicios.....	21
3.5. Imagen Corporativa .....	21
3.6. Módulos Funcionales .....	21
3.6.1. Módulos de Información .....	22
3.6.2. Mantenimiento, migración y mejora de los Informes Internos .....	26
3.6.3. Medición de KPIs .....	34
3.7. Formación .....	34
3.7.1. Formación Funcional .....	34
3.7.2. Formación Periódica.....	34
3.8. Documentación e Informes.....	35
3.8.1. Documentación .....	35
3.8.2. Informes .....	35
3.9. Servicio integral de mantenimiento, soporte y gestión.....	36
3.9.1. Mantenimiento preventivo .....	37
3.9.2. Mantenimiento correctivo .....	37
3.9.3. Mantenimiento evolutivo.....	39
3.9.4. Servicio de soporte.....	39

3.10. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	39
3.10.1. Plazos de Implantación de la Solución .....	40
3.10.2. Disponibilidad.....	40
3.10.3. Mantenimiento Correctivo.....	40
3.10.4. Soporte.....	42
3.10.5. Cumplimiento de los ANS.....	43
3.11. Equipo de Trabajo .....	43
3.12. Facturación.....	43
<b>4. LOTE 2: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO .....</b>	<b>45</b>
4.1. Plazo de Ejecución.....	45
4.2. Fases del Contrato .....	46
4.2.1. Fase de puesta en marcha del proyecto .....	46
4.2.2. Fase de prestación de los servicios .....	47
4.2.3. Fase de Devolución .....	47
4.3. Situación actual.....	48
4.4. Definición del proyecto.....	48
4.5. Objetivos principales del proyecto .....	48
4.6. Target del estudio .....	49
4.7. Enfoque metodológico.....	49
4.8. Elección de la muestra .....	50
4.9. Alcance.....	50
4.10. Informes y entregables .....	50
4.11. Formato e idiomas de los entregables.....	51
4.12. Metodología de elaboración del contenido de los informes y planes.....	51
4.13. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	51
4.13.1. Plazos de entrega de documentación .....	51
4.13.2. Calidad de la documentación .....	52
4.13.3. Cumplimiento de los ANS.....	53
4.14. Equipo de Trabajo .....	53
4.15. Facturación.....	54
<b>5. LOTE 3: SERVICIO DE CLIPPING EN MERCADOS INTERNACIONALES ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>55</b>
5.1. Plazo de Ejecución.....	55
5.2. Fases del Contrato .....	56
5.2.1. Fase de puesta en marcha del proyecto .....	56
5.2.2. Fase de prestación de los servicios .....	57
5.2.3. Fase de Devolución .....	57

5.3.	Definición del proyecto.....	58
5.4.	Objetivos principales del proyecto .....	59
5.5.	Descripción del servicio .....	59
5.6.	Entorno de prestación del servicio. Plataforma de acceso a noticias .....	60
5.7.	Alcance.....	61
5.8.	Documentación e informes.....	62
5.8.1.	Documentación .....	62
5.8.2.	Informes .....	62
5.9.	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	63
5.9.1.	Plazo de puesta en marcha del servicio .....	63
5.9.2.	Disponibilidad de la plataforma de clipping.....	63
5.9.3.	Soporte al usuario de la plataforma de clipping .....	63
5.9.4.	Cumplimiento de los ANS.....	64
5.10.	Equipo de Trabajo .....	65
5.11.	Facturación.....	66
<b>6.</b>	<b>CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>67</b>
6.1.	Metodología en la realización de los trabajos. ....	70
6.2.	Cumplimiento de los aspectos contractuales regulados en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022; en la Orden HFP/1030/2021; en la Orden HFP/1031/2021; en la Instrucción de 23 de diciembre de la Junta Consultiva del Estado; en el Manual de Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid; en la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, y en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.11 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones.....	70
<b>7.</b>	<b>DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....</b>	<b>74</b>
7.1.	Dirección por parte de MADRID DESTINO .....	76
7.2.	Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria .....	77
7.2.1.	Responsable de los Servicios.....	77
7.2.2.	Responsable Técnico .....	77
7.3.	Comités y Reuniones.....	78
7.3.1.	Comité de Seguimiento .....	78
7.3.2.	Comité Técnico .....	78
7.3.3.	Documentación a entregar por el contratista. Pista de auditoría y conservación de documentos. 79	
7.3.4.	Cumplimiento del principio DNSH (Do No Significant Harm) e implementación de políticas de economía circular.....	80
7.3.5.	Facturación.....	84

<b>8. RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO.....</b>	<b>85</b>
<b>9. GARANTÍA DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>86</b>
<b>10. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS.....</b>	<b>88</b>
<b>11. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS. ....</b>	<b>89</b>
<b>12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....</b>	<b>90</b>
<b>13. RÉGIMEN JURÍDICO LABORAL .....</b>	<b>91</b>
<b>14. CLÁUSULAS SOCIALES.....</b>	<b>92</b>
<b>15. CONTROL DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES, Y DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN. ....</b>	<b>94</b>
<b>16. NORMATIVA.....</b>	<b>95</b>
16.1. Cumplimiento normativo.....	96
<b>17. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....</b>	<b>98</b>
17.1. Normativa. ....	98
17.2. Tratamiento de datos personales.....	98
17.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.....	99
17.4. Datos a tener en cuenta por los licitadores de cara a dimensionar el trabajo a realizar. ....	105
17.5. Tratamiento de datos personales.....	105
17.6. Medidas de seguridad.....	109

## 1. INTRODUCCIÓN

La Conferencia Sectorial de Turismo, con fecha 28 de julio de 2021, ratificó la aprobación de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destino, marco del Programa de Sostenibilidad Turística en Destinos. La Estrategia se instrumenta en torno a Programas de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos en los que participan los tres niveles de administraciones turísticas; Administración General del Estado, comunidades o ciudades autónomas y entidades locales.

Su aprobación permitió el inicio de la convocatoria correspondiente al ejercicio 2021 del Programa Extraordinario de Sostenibilidad Turística en Destinos 2021-2023, dirigida a entidades locales, en el contexto de la submedida 2 de la inversión 1 del Plan de Modernización y Competitividad del Sector Turístico, componente 14 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en adelante, PRTR).

Mediante Resolución de 23 de diciembre de 2021, publicada en el BOE nº 312 de 29 de diciembre, se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de turismo por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas, del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por un importe total de 615.000.000 de euros para el ejercicio 2021.

En el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), y como parte del Componente 14, se ha incluido la línea de inversión de Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad, que incluye el Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos 2021-2023 como submedida 2 de la inversión 1 (C14.I1), en tanto que mecanismo de actuación cooperada entre los tres niveles de la Administración. Este programa financia proyectos cuyos créditos serán objeto de territorialización. Además, con base en la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos, fija las condiciones de participación de las comunidades autónomas y las entidades locales, los ámbitos de aplicación, los umbrales mínimos de inversión, el procedimiento de presentación de las propuestas y las reglas para su aprobación, ejecución y justificación.

De esta forma y de acuerdo con el citado Programa, las comunidades autónomas han presentado los distintos Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos, (en adelante PSTD).

El principal objetivo perseguido con estos Planes y su distribución territorial de créditos es implementar actuaciones de impulso de la sostenibilidad turística contempladas en la submedida 2, en su triple vertiente medioambiental, socioeconómica y territorial, a fin de beneficiar a los destinos turísticos, a los agentes sociales y a los operadores privados del sector. Dichas actuaciones elegibles se enmarcan en los cuatro ejes de actuación relacionados con el PRTR y que son, principalmente, las siguientes:

1. **Eje 1:** Actuaciones en el ámbito de la transición verde sostenible: comprende actuaciones de restauración ambiental, gestión de espacios naturales, acciones de implantación economía circular, rehabilitación sostenible de edificios y actuaciones de adaptación al cambio climático.
  - Restauración ambiental.
  - Adaptación al cambio climático del destino y sus infraestructuras, previo análisis de los riesgos climáticos del destino y sus infraestructuras bajo los diferentes escenarios de cambio climático.

- Implantación de medidas de economía circular en servicios públicos.
  - Gestión del uso público en espacios naturales.
  - Puesta en valor de servicios ecosistémicos.
2. **Eje 2:** Actuaciones de mejora de la eficiencia energética: comprende actuaciones de eficiencia energética incluyendo las de mitigación del cambio climático, actuaciones orientadas a la reducción de la energía requerida para proporcionar productos y servicios turísticos, limitando la contaminación por carbono y estimulando la transición hacia energías renovables, así como actuaciones de movilidad sostenible.
- Mitigación del cambio climático.
  - Descarbonización.
  - Movilidad sostenible.
  - Infraestructura ciclista y adecuación de itinerarios no motorizados.
3. **Eje 3:** Actuaciones en el ámbito de la transición digital: comprende todas aquellas actuaciones que faciliten la mejora continua de los procesos incluidos en la cadena de valor turística mediante el uso de la tecnología.
- Comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en destino.
  - Gestión del impacto que genera el turismo en el destino.
  - Desarrollo de plataformas y sistemas de inteligencia turística en destino que integren soluciones de Big Data y de Inteligencia Artificial.
  - Acciones en materia de dinamización del sector turístico.
  - Gobernanza pública y su acceso a la tecnología.
4. **Eje 4:** Actuaciones en el ámbito de la competitividad: comprende todas aquellas acciones de creación de oferta, mejora del producto, creación de equipamientos, embellecimiento de espacios públicos, así como todo lo relacionado con la mejora constante de la gestión del destino.
- Comunicación y sensibilización de residentes y de turistas.
  - Actuaciones de mejora del entorno urbano.
  - Reconversión de zonas turísticas.
  - Inventarios de recursos turísticos.
  - Certificaciones de sostenibilidad.
  - Creación de nueva oferta turística.
  - Mejora de la accesibilidad.
  - Creación de equipamientos de turismo activo.
  - Gestión de equipamientos para servicios turísticos.
  - Puesta en valor de productos locales para el turismo.
  - Programas y protocolos de seguridad e higiene.
  - Funcionamiento del ente gestor del destino turístico.
  - Sistemas de evaluación de resultados.
  - Mejora de la Calidad del Destino.

El cumplimiento de los compromisos derivados del PRTR es obligatorio, así como los requisitos para la aplicación de los fondos vinculados al etiquetado verde y digital, al principio de «no causar un perjuicio significativo» (DNSH), al régimen de ayudas de estado y a las disposiciones del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y el resto de normativa aplicable. Se respetará la normativa medioambiental aplicable. En todo caso, se respetarán los procedimientos de evaluación ambiental, cuando sean de aplicación, conforme a la legislación vigente, así como otras evaluaciones de repercusiones que pudieran resultar de aplicación en virtud de la legislación medioambiental.

Todas las actuaciones que se lleven a cabo respetarán el principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio *Do No Significant Harm* - DNSH) en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular el Reglamento (UE) 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y la Guía Técnica de la Comisión Europea (2021/C 58/01) sobre la aplicación de este principio, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España y su documento Anexo.

Los proyectos a ejecutar están relacionados con los cuatro ejes vertebradores del PRTR, siendo los proyectos aprobados de carácter prioritario a ejecutar por Madrid Destino, dentro del PSTD 2021-2023, por ejes, los que se detallan en la siguiente tabla:

Ejes programáticos	Actuaciones
EJE 1 Transición ecológica	Medición, reducción y compensación de CO2
EJE 2 Eficiencia energética	Caja Mágica
EJE 3 Transición digital	Programa integral de transformación digital turística
EJE 4 Competitividad	Especialización en turismo de Alto Impacto

Para la ejecución y justificación de las intervenciones incluidas en los PSTD de la ciudad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid ha encomendado parte de la ejecución a la empresa mercantil municipal MADRID DESTINO, que la llevará a cabo a través de su órgano gestor, cuya actuación estará sometida en todo momento, tanto a las instrucciones, seguimiento y control que se establezcan para el PRTR, como a las obligaciones específicas relativas a la información y publicidad, control, verificación, seguimiento, cumplimiento de hitos y objetivos, compromiso con el resultado, conflictos de interés, prevención de doble financiación y demás obligaciones impuestas por la normativa interna y de la Unión Europea, incluyendo los controles tanto por la Comunidad de Madrid como por la Comisión de Seguimiento que se constituya al efecto.

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.

Para contribuir a la consecución de los hitos y objetivos previstos en tiempo y forma en los PSTD 2021-2023, específicamente a los fondos recibidos por MADRID DESTINO con cargo al año 2021 del plan, financiado con fondos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – financiado por la Unión Europea-NextGeneration EU (Real decreto-ley 36/2020, del 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la administración pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia), a adjudicar por procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada (SARA) mediante pluralidad de criterios, así como cumplir con la correcta ejecución de las actuaciones a llevar a cabo dentro del **EJE 3 - Actuaciones en el ámbito de la transición digital, dentro del proyecto de transformación digital turística**, en el que sea apuesta por la innovación y digitalización de la cadena de valor del turismo en el destino, desarrollando herramientas digitales de comunicación e interacción con el visitante, potenciando el uso del big data y de nuevas tecnologías para atraer turismo de calidad, que genere un alto impacto económico en la ciudad y sus recursos, dando visibilidad a las empresas del sector, MADRID DESTINO tiene previsto convocar una **licitación con tres lotes diferenciados** para la contratación de una solución de inteligencia de negocio y análisis turístico que incluya servicios de desarrollo de plataformas digitales de análisis, visualización, compartición y descarga de la información turística, de un servicio de análisis en destino y su posicionamiento y de un servicio de clipping.

En este eje y dentro de la financiación PSTD correspondiente al año 2021, se enmarca el presente expediente de contratación cuyos servicios a contratar serían:

- Contratación del desarrollo de un sistema de inteligencia turística que permita la recogida y análisis de datos del sector turístico, tanto en tiempo real como datos históricos, así como la generación de diferentes informes y cuadros de mando interactivos, que podrán ser de uso públicos y/o privados, para su posterior publicación. Contratación de la creación y actualización de cuadros de mando con indicadores de seguimiento y consecución tanto de la actividad de promoción turística de Madrid, así como el grado de cumplimiento del Plan Estratégico del Destino. Asimismo, se incluyen los servicios de soporte y mantenimiento de la solución implantada hasta el fin del contrato.
- Investigación de mercado sobre el posicionamiento de Madrid como destino turístico en mercados internacionales estratégicos a través de modelos de encuestas.
- Servicio de clipping de prensa a través de medios digitales en mercados internacionales.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

Dado el contexto eminentemente digital en el que el sector de turismo viene desarrollando su actividad en los últimos años y dada la celeridad con la que se ha desarrollado, se hace necesario una actuación ordenada de transformación digital, cometido a desarrollar en el contexto explicado anteriormente. Los principales objetivos de esta transformación digital turística son:

1. Aumentar la eficacia productiva y competitividad del destino y de empresas del sector en el mercado mediante la integración de herramientas digitales avanzadas y uso del *big data* para mejorar la inteligencia de mercado y los procesos de promoción y comunicación.
2. Creación de oferta turística de nuevos productos o experiencias que no existían.
3. Mejora de la experiencia del turista/usuario antes y durante su estancia en el destino, permitiendo el acceso a los diversos procesos digitales de forma amigable.
4. Utilizar la transformación digital para apoyar la sostenibilidad: medición, sensibilización, reducción de papel y plástico, entre otras.
5. Contribuir al desarrollo de la economía circular de la ciudad de Madrid, dinamizando nuevas zonas y ejes turísticos de la ciudad.

Para llevar a cabo esta transformación digital y alcanzar de manera progresiva dichos objetivos se detectan las necesidades de un apoyo profesional con experiencia en estos procesos y con conocimientos del modelo de negocio de turismo. Por tanto, se plantea la necesidad de la contratación de unos SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA, ANÁLISIS DEL DESTINO Y SU POSICIONAMIENTO, ASÍ COMO, UN SERVICIO DE CLIPPING EN MERCADOS INTERNACIONALES PARA LA CIUDAD DE MADRID, DIVIDIDO EN TRES LOTES, DENTRO DEL PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA”. (EJE 3 “PROGRAMA INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA” DEL PSTD 2021 FINANCIADO CON FONDOS PROCEDENTES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA).

En este expediente se ha establecido la siguiente estructura por lotes:

- Lote 1: Contratación del desarrollo de un sistema de inteligencia turística que permita la recogida y análisis de datos del sector turístico, tanto en tiempo real como datos históricos, así como la generación de diferentes informes y cuadros de mando interactivos, que podrán ser de uso públicos y/o privados, para su posterior publicación. Contratación de la creación y actualización de cuadros de mando con indicadores de seguimiento y consecución tanto de la actividad de promoción turística de Madrid, así como el grado de cumplimiento del Plan Estratégico del Destino. Asimismo, se incluyen los servicios de soporte y mantenimiento de la solución implantada hasta el fin del contrato.
- Lote 2: proyecto de investigación de mercado sobre la imagen y posicionamiento de Madrid como destino turístico, análisis de perfiles de turistas potenciales, tendencias en materia de turismo y benchmarking.
- Lote 3: Implantación de un servicio de *clipping* en mercados internacionales estratégicos.

Las entidades adjudicatarias deberán garantizar el pleno cumplimiento del principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio *Do No Significant Harm* - DNSH) y, en su caso, el etiquetado climático y digital, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por Consejo de Ministros el 27 de abril de 2021 y por el Reglamento (UE) nº 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de recuperación y Resiliencia, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España.”

### 3. LOTE 1: SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA

Consiste en la provisión de un servicio de Inteligencia Turística que permita la recogida y análisis de datos, tanto en tiempo real como datos históricos, con el objetivo de determinar la contribución del turismo a la economía de la ciudad, facilitar la toma de decisiones estratégicas para la gestión del destino y empresas del sector y potenciar el desarrollo de nuevas iniciativas, productos y servicios turísticos adaptados a las cambiantes necesidades del sector. El servicio se prestará a través de una plataforma de análisis, visualización, compartición y descarga de la información turística.

En concreto, el objeto de este lote es el desarrollo de una solución de inteligencia de negocio y análisis turístico, que integre tanto fuentes de datos externas como internas de la organización, que mostrará sus resultados a través de informes y cuadros de mando interactivos que podrán ser consultados a través de un portal web por diferentes usuarios al mismo tiempo y adaptados para, al menos, dos perfiles diferentes. También se contempla dentro del lote la creación de cuadros de mando internos con indicadores de seguimiento y consecución, tanto de la actividad de promoción turística de Madrid, así como del grado de cumplimiento del Plan Estratégico del destino. Asimismo, forma parte de este lote la prestación de un servicio de soporte a la explotación del sistema una vez puesto en producción que garantice su funcionamiento y prestaciones hasta la finalización del contrato.

Se requiere una solución llave en mano basado en software como servicio para la gestión de la información recibida desde los diferentes orígenes, incluyendo todos los elementos software, procedimientos de lectura, recepción, transformación y extracción de datos, cuadros de mando, interfaces de intercambio de datos, informes y portales de publicación.

Así pues, este lote tiene como objetivo obtener una solución integral que permita al perfil de usuario correspondiente obtener y visualizar información turística relevante de Madrid y de destinos competidores.

Dentro del alcance del objeto del contrato se entenderá incluida la cesión del uso de todos los datos comprendidos en el servicio y a los que tenga acceso Madrid Destino durante su ejecución. Este uso de los datos comprende todas las funcionalidades descritas en este pliego. MADRID DESTINO podrá utilizar de forma pacífica dichos datos, siendo responsabilidad del adjudicatario llegar a los legítimos acuerdos con los propietarios originales de aquéllos, de forma que MADRID DESTINO pueda utilizarlo sin ningún tipo de restricción, ni reclamación por parte de tercero.

#### 3.1. Condiciones Generales

##### 3.1.1. Imagen Corporativa

Todo el material que se use en los trabajos deberá respetar las normas de identidad corporativa de MADRID DESTINO. Así mismo en todo el material o documentación no debe figurar el logotipo de la empresa adjudicataria ni cualquier otra figura o texto que haga mención a ella.

##### 3.1.2. Accesibilidad a sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público

El adjudicatario tendrá en cuenta lo establecido en el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y por lo tanto aplicará la norma

"UNE-EN 301 549. Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC ". Esta norma, es la versión oficial española a la EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) *Accessibility requirements for ICT products and services*, declarada como estándar armonizado en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 de la Comisión, de 20 de diciembre de 2018, y que es equivalente a cumplir todos los requisitos de nivel A y AA de las WCAG 2.1.

### 3.1.3. Derechos de uso de los Datos

El Lote 1 conlleva una serie de módulos que hacen uso de fuentes internas y externas de datos. Los derechos de uso de las fuentes de datos externas a Madrid Destino deben estar gestionados por el adjudicatario, y cualquier tipo de coste a cargo del mismo e incluido en el precio del contrato, sin que el normal uso del servicio pueda suponer costes adicionales por los proveedores originarios de los datos, o cualquier gestión negociadora de MADRID DESTINO con terceras partes.

### 3.1.4. Idiomas

Todos los cuadros de mando e indicadores objeto de este contrato deberán estar disponibles en **castellano e inglés**, seleccionable por el usuario. Los elementos propios de interfaces, menús, alertas y demás mensajes que aparezcan en pantalla deberán ser preparados, traducidos e incluidos por el adjudicatario.

### 3.1.5. Interoperabilidad

La plataforma a través de la cual se dará el servicio referido anteriormente y que será aportada por la empresa adjudicataria para la visualización, descarga y compartición de los datos, deberá cumplir con las funcionalidades de interoperabilidad necesarias de la norma UNE 178104:2017 *Sistemas Integrales de Gestión de la Ciudad Inteligente. Requisitos de interoperabilidad para una Plataforma de Ciudad Inteligente*, basada en estándares abiertos, no propietarios, y facilitar la extracción de datos a través de API.

## 3.2. Plazo de Ejecución

Debido a la importancia que reviste el estricto cumplimiento de los hitos, objetivos y plazos comprometidos por Madrid Destino para la ejecución de los proyectos aprobados financiados con Fondos Europeos, y el sometimiento a los requisitos que se establecen en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, en la Orden HFP/1030/2021, en la Orden HFP/1031/2021, en la Orden HFP/55/2023, en la Instrucción JCCP de 23 de diciembre de 2021, en RDL 36/2020, en el Manual de Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid, en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.I1 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones y demás normativa que resulta de aplicación, si las deficiencias en la ejecución de los trabajos fueran reiteradas o el retraso evidente y no fuesen objeto de subsanación por el adjudicatario, sin perjuicio de las penalidades previstas en el apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato con la reclamación de la indemnización que corresponda en concepto de daños y perjuicios.

Los H/O CID están explicados y cuantificados en el Anexo Revisado de la Decisión de Ejecución del Consejo por el que se aprobó la Adenda al PRTR de España.

Los H/O CID **se establecen a nivel de Medida** y su cumplimiento es **responsabilidad del Órgano responsable de la Medida** (Ministerios).

Entre los Hitos y Objetivos (HyO) críticos a cumplir, de acuerdo con el anexo de la Resolución de 29 de diciembre de 2023, de la Secretaría de Estado de Turismo, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 21 de diciembre de 2021, modificado por Acuerdo de 29 de diciembre de 2023, por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas, del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, publicada en el BOE nº 26 de 30 de enero de 2024:

Tal y como establece la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del PRTR de España (CID, en sus siglas en inglés), la inversión 1.2 del Componente 14 (C14.I1.2) será ejecutada por las entidades locales y las Comunidades Autónomas e incluye, entre otros, los siguientes objetivos:

**Hito n.º 220 del CID:** Cuarto trimestre 2024: Las Comisiones de Seguimiento se asegurarán de que todos los destinos beneficiarios logren como mínimo los siguientes porcentajes de ejecución de cada Plan de Sostenibilidad Turística.

- *Ejecución del 50 % en el caso de los destinos adjudicados en 2021.*
- *Ejecución del 30 % en el caso de los destinos adjudicados en 2022.*
- *Ejecución del 15 % en el caso de los destinos adjudicados en 2023.*

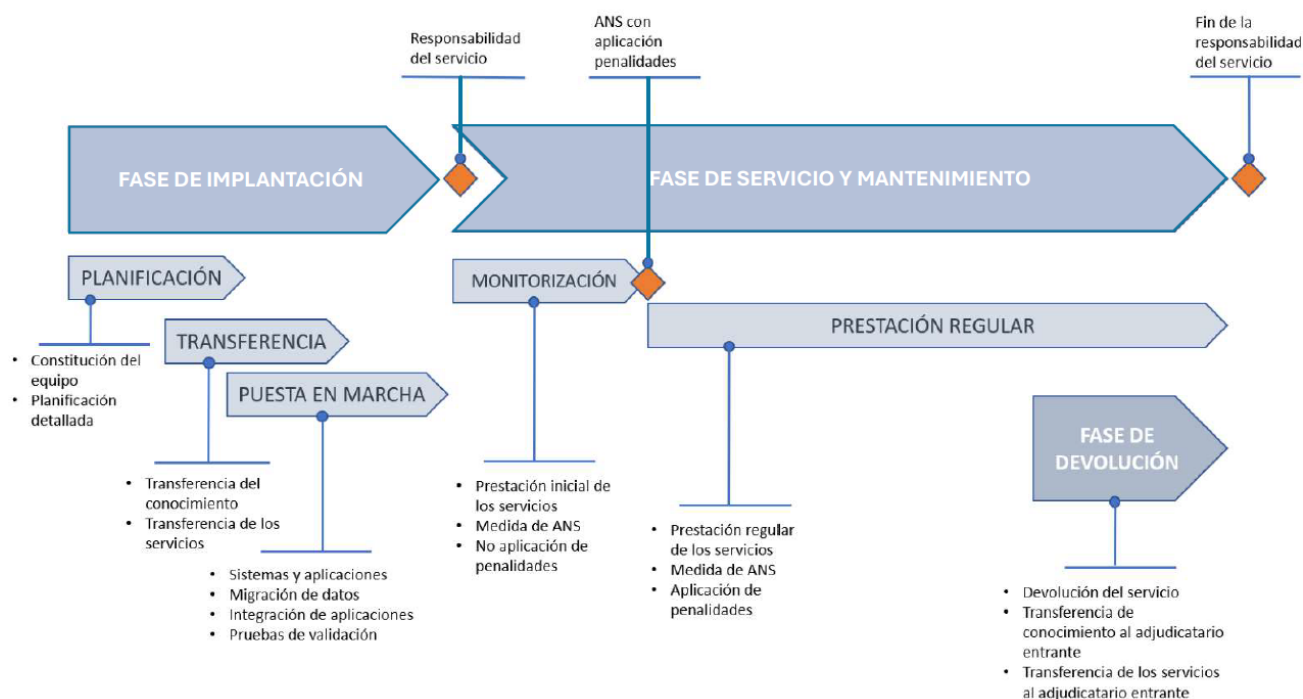
**Hito n.º 221 del CID:** Segundo trimestre 2026: Finalización de todos los proyectos incluidos en los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos» y adjudicados en consonancia con los objetivos 211, 212 y 213, el 35 % de cuyos fondos se destinarán a financiar medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos, de conformidad con la Guía técnica sobre la aplicación de principio de «no causar un perjuicio significativo» (DO C 58 de 18 de febrero de 2021, p. 1) mediante el uso de una lista de exclusiones y el requisito de cumplimiento de la legislación medioambiental pertinente de la UE y nacional.

La consecución de los hitos y objetivos se cuantificará por los indicadores de medición incluidos en la Decisión de Ejecución del Consejo, y su cumplimiento se verificará de acuerdo con los mecanismos pactados con la Comisión Europea en las disposiciones operativas a las que se refiere el artículo 20.6 del Reglamento 2021/241, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y resiliencia. Será obligatorio tanto el cumplimiento de los hitos y objetivos como proporcionar la información de seguimiento que se establezca desde la Administración General del Estado, tanto de ejecución de gasto como de consecución de objetivos y el logro de los indicadores en las cuantías asignadas de manera individualizada a cada Comunidad Autónoma. Por tanto, el cumplimiento de los hitos y objetivos previstos en la Decisión de Ejecución del Consejo es obligatorio para que cada Comunidad Autónoma pueda retener finalmente los fondos transferidos.

Todas estas obligaciones son igualmente aplicables a los subcontratistas.

### 3.3. Fases del Contrato

En la siguiente figura se describen las diferentes fases del contrato que se describen a continuación. La duración de las fases y períodos no está representada a escala.



#### 3.3.1. Fase de Implantación

Durante esta fase, la empresa adjudicataria pondrá en marcha todos los servicios objeto del contrato en las condiciones definidas en el presente pliego, de forma que a su finalización estén plenamente operativos.

La duración de esta fase **no podrá superar los 6 meses**, a contar desde la fecha de inicio de la prestación del servicio, prevista para el 1 de noviembre de 2024, sin perjuicio de su concreción posterior de conformidad con los plazos y trámites de gestión del procedimiento de contratación. En consecuencia, la fase de implantación tiene una vigencia máxima prevista desde el 1 de noviembre de 2024 hasta el 30 de abril de 2025, ambos incluidos. La duración de esta fase podría ser más corta si el adjudicatario así lo ofertó en su oferta, como un criterio de adjudicación valorable de forma automática "Tiempo de Implantación".

Las empresas licitadoras presentarán en su Memoria Técnica un **Plan de Implantación** para todos los servicios ofertados, incluyendo en su caso la portabilidad de los datos correspondientes, contemplando las siguientes actividades:

- **Planificación:** a la finalización de esta actividad, quedarán establecidos el calendario definitivo y los detalles de la ejecución del Plan de Implantación. Éstos quedarán fijados por MADRID DESTINO junto

con la empresa adjudicataria. Esta planificación deberá, en la medida de lo posible, atender al plan de implantación deseado por MADRID DESTINO que se articula en dos fases<sup>3.4</sup>:

- Fase :1
  - Módulo adaptado del cuadro de mando y generación de nuevos informes de inteligencia turística con las fuentes de datos públicas (INE, AENA) y propias internas de Madrid Destino
  - Acceso a 4 módulos de inteligencia turística (alojamiento, conectividad aérea, gasto y sostenibilidad en destino) y su visualización en un portal específico, tanto de acceso público como privado.
  - Creación de un *dashboard* o cuadro de mando para la medición tanto de la actividad de promoción turística de Madrid, así como del grado de cumplimiento del Plan Estratégico de Turismo (PET) que se nutra de los datos del nuevo sistema de inteligencia, así como de la carga de datos de la actividad de los departamentos de turismo con visualización y generación de informes mensuales.
- Fase 2:
  - Acceso a 3 módulos de inteligencia turística (comportamiento, flujos de movimiento y benchmarking europeo) y su visualización en un portal específico, tanto de acceso público como privado.

Formación tanto a la DMO como al sector profesional. El calendario concreto será acordado al principio del periodo entre el adjudicatario y MADRID DESTINO, y aprobado por este último.

- Transferencia: a la finalización de esta actividad, la empresa subcontratada que actualmente gestiona el servicio público e interno de cuadros de mando de turismo de MADRID DESTINO, deberá haber transferido el conocimiento de los procesos y sus estructuras de datos al adjudicatario entrante.
- Puesta en marcha: a la finalización de esta actividad, las infraestructuras y los servicios deben estar puestos en marcha y plenamente operativos. Incluye las siguientes subfases:
  - Implantación de módulos y submódulos
  - Migración de datos
  - Integración con las aplicaciones
  - Pruebas de validación

Los datos que alimenten la plataforma, procedentes de distintas fuentes, serán aportados por la empresa adjudicataria cumpliendo con los requisitos descritos en este PPT, y serán puestos a disposición de MADRID DESTINO convenientemente recopilados, agregados, extrapolados y anonimizados. La empresa deberá justificar el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal vigente y contar con los consentimientos y autorizaciones necesarios que otorguen a MADRID DESTINO libertad para su tratamiento, descarga, almacenamiento, publicación y compartición con agentes económicos externos.

- Los conjuntos de datos ofrecidos deberán estar clasificados y organizados, según el módulo y contexto al que pertenezcan, en categorías que incluyan información producto del análisis de las fuentes de

datos. Estarán integrados en un sistema de inteligencia turística que permita realizar el análisis de los mismos y visualizarlos de forma inteligente para poder facilitar la toma de decisiones. Todos los datos que se utilicen en esta herramienta deberán ser anonimizados y agregados respetando la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El Plan incluirá las actividades mencionadas, así como las correspondientes tareas, recursos, entregables y cronograma detallado para la puesta en marcha de los servicios ofertados, especificando las fechas estimadas de su instalación, configuración y puesta en servicio.

Al comienzo de esta fase se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el Plan de Implantación a seguir, definiendo los alcances de cada uno de los módulos funcionales a implantar, conforme los requerimientos de MADRID DESTINO.

Durante la ejecución del contrato, al inicio de la subfase de Puesta en marcha, la empresa adjudicataria proporcionará a MADRID DESTINO el Plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto. Una vez aprobado el Plan de Pruebas presentado, y previamente al inicio de la fase de mantenimiento, este se llevará a cabo bajo la supervisión de MADRID DESTINO.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio, éste se consensuará con MADRID DESTINO. Se realizará en horario tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

Los licitadores podrán plantear en su Plan de Implantación, si así lo creen conveniente, una planificación por módulos o servicios, sin necesidad de que el despliegue de cada uno de ellos tenga los mismos plazos temporales, serializando la implantación de los mismos y/o adelantando la puesta en marcha de alguno de ellos. En ningún caso estas variaciones pueden modificar el plazo total de esta fase, ni tener influencia en la facturación propuesta para esta contratación.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de MADRID DESTINO información periódica de la evolución de la implantación.

El servicio se considerará operativo y recibido cuando así se constate en la firma del Acta de puesta en marcha por parte de la empresa adjudicataria y de MADRID DESTINO, siendo a partir de ese momento cuando la empresa adjudicataria empezará a facturar a MADRID DESTINO los servicios prestados (fin de la Fase de Implantación)

Todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego, hasta el cumplimiento del Hito 1º, definido en el apartado 3.12. Facturación con plena operatividad, incluyendo los costes de las licencias durante esta fase y cualquier otro coste derivado de la implantación de los servicios solicitados, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El plazo de ejecución se iniciará el día siguiente al de la notificación de la adjudicación definitiva.

### 3.3.2. Fase de Servicio y Mantenimiento

Durante esta Fase de Servicio y Mantenimiento, que incluye la monitorización y prestación regular del servicio, los servicios objeto del contrato deberán estar plenamente operativos en las condiciones que se establecen en este pliego. La duración de esta fase será de 11 meses (siendo la vigencia prevista desde el 1 de mayo de 2025 hasta el 31 de marzo de 2026, ambos incluidos).

La duración de esta Fase cubrirá el período de tiempo entre la finalización de la Fase de Implantación y la finalización del contrato.

#### 3.3.2.1. Período de monitorización

Al inicio de esta fase, se establece un período de monitorización de 2 meses durante el que se prestarán los servicios, se medirán los ANS, pero no se aplicarán las penalidades. Una vez finalizado este período, ya serán de plena aplicación las penalidades correspondientes.

#### 3.3.2.2. Continuidad de negocio

Las empresas licitadoras presentarán en su Memoria Técnica un **Plan de Continuidad de Negocio** que especifique las condiciones del soporte del adjudicatario a MADRID DESTINO, con las condiciones del Mantenimiento Correctivo y Mantenimiento Evolutivo ofertado, y que garantice la operatividad del servicio ante incidencias que puedan provocar una interrupción del mismo durante la Fase de Servicio y Mantenimiento.

### 3.3.3. Fase de Devolución

Para garantizar la correcta transferencia de datos y conocimientos previos a la finalización del contrato, se elaborará un **Plan de Devolución** del servicio, cuyo coste estará incluido en la oferta.

La empresa licitadora incluirá en su Memoria Técnica este Plan de Devolución, en el que deberá indicar el conjunto de actividades necesarias para realizar la correspondiente transferencia de conocimiento y datos tanto al equipo humano de MADRID DESTINO como al nuevo adjudicatario que reciba el servicio. Este Plan deberá garantizar, además, el correcto traspaso de servicios, garantías u otros contratos de mantenimiento en vigor en ese momento. También se indicará el tipo de documentos y formato en que se ofrecerá la información relacionada con el servicio.

La empresa licitadora debe contemplar la simultaneidad en la ejecución de las fases de devolución y la de mantenimiento, siendo responsabilidad del prestatario disponer de los recursos necesarios para que la operación no se vea afectada por la dedicación a las labores de devolución mencionadas.

La ejecución del Plan de devolución no tendrá una duración superior a los dos meses, tras los cuales el nuevo contratista se hará cargo por completo del servicio.

El proveedor saliente deberá mantener, durante la devolución del servicio, el mismo nivel de servicio que durante el resto de la prestación del servicio durante la fase de mantenimiento. Durante el periodo de devolución del servicio, la empresa adjudicataria deberá cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados anteriormente. El periodo de devolución no podrá ser en ningún caso causa de ninguna discontinuidad o pérdida de prestaciones o calidad del servicio ofrecido a los usuarios finales.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de MADRID DESTINO del Acta de aceptación de la devolución del servicio, condición necesaria para el pago de la última factura.

### 3.3.3.1. Continuidad del servicio

En caso de que se retrasara la puesta en marcha del servicio por parte del nuevo contratista, por motivos de interés público y con el fin de garantizar la continuidad del servicio, la empresa adjudicataria de este contrato se compromete a continuar dando el servicio hasta la total implantación del siguiente contrato manteniendo los precios de esta oferta y estableciendo, en su caso, los acuerdos necesarios con el siguiente prestatario, asegurando la transición de forma transparente en términos de calidad y continuidad.

## 3.4. Infraestructura Tecnológica

A continuación, se especifican los requisitos tecnológicos, de arquitectura y de funcionamiento, generales que deben cumplir todos los módulos que componen la solución.

### 3.4.1. Plataforma SaaS

Se precisa de una solución completa con instalación selectiva de módulos con una infraestructura como servicio SaaS (*Software as a Service*) de forma que para MADRID DESTINO será transparente el hardware requerido, así como la instalación y actualización de la aplicación.

La solución debe entender como un servicio GESTIONADO, es decir, que toda la operación, configuración y mantenimiento de la solución debe ir incluida dentro de las actividades del contrato, sin que se precise la intervención técnica de Madrid DESTINO.

Como características esenciales del servicio SaaS, se precisará que:

- Todos los servicios estén alta disponibilidad, es decir, varios servidores ofrecerán el mismo servicio, de forma que repercuta en una mayor disponibilidad ya que garantiza que si alguno sufre alguna incidencia, el resto sigue ofreciendo el servicio y el usuario no se queda sin poder trabajar. De igual forma se obtiene un mejor rendimiento al balancear la carga entre diferentes servidores. (Alta disponibilidad y rendimiento).
- Disponga de un servicio de recuperación, que garantice que, en caso de desastre en el centro de datos principal, los servicios se levantarían en el centro de datos secundario en poco tiempo, ya que todos los datos están constantemente replicándose.
- La plataforma se actualice constantemente a las últimas versiones sistema operativo y resto de software base que utilice (actualizado periódicamente con los parches de seguridad necesarios).

El servicio SaaS debe incluir:

- Servidores necesarios con roles específicos en hosting compartido para óptimo rendimiento.
- Servicio de monitorización.
- Servicio de recuperación frente a desastres, con la copia de seguridad albergada una ubicación diferente.
- Copias de seguridad con periodo de retención como mínimo anual.

- Privacidad entre usuarios.
- Todas las licencias hardware y software necesarias.
- Servicio de actualizaciones del aplicativo, fuera del horario laboral. Y actualización garantizada 24/48h después de su publicación, ante cambios normativos que puedan producirse durante la vigencia del contrato.

### 3.4.2. Ubicación de la infraestructura tecnológica

MADRID DESTINO necesita conocer la ubicación física y lógica de la solución y de su información, incluyendo la posible intervención de subcontratistas en la provisión del servicio SaaS, especialmente por razones de seguridad, trazabilidad y control, por lo que el adjudicatario deberá incluir en su propuesta toda la información relativa a estos aspectos. En cualquier caso, el sistema, centros de procesamiento de datos, infraestructura y plataforma asociada a la solución deben hallarse alojados dentro del territorio de la Unión Europea por razones de conformidad regulatoria y seguridad, y preferiblemente en la Península Ibérica, especialmente por razones horarias y de mayores facilidades para ejercer los controles y auditorías definidas, lo que además facilita la identificación y cumplimiento del marco regulatorio aplicable, garantiza en mayor medida su cumplimiento, reduce los riesgos asociados y proporciona una mayor seguridad jurídica y lógica.

### 3.4.3. Características de la Plataforma

La información, informes e indicadores se ofrecerán sobre una plataforma analítica y de presentación de datos en modo SaaS, de manera que MADRID DESTINO no requiera acometer ninguna inversión, y será accesible a través de cualquier navegador WEB.

A través de la misma plataforma se tendrá acceso al histórico de datos suministrados conforme a los requisitos mínimos que se establecen en los siguientes apartados y en su caso a los ofertados como mejora por las empresas para cada uno de los módulos. La plataforma deberá ofrecer acceso a la base de datos procesados, debidamente anonimizados, agregados y extrapolados. Los estudios estadísticos de dicha base de datos, así como los datos que los sustentan, debidamente tratados, serán ofrecidos cumpliendo con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y de la LSSI para poder ser utilizados y compartidos por MADRID DESTINO.

El acceso a las fuentes de datos aportadas por el adjudicatario se permitirá a través de una interfaz en la nube con los indicadores presentados de forma gráfica, y organizados en bloques según el área de conocimiento al que respondan. Los sistemas de representación gráfica deberán incluir formas de representación georreferenciada por tratarse toda ella de información referida al territorio, incluyéndose junto con tablas y gráficos, distintos mapas que incluyan capas de información asociadas a las categorías de estudio.

La plataforma deberá cumplir todas las consideraciones legales que sean de aplicación a nivel de tecnologías de la información, privacidad y protección de datos, tales como: advertencias a los usuarios sobre las implicaciones que tienen el uso de un sitio web, solicitar exclusivamente los datos personales necesarios, el uso de cookies, etc.; así como cualquier otra, debiéndose asegurar que la aplicación y sus elementos asociados son acordes con la legalidad vigente. Cualquier información, advertencia, cláusula, política, aviso legal, etc. necesaria para el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal deberá ser elaborada por el adjudicatario.

Así mismo permitirá el acceso y la descarga desde cualquier tipo de navegador, y una conexión directa para descarga masiva de datos vía API que deberá describirse en la oferta.

#### 3.4.4. Seguridad

El adjudicatario deberá incluir dentro de las prestaciones, la gestión de la seguridad del servicio, y proponer un sistema basado en el estándar ISO/IEC 27001 o en otro de los existentes con reconocimiento en el mercado.

Los licitadores deberán proponer y detallar en sus ofertas, cual es el modelo de gestión de la seguridad del servicio más adecuado, incluyendo en su caso:

- Alcance y límites del Sistema de Seguridad.
- Políticas del sistema de seguridad.
- Enfoque de la evaluación de riesgos.
- Identificación de los riesgos y su valoración.
- Revisión, mantenimiento y mejora del sistema.
- Documentación de Seguridad y del Sistema de Gestión.
- Programa de Auditorías.

Los licitadores describirán el alcance de las acciones y propuestas incluidas en las materias de seguridad perimetral, seguridad de accesos, seguridad de datos, gestión de vulnerabilidades, según aplique en la solución propuesta.

El adjudicatario deberá tener implantado un proceso de Continuidad del Servicio que permita garantizar la disponibilidad dentro de los tiempos de recuperación requeridos por el proceso de negocio de MADRID DESTINO y probarse con periodicidad, al menos, anual. Los licitadores deberán proponer y detallar en sus ofertas, cuál será el proceso que garantice la Continuidad del Servicio.

Todos los activos de información, tanto aplicaciones como datos, que sean albergados en las instalaciones del adjudicatario de este contrato deberán cumplir con lo establecido en el R.D. 3/2010 y el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del anterior, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica. El licitador deberá acreditar la **Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA MEDIA**; en el caso de que le sistema o alguno de los módulos empleados no tuviera dicha certificación, el licitador deberá explicar la equivalencia de las medidas de seguridad y salvaguardas implementadas en esos módulos o servicios, que de forma equivalente supongan un nivel de seguridad similar a dicha certificación.

Asimismo, todos los ficheros albergados en las instalaciones del contratista, que contengan datos de carácter personal, deberán cumplir con las medidas de seguridad establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal. El adjudicatario estará sometido a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Entre los requisitos mínimos que el sistema debe cumplir se pueden enumerar los siguientes:

- En el acceso al sistema, la identificación y autenticación del usuario se hará mediante un sistema de claves y contraseñas configurables. El sistema permitirá tanto renovar contraseñas como mantener las mismas sin límite temporal. En todo caso rechazará las que sean claramente vulnerables.

- La seguridad del sistema se debe definir a dos niveles:
  - Seguridad de acceso basada en roles que pueden ser asignados directamente a un usuario de la aplicación o que se pueden asignar en base a reglas de selección de roles en función de criterios basados en los datos de la aplicación misma.
  - Seguridad de datos. Debe ser posible filtrar las tablas, campos y filas que puede ver o editar cada usuario.
- A efectos de controlar la seguridad de la herramienta, ésta deberá disponer de una funcionalidad de auditoría que controle, al menos, tanto las fechas como los usuarios que modifiquen información relevante. Esta funcionalidad de auditoría debe ser parametrizable a las necesidades MADRID DESTINO (activar / desactivar funciones).

Los licitadores incluirán en su Memoria Técnica un **Documento de Seguridad** del Servicio, donde se especifique el enfoque de seguridad como sistema seguido, las salvaguardas implementadas, certificaciones de seguridad, en especial las del Esquema Nacional de Seguridad y la ISO 27001 en caso de disponer de ellas, auditorías periódicas de comprobación y cualquier información que pueda ser de interés para MADRID DESTINO y redunde en un sistema más seguro.

#### 3.4.5. Auditoría de los servicios

El adjudicatario permitirá llevar a cabo, debiendo prestar su total colaboración, las inspecciones y auditorías que MADRID DESTINO considere necesarias para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas en el desarrollo de la solución y prestación del resto de los servicios, permitiendo el acceso a sus instalaciones relacionadas con la prestación de los servicios y a todos los elementos lógicos y físicos que conforman la prestación de estos. Dichas inspecciones y auditorías podrán ser llevadas a cabo por la MADRID DESTINO o bien por un tercero libremente designado por ésta. Concluida la auditoría y en función de las desviaciones detectadas, el adjudicatario deberá determinar las acciones correctivas para que las desviaciones y observaciones detectadas no vuelvan a tener lugar, así como designar a los responsables de la ejecución de dichas acciones y los plazos para su ejecución. El adjudicatario deberá presentar a la entidad, en el plazo máximo de 15 días naturales, el Plan de Acciones Correctivas, que deberán ejecutarse en el plazo máximo de un mes desde su presentación, a excepción de aquellas que por causas debidamente justificadas y aceptadas por MADRID DESTINO se ejecuten en plazos consensuados más amplios, siendo su cumplimiento responsabilidad exclusiva del adjudicatario, según los niveles de servicios requeridos por MADRID DESTINO.

### 3.5. Imagen Corporativa

La imagen del servicio, así como el material que se use en los trabajos deberá respetar las normas de identidad corporativa del MADRID DESTINO. Así mismo en todo el material o documentación no debe figurar el logotipo de la empresa adjudicataria ni cualquier otra figura o texto que haga mención a ella.

### 3.6. Módulos Funcionales

La aplicación objeto del presente concurso deberá satisfacer las especificaciones de carácter general, técnico y funcional especificadas en este apartado.

El sistema de inteligencia turística permitirá la recogida y análisis de datos, tanto en tiempo real como datos históricos, con el objetivo de determinar la contribución del turismo a la economía de la ciudad, facilitar la toma de decisiones estratégicas para la gestión del destino y empresas del sector y potenciar el desarrollo de nuevas iniciativas, productos y servicios turísticos adaptados a las cambiantes necesidades del sector. Este sistema incorporará tanto fuentes de datos internas como externas (públicas y privadas), que permitirán elaborar indicadores para analizar el comportamiento del turista, del sector y del impacto que genera en el destino. Estos indicadores irán recogidos en informes dinámicos o cuadros de mando que permitirán obtener una visión global de la evolución del destino. Esta información se integrará en una plataforma web de visualización, análisis y descarga de información, que proporcionará informes sobre el sector del turismo en la ciudad de Madrid.

La adquisición de fuentes de datos debe incluirse en el proyecto y el periodo de estudio o histórico de datos sería 2019 a 2023 (con la posibilidad de eliminar de los análisis los años 2020 y 2021 debido a la pandemia ya que no son representativos ni comparables).

### 3.6.1. Módulos de Información

El sistema estaría formado entre otros, por los siguientes módulos:

#### 3.6.1.1. ALOJAMIENTO

Incluirá análisis de la oferta y la demanda hotelera, con datos hoteleros, de apartamentos reglados y no reglados. La fuente de datos oficial será INE y se incluirán otras fuentes que permitan ver evolución diaria, mensual, trimestral y anual de la información, así como comparativa con otros destinos europeos. Fuentes de datos mínimas: INE, STR GLOBAL y TRANSPARENT. También se incluirán análisis de precios, tarifas, indicadores de rentabilidad, mediante el acceso a portales de búsquedas como *tripadvisor*, *booking*, *expedia*, etc.

Este módulo ofrecerá datos/información, al menos, sobre los siguientes aspectos:

- Análisis de opiniones de planta hotelera de más de 3 estrellas.
- Análisis de precios de planta hotelera de más de 3 estrellas.
- Análisis de las menciones de los usuarios de redes sociales o portales turísticos.
- Análisis de Gasto
- Análisis de Reservas

#### 3.6.1.2. COMPORTAMIENTO

Estudio del comportamiento online del viajero, a través del análisis de la información vertida en las redes sociales y en los principales portales de reserva turística especializados, durante la fase previa al viaje, y durante la estancia de los visitantes en el destino, a partir de comentarios y menciones sobre los destinos seleccionados. Deberá ofrecerse información y datos procedentes del análisis de las menciones de los mensajes vertidos en redes sociales y de información de portales de contratación turística.

Incluirá información con relevancia turística compartida de manera espontánea en Redes Sociales y portales turísticos on-line (Big Data) sobre el destino Madrid. Compara los principales indicadores del destino con las

competidores que se seleccionen. Actualización diaria, semanal y mensual de datos. Incluirá, como mínimo, las siguientes fuentes de datos: Google, Twitter, Instagram y TripAdvisor.

Este módulo ofrecerá datos/información, al menos, sobre los siguientes aspectos:

- Análisis de las menciones de los usuarios de redes sociales o portales turísticos de implantación mundial.
- Análisis del volumen de comentarios y reputación turística online del destino a partir del análisis semántico de redes sociales.
- Análisis de los indicadores clave de satisfacción en destino manifestada en las redes sociales.
- Análisis del comportamiento geolocalizado de los visitantes en las zonas destino de estudio segmentado, al menos, según mercado de origen.
- Determinación de los productos turísticos preferentes.
- Análisis de la percepción y satisfacción de los factores: marca turística, seguridad, sostenibilidad y clima.

### 3.6.1.3. CONECTIVIDAD AÉREA

Estudio de la conectividad y capacidad aérea al destino, así como de la actividad del viajero, previa al viaje al destino, a través del análisis de todos los datos transaccionales con el destino Madrid de los principales sistemas de distribución global y principales agencias turísticas online. Deberá ofrecerse información y datos procedentes del análisis de todos los mensajes que impliquen al destino de estudio según los siguientes requisitos.

Se incluirá análisis de capacidad aérea, búsquedas, precios de vuelos, reservas efectivas, estimación del tráfico total, benchmarking con otros destinos, etc. En este módulo se incluirán los datos a los que tiene acceso MADRID DESTINO como datos de movilidad terrestre (tren, bus) y datos de AENA y compañías aéreas.

Este módulo ofrecerá datos/información, al menos, sobre los siguientes aspectos:

- Análisis de las búsquedas realizadas a Madrid, a través de distintos medios transaccionales de reservas de vuelos, según mercados o regiones de origen.
- Análisis de la capacidad y ocupación aérea real, y/o estimada, desagregada según los mercados, regiones, o aeropuertos específicos, de origen.
- Análisis de los precios medios de los vuelos desde los orígenes seleccionados a Madrid.
- Análisis de las reservas realizadas en las áreas de estudio seleccionadas desagregadas por mercado, o región, de origen.

### 3.6.1.4. GASTO

Estudio de los patrones del gasto realizado por los visitantes (turistas y excursionistas) durante su estancia, a partir de datos obtenidos del uso tarjetas de débito/crédito o terminales de punto de venta (TPV), según los siguientes requisitos.

Se analizará la evolución del gasto en el destino, incluyendo información tanto de fuentes públicas (INE) como privadas (MASTERCARD, gasto con TPVs en destino, etc.). También deberá incluir información interna de

MADRID DESTINO, como indicadores de gasto obtenidos de las encuestas de percepción y satisfacción turística en el destino, así como datos públicos del INE sobre el gasto efectivo del visitante en el destino.

Este módulo ofrecerá datos/información, al menos, sobre los siguientes aspectos:

- Análisis del gasto realizado por los mercados de origen más importantes.
- Análisis de la evolución interanual del gasto total por mercados de origen.
- Análisis del gasto medio individual según distintas ventanas temporales: día, semana y estancia media, según mercado de origen...
- Análisis del gasto desagregado según categorías de gasto.
- Categorías:
  - Transporte,
  - Restauración,
  - Alojamiento
  - Comercio minorista
  - Salud y bienestar.

#### 3.6.1.5. FLUJOS DE MOVIMIENTO DE LOS VISITANTES

Estudio de la movilidad de los visitantes (turistas más excursionistas) durante su estancia, haciendo énfasis en el análisis de determinados patrones de comportamiento y movilidad en zonas específicas de estudio y puntos de interés turístico a identificar de acuerdo con los requisitos definidos en el presente pliego. Con información obtenida de fuentes de datos como los provenientes de las operadoras TELEFONICA, VODAFONE y/o ORANGE. Dentro de los objetivos de este módulo esta, analizar el impacto de eventos en el destino, zonas de saturación, etc.

También será un objetivo de este módulo conocer con la mayor exactitud posible la distribución de los visitantes en el destino, clasificados según origen y categoría socio-económica, tanto durante el día como durante la noche, así como sus patrones de movimiento, y flujo (entrada/salida) de los visitantes en las diferentes zonas analizadas.

Este módulo ofrecerá datos/información, al menos, sobre los siguientes aspectos:

- Análisis de la asistencia de visitantes a las zonas definidas en el ámbito geográfico.
- Análisis de la duración de la estancia.
- Análisis del flujo (número de llegadas/salidas) de visitantes en las zonas de estudio.
- Análisis de las áreas de pernoctación dentro de las zonas de estudio definidas en el ámbito geográfico.
- Análisis de los lugares visitados durante el día, clasificado según el lugar de pernoctación de los turistas en las áreas de estudio.
- Análisis de lugares de interés turístico.
- Análisis de la estancia nocturna.

### 3.6.1.6. SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN EL DESTINO

Analizará datos de todas las fuentes globales mencionadas anteriormente, con el fin de medir el impacto de la actividad turística en el destino. Se establecerán unos indicadores de sostenibilidad en destino, de forma conjunta, para su medición y seguimiento.

### 3.6.1.7. BENCHMARKING EUROPEO

Se considera requisito mínimo presentar los análisis y la información requerida en todos los módulos para el destino Madrid y 4 destinos competidores a nivel europeo, que se seleccionarán con la empresa adjudicataria. Se considera requisito deseable (valorable) la contemplación de los siguientes mercados de origen en el módulo de comportamiento y productos turísticos:

- EEUU
- Reino Unido
- Alemania
- Italia
- Francia
- México
- China
- Brasil
- Argentina

Si en algún módulo concreto no se dispone de esta información desglosada por mercados o destinos competidores, se especificará en la oferta. El adjudicatario podrá ofrecer un número mayor de mercados de origen y se valorará en el apartado correspondiente.

### 3.6.1.8. CUADRO DE MANDO INTERNO

Definición de un cuadro de mando o informe de indicadores que permita medir el grado de cumplimiento del Plan Estratégico del Destino, así como la implantación de mejoras, objetivos y grados de ejecución. Este *dashboard* o cuadro de mando permitirá monitorizar y analizar de forma eficiente los datos que salgan de unos indicadores específicos de desempeño (KPI), de mediciones internas por departamentos y sobre datos externos claves para hacer un seguimiento del alcance de los objetivos básicos de dicho plan estratégico de turismo de la ciudad de Madrid.

En la plataforma de datos se incluirán también informes y cuadros de mando que se realicen internamente, como todos los alojados en el portal de MADRID DESTINO / TURISMO / INTELIGENCIA TURÍSTICA. En la web específica para la prestación del servicio, se colgarán las publicaciones que se realizan de forma anual y resultados de las encuestas de percepción del destino, en formatos visuales y atractivos para el usuario final. La visualización de los informes dinámicos que actualmente están colgados en el portal de MADRID DESTINO serán susceptibles de mejora por parte del adjudicatario, cuando desarrollen el módulo específico de visualización.

### 3.6.1.9. DE APLICACIÓN PARA TODOS LOS MÓDULOS

Las características básicas que deben tener todos los indicadores visuales y Cuadros de Mando o *Dashboards* objeto de este pliego son:

- **Personalizado:** se debe poder decidir los KPI's que se consideren relevantes, tanto de las diferentes áreas de la Dirección de Turismo como de los indicadores relevantes para el sector turístico que sean susceptibles de ser medidos en el tiempo.
- **Visual:** se debe disponer de la información a un golpe de vista, de tal forma, que los datos se puedan exponer a través de gráficos y contar con indicadores rápidos basados en claves de color, flechas, cifras destacadas, etc.
- **Práctico:** Se debe disponer de la información de forma clara para que oriente las acciones de los equipos de la Dirección de Turismo y otros agentes involucrados en la actividad. De tal forma que debe facilitar la información necesaria para poder decidir los siguientes pasos y mejorar resultados.
- **A tiempo real y accesible a todos.** Los datos deben estar disponibles en tiempo real, es decir, se debe tener la capacidad de estar actualizados de todas sus fuentes de información de forma automática, es decir, debe estar sincronizado automáticamente en la nube, o con servidores específicos, para poder tener la información al minuto y poder ser accesible para todas las áreas implicadas. Se podrán crear distintos perfiles para que diversos integrantes de la Dirección de Turismo de MADRID DESTINO puedan controlar los datos obtenidos y ver su evolución.
- **Interfaz Web** para visualización de resultados.
- **Basada en alguna herramienta de Business Intelligence** de reconocido prestigio en el mercado.

### 3.6.2. Mantenimiento, migración y mejora de los Informes Internos

Actualmente MADRID DESTINO tiene en explotación unos indicadores turísticos, unos a disposición del público y otros internos de uso exclusivo de MADRID DESTINO, que desea mantener. Inicialmente y hasta la puesta en explotación del nuevo sistema dando continuidad al sistema actual, y posteriormente con una integración o planteamiento de mejora con el nuevo sistema.

Los licitadores pueden hacerse una idea de su alcance, contenido y funcionalidad, en la siguiente dirección de Internet (sólo del sistema público):

<https://www.madrid-destino.com/turismo/inteligencia-turistica>

#### 3.6.2.1. Sistema Público

Este sistema de información turística consta de los cuatro subsistemas siguientes:

- VADEMÉCUM TURÍSTICO MENSUAL
- PERFIL DEL VISITANTE
- INFRAESTRUCTURA HOTELERA
- CONECTIVIDAD

Las fuentes de datos son o bien, generadas internamente por MADRID DESTINO como encuestas turísticas, o bien de organismos externos con los que MADRID DESTINO tiene acuerdos (AENA, RENFE, INE).

### VADEMÉCUM TURÍSTICO MENSUAL

[https://public.tableau.com/app/profile/cit.madrid.destino/viz/VademcumTurstico\\_16819052377560/Hoja1](https://public.tableau.com/app/profile/cit.madrid.destino/viz/VademcumTurstico_16819052377560/Hoja1)

Descripción: En este informe encontraremos los principales indicadores turísticos de Madrid, con periodicidad mensual: viajeros, pernoctaciones, estancia media, gasto, etc.

El informe está dividido en varias partes:

- Tabla donde se muestra información del Total, Hoteles y Apartamentos para Viajeros, Pernoctaciones, Grado de Ocupación por plaza, Grado de Ocupación por habitantes y Estancia media total (noches), Internacional (Noches) y Nacional (noches), así como la Variación.
- Gráfico de líneas donde se puede apreciar una evolución anual de la estancia media para 3 tipos: Nacional, Internacional, Total
- Diversos gráficos de barras donde se explica el mercado nacional e internacional tanto para el mes actual como el acumulado hasta lo que se lleva de año.
- Tablas donde se puede apreciar tanto el Dato como la Variación de la Comunidad de Madrid del mes actual y el acumulado para: Viajeros extranjeros., Gasto Total, Gasto medio diario.
- Establecimientos hoteleros por categorías tanto para el mes actual como el acumulado.

Fuentes de datos: Infraestructura Hotelera, Viajeros y Pernoctaciones.

### PERFIL DEL VISITANTE

[https://public.tableau.com/app/profile/cit.madrid.destino/viz/PerfilVisitanteMadrid\\_16819165089930/EmisoresInternacionales](https://public.tableau.com/app/profile/cit.madrid.destino/viz/PerfilVisitanteMadrid_16819165089930/EmisoresInternacionales)

Descripción: En este informe se encuentran los principales indicadores anuales de viajeros a Madrid por países o CC.AA.: viajeros, pernoctaciones, gasto, estancia media, categorías de hotel, etc.

El informe está dividido en 2 pestañas

1. Pestaña Internacional, la cual está dividida en 2 partes:
  - a. Mercados Emisores donde se puede apreciar el dato y variación interanual de dichos mercados según la residencia y el año.
  - b. Datos hoteleros de Madrid por mercado origen donde se puede apreciar tanto el total como el dato según las estrellas de los hoteles para Viajeros. A su vez, también se puede apreciar la Variación Interanual y % del Total.
2. Pestaña Nacional, la cual está dividida en 2 partes
  - a. Mercados Nacionales donde se puede apreciar el dato y variación interanual de dichos mercados para Viajeros, Pernoctaciones y Estancia Media según la Comunidad y el año.
  - b. Datos hoteleros de Madrid por comunidad origen donde se puede apreciar tanto el total como el dato según las estrellas de los hoteles para Viajeros. A su vez, también se aprecia la Variación Interanual y % del Total.

Fuentes de datos: AENA, AENA (TOTALES), Atención e Información (SASIT), Atención e Información (TOTALES), Conexiones aéreas, Egatur, Establecimientos y Plazas Hoteleras, GastoINNuevo, Percepción del Turista, SAIT Nacional, SAIT Totales Nacional, Viajeros y Pernoctaciones – Definitivos + provisionales, Viajeros y Pernoctaciones Categorías, Viajeros y Pernoctaciones Nacionales, Viajeros y Pernoctaciones Totales Nacional.

### 1.3. Infraestructura Hotelera

[https://public.tableau.com/app/profile/cit.madrid.destino/viz/INFRAESTRUCTURAHOTELERA\\_16819145168140/INICIO](https://public.tableau.com/app/profile/cit.madrid.destino/viz/INFRAESTRUCTURAHOTELERA_16819145168140/INICIO)

Descripción: En este informe se encuentran los principales indicadores hoteleros de Madrid (desde 1 hasta 5 estrellas) referentes a demanda, plazas y rentabilidad: tarifas, número de empleados, habitaciones, viajeros, etc.

El informe está dividido en 3 pestañas

1. 1. Pestaña Demanda, la cual está dividida en 3 partes:
  - a. Visión general.
  - b. Análisis.
  - c. Comparativa.
2. Pestaña Plazas, la cual está dividida en 2 partes:
  - a. Visión general.
  - b. Comparativa.
3. Pestaña Rentabilidad, la cual está dividida en 2 partes:
  - a. Visión general.
  - b. Comparativa.

Fuentes de datos: Inf\_coy\_revpar, Inf\_vadem\_hotel, Viaj\_ Pernoc.

### 1.4. Conectividad

<https://public.tableau.com/app/profile/cit.madrid.destino/viz/Conectividadarea/Portada>

Descripción: En este informe se encuentran las principales rutas aéreas (aerolíneas y destinos) de Madrid, tanto a nivel nacional, como europeo e internacional.

El informe está dividido en 4 pestañas

1. Pestaña Mapa Global.
2. Pestaña Doméstica, la cual está dividida en 2 partes:
  - a. Visión general.
  - b. Análisis.
3. Pestaña Europa, la cual está dividida en 2 partes:
  - a. Visión general.
  - b. Análisis.
4. Pestaña Intercontinental, la cual está dividida en 2 partes:
  - a. Visión general.
  - b. Análisis.

Fuentes de datos: Conectividad

### 3.6.2.2. Sistema Privado

Se describen en este apartado la funcionalidad de este sistema de información turística, realizado con la misma tecnología y de complejidad similar a los subsistemas del apartado anterior. Este sistema de información turística consta de los subsistemas siguientes:

- ATENCIÓN AL VISITANTE
- BENCHMARKING EUROPEO
- EVOLUTIVO VIAJEROS Y PERNOCTACIONES
- GASTO EXPERIMENTAL INE
- INFORME DE COYUNTURA TURÍSTICA
- MADRID NUEVAS CIFRAS
- NUEVOS CUADROS DE MANDO
- OTROS INFORMES
- PERFIL DEL VISITANTE
- PREDETERMINADO
- VADEMÉCUM TURÍSTICO

#### 2.1. Atención al Visitante

Descripción: En esta carpeta se encuentran los siguientes informes relacionados con encuestas:

- Encuesta Calidad v1.0.14. Informe que engloba el estudio de satisfacción de los servicios de atención de información turística de Madrid.
- Informe SATE. Informe que engloba:
  - o Países
  - o Gestión Informadores
  - o Comparativa Dinámica
  - o Tabla Dinámica
- Nueva Encuesta Percepción del Turista.: informe que engloba:
  - o Perfil de turista visitante
  - o Planificación estancia
  - o Turismo
  - o Gasto
  - o Percepción.
- Percepción del Turista. informe que engloba:
  - o Perfil de turista
  - o Motivos de la visita
  - o Experiencia
  - o Canales de información
  - o Fidelización del turista

- Gasto
- Cuestiones generales
- Eventos icónicos
- Factores para el éxito
- Perfil turista SESIT. informe que engloba:
  - Procedencia, edad y duración
  - Motivo
  - Hit Categorías
  - Hit Detalle Recursos
  - Hit Detalle Recursos
  - Hit Eventos
  - Hit Detalle Eventos
  - Informadores (encuestas)
  - Informadores (envíos)
  - Comparativa dinámica
  - Tabla dinámica
  - Porcentajes
  - SAIT y Continente
  - Por Comunidad
  - Motivos
  - Duración y Tipo
  - Edad

Fuentes de datos: Encuesta Calidad v1.0.14, Datos Encuestas – SATE, Nueva Encuesta Percepción del Turista, Percepción del Turista, Perfil turista SESIT.

## 2.2. Benchmarking Europeo

Descripción: En esta carpeta se muestra el informe relacionado con Benchmarking Europeo, informe que engloba los siguientes puntos:

- Destinos urbanos europeos según volumen de pernoctaciones
- Volumen de pernoctaciones según destinos urbanos europeos

Fuentes de datos: PernoctacionesTourmis

## 2.3. Evolutivo Viajeros y Pernoctaciones

Descripción: En esta carpeta se encuentra el informe Dashboard Evolutivo. Informe que engloba los siguientes puntos:

- Evolución a largo plazo de Viajeros

Fuentes de datos: Consulta SQL personalizada (clusters\_modern\_bi)

## 2.4. Gasto Experimental INE

Descripción: En esta carpeta se encuentra el informe Gasto Experimental INE. Informe que engloba los siguientes puntos:

- Gasto en Destino (según Mercado y Año)

Fuentes de datos: Gasto experimental INE (datos trimestrales)

## 2.5. Informe de coyuntura Turística

Descripción: en esta carpeta se encuentran los siguientes informes:

- Informe de Coyuntura Turística por Rango: informe que engloba los siguientes puntos:
  - Principales Cifras
  - Demanda Viajeros internacional
  - Demanda Viajeros Nacional
  - Demanda pernoctaciones internacional
  - Evolución de Viajeros
  - Evolución de pernoctaciones
  - Demanda – Benchmarking
  - Demanda – gasto
  - Ranking Países -Gasto
  - Evolución de pasajeros y operaciones
  - Ocupación Hotelera
  - ADR – INE
  - REVPAR – INE
  - Establecimientos Hoteleros
  - Plazas hoteleras y personal ocupado
  - Faro de Moncloa
  - Faro de Moncloa Procedencia
  - SAIT
  - SAIT Procedencia
  - TOP MERCADOS
- Informe de Mercado: informe que engloba los siguientes puntos:
  - Principales indicadores según país seleccionado
  - Viajeros
  - Pernoctaciones
  - Benchmarking
  - Tráfico aéreo
  - Atención e Información SAIT

Fuentes de datos: Informe de Coyuntura Turística por Rango (EGATUR, STR, Establecimientos y Plazas Hoteleras, REVPAR, AENA, Faro de Moncloa, Madrid City Tour, Google Analytics, SAIT, Viajeros y Pernoctaciones Datos Definitivos + Provisionales ), Informe de Mercado (Aena, Aena (TOTALES), Atención e Información (SAIT), Atención e Información (SAIT) TOTALES, Conexiones\_aereas, Egatur, Viajeros y Pernoctaciones Datos Definitivos + Provisionales, Viajeros y Pernoctaciones TOTALES Datos Definitivos + Provisionales.

## 2.6. MADRID NUEVAS CIFRAS

Descripción: En esta carpeta se encuentran el informe MADRID NUEVAS CIFRAS, informe que engloba los siguientes puntos:

- Viajeros
- Pernoctaciones
- Ocupación por Plaza

Fuentes de datos: Infraestructura Hotelera, Viajeros y Pernoctaciones INE definitivos + provisionales, Apartamentos

## 2.7. Nuevos Cuadros de Mando

Descripción: En esta carpeta se encuentran los siguientes informes:

- CONECTIVIDAD (explicado en el Sistema de Acceso Público del apartado 3.4.2.1)
- INFRAESTRUCTURA HOTELERA (explicado en el Sistema de Acceso Público del apartado 3.4.2.1)

## 2.8. Otros informes

Descripción: En esta carpeta se encuentran los siguientes informes:

- Gestión de Stocks: informe que engloba los siguientes puntos:
  - o Almacén
  - o Puntos Externos e Internos
  - o Publicaciones Autorizadas
- Hits de Actividad: informe que engloba los siguientes puntos:
  - o Vista General Recursos Turísticos
  - o Detalle Recursos Turísticos

Fuentes de datos: Gestión de Stocks (Access, Pedido+ (clusters\_modern\_bi3)), Hits de Actividad (Respuestas Encuestas+ madrid\_pit\_bi).

## 2.9. Perfil del Visitante

Descripción: En esta carpeta encontraremos los siguientes informes:

- Conectividad (explicado en el Sistema de Acceso Público del apartado 3.4.2.1).
- Perfil Visitante Internacional. informe que engloba los siguientes puntos.
  - o *Ranking* visitantes internacionales.

- Perfil Visitante Madrid (explicado en el Sistema de Acceso Público del apartado 3.4.2.1).

Fuentes de datos: AENA, AENA (TOTALES), Atención e Información (SAIT), Atención e Información (SAIT) TOTALES, Conexiones\_aereas, Egatur, Percepción del Turista, Viajeros y Pernoctaciones – Datos definitivos + provisionales, Viajeros y Pernoctaciones TOTALES – Datos definitivos + provisionales

### 3.6.2.3. Mantenimiento

Hasta la puesta en explotación de los servicios objeto de este pliego, será labor del adjudicatario el mantenimiento y actualización de los datos de estos indicadores, bajo las siguientes premisas:

- Este mantenimiento está comprendido en el objeto de este expediente, sin suponer costes adicionales a MADRID DESTINO.
- Todos los informes están actualmente disponibles sobre tecnología Tableau, cuyo código MADRID DESTINO pondrá a disposición del adjudicatario para realizar la labor de mantenimiento de dichos informes.
- Las licencias de *Tableau* necesarias para la explotación y mantenimiento correrán a cargo de MADRID DESTINO.
- El mantenimiento de estos indicadores es solamente “correctivo” sin que se prevean modificaciones significativas de funcionamiento, ni crecimiento en el número de indicadores y fuentes de datos.
- Las fuentes de datos serán provistas por MADRID DESTINO al adjudicatario.
- La frecuencia de actualización de los datos será mensual.

### 3.6.2.4. Migración y continuidad del servicio

El adjudicatario deberá ampliar sus sistemas objeto de este expediente para los informes ya disponibles en MADRID DESTINO, descritos en los apartados 3.6.2.1 y 3.6.2.2. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** para lo que utilizará las mismas fuentes de datos internas ya disponibles para la Organización. El procedimiento para el traspaso de datos para elaborar los informes, así como la frecuencia de su actualización se acordarán entre el adjudicatario y MADRID DESTINO al comienzo del contrato.

- Las tareas de migración de estos subsistemas deberán estar incluidas en la implantación del servicio, con los mismos plazos de entrega y aceptación.
- La continuidad del servicio se prestará en las mismas condiciones que las del resto de los sistemas de información, y su coste estará incluido en el precio del servicio.
- Todos los informes que están actualmente disponibles sobre tecnología *Tableau*, MADRID DESTINO los pondrá a disposición del adjudicatario para facilitar su labor de migración de dichos informes.
- Los costes de cualquier licencia necesaria para la continuidad del servicio serán a costa del adjudicatario.
- El mantenimiento de estos indicadores será tanto “correctivo” como “evolutivo”, comprendiendo en este último los cambios y ampliaciones que MADRID DESTINO pueda demandar por la lógica evolución de sus necesidades.
- Las fuentes de datos serán provistas por MADRID DESTINO al adjudicatario.
- La frecuencia de actualización de los datos será mensual.

### 3.6.3. Medición de KPIs

Los cuadros de mando - incluirán las medidas de varias métricas y KPI's al mismo tiempo. Se deben identificar los KPIs y métricas claves, dentro de la Dirección de Turismo de MADRID DESTINO, que pueden aportar información tanto de la actividad de promoción turística de Madrid, así como del porcentaje de ejecución de cada uno los objetivos del Plan estratégico de turismo. Como orientación, se exponen algunos de las métricas esenciales en el cuadro mando para el cumplimiento de los Kpi's de negocio:

- Estancia media general y por mercado vs aumento (inc %) en acumulado Gasto medio general y por mercado y aumento del gasto (Inc.%) Número de visitantes general y por mercado (dato absoluto y Inc%)
- Posibles fuentes de información (internas y externas)
- Analíticas de canales digitales (APPs, perfiles RRSS, Web, e-commerce de productos propios)

#### Otros aspectos relevantes a tener en cuenta:

La asistencia técnica incluirá además un servicio de análisis y valoración de la información, con presentaciones e informes que ayuden en la toma de decisiones al destino.

## 3.7. Formación

La empresa adjudicataria realizará un plan de formación dirigido gestores y usuarios a fin de asegurar el buen funcionamiento y uso del sistema.

Toda la documentación relativa a los citados cursos deberá ponerse a disposición de MADRID DESTINO.

La Memoria Técnica deberá incluir un Plan de Formación, que detalle el contenido de la formación oferta, número de horas propuestas, medios materiales y recursos humanos adscritos para la formación destacando, en su caso, aquellas características o prestaciones ofertadas que puedan ser superiores a las requeridas y el interés y/o las ventajas que estas aportan a MADRID DESTINO.

### 3.7.1. Formación Funcional

La formación funcional irá dirigida a los gestores de los procedimientos. Incluirá la utilización del sistema y la relación con los diferentes módulos de los que consta el aplicativo.

### 3.7.2. Formación Periódica

El adjudicatario deberá impartir la formación de manera periódica durante la fase de mantenimiento y se actualizará en función de los cambios que se produzcan durante la vigencia del contrato. La periodicidad variará en función de los nuevos usuarios o de los cambios introducidos en los aplicativos. Esta formación deberá permitir a los gestores y usuarios de MADRID DESTINO mantenerse actualizados en el conocimiento y manejo de la herramienta. Todo ello de acuerdo con el plan de formación presentado en su oferta.

## 3.8. Documentación e Informes

### 3.8.1. Documentación

A la finalización de los trabajos de instalación, parametrización, migración y formación, y previamente a la firma del acta de recepción de la puesta a disposición de la herramienta, el adjudicatario debe presentar un informe técnico que indique los datos empleados y las configuraciones realizadas en la instalación de la herramienta, así como los manuales de funcionamiento de esta. Esta documentación debe incluir, al menos:

- Procedimientos de seguridad y control de acceso: definición de los procedimientos de seguridad y operación necesarios para no comprometer el correcto funcionamiento del programa y/o aplicación y garantizar el cumplimiento de los niveles de seguridad que se le exigirá al sistema. Como mínimo, se definirán los siguientes procedimientos:
  - Acceso al sistema y a sus recursos.
  - Mecanismos de autenticación.
  - Mantenimiento de la integridad y confidencialidad de los datos.
  - Control y registro de acceso al sistema (logs, certificaciones, etc.).
  - Copias de seguridad y recuperación de datos y su periodicidad y recuperación ante caídas del sistema.
  - Cuando proceda, mecanismos de criptografía para almacenamiento de la información.
  - Procedimientos de custodia, transporte, borrado y destrucción de soportes.
- Plan de Continuidad del sistema.
- Manuales de usuario.
- Procedimiento de implantación, administración y operación del sistema.

Asimismo, el adjudicatario entregará toda la documentación pertinente relativa a la personalización específica de la aplicación objeto de contratación realizada para MADRID DESTINO, incluyendo los manuales de funcionamiento de la base de datos genérica, así como los manuales relativos a la aplicación parametrizada implementada en MADRID DESTINO.

Toda la documentación se entregará en formato digital, en un formato previamente acordado con MADRID DESTINO, y en idioma español. El adjudicatario se compromete a mantener la información actualizada durante toda la fase de mantenimiento.

### 3.8.2. Informes

Para el adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación, en formato electrónico de acuerdo al formato que se establezca.

El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y su distribución será definido en el arranque del proyecto de forma conjunta entre la empresa adjudicataria y el personal designado por MADRID DESTINO.

La puntualidad y calidad en la entrega de informes, especialmente en los informes periódicos y reglados, es de importancia primordial para el buen funcionamiento del servicio de gestión.

MADRID DESTINO se reserva el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio, o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición, todos los medios necesarios para ello.

### **3.8.2.1. Informes de Incidencias**

Incluirán la relación de incidencias del servicio acontecidas, clasificadas según su criticidad.

El contenido mínimo del informe será el siguiente:

- La incidencia detectada.
- Los efectos provocados por la misma.
- El tiempo empleado en su resolución.
- Los trabajos realizados por parte del personal de la empresa adjudicataria para devolver al servicio su correcto funcionamiento.

Para las más críticas se presentará una explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

En cualquier momento, a solicitud de MADRID DESTINO, la empresa adjudicataria remitirá un informe detallado sobre incidencias específicas que ésta considere relevantes.

### **3.8.2.2. Informes de Seguimiento de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)**

Incluirán una relación detallada y pormenorizada caso por caso de los elementos de servicio medible que componen cada ANS.

Salvo que MADRID DESTINO acuerde otro plazo, la empresa adjudicataria emitirá con periodicidad mensual un informe que contendrá todas las incidencias notificadas en el período objeto de seguimiento (en principio 1 mes) y contendrá toda la información necesaria para poder valorar si se han cumplido los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y, en su caso, aplicar las penalizaciones que el incumplimiento haya generado.

### **3.8.2.3. Otros Informes**

Adicionalmente y a solicitud de MADRID DESTINO, la empresa adjudicataria elaborará informes extraordinarios y/o a medida relacionados con cualquier aspecto de los servicios objeto del presente contrato.

## **3.9. Servicio integral de mantenimiento, soporte y gestión**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio integral de mantenimiento y soporte para garantizar la disponibilidad del servicio objeto de este contrato.

El servicio integral incluirá:

- Mantenimiento:

- Preventivo.
- Correctivo.
- Evolutivo.
- Soporte.
- Gestión.

Para los servicios de mantenimiento y soporte, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de MADRID DESTINO diferentes modos de acceso para el reporte de incidencias y consultas:

- un acceso Web
- una dirección de correo
- un número de teléfono con atención personalizada (ventanilla única)

de manera que se disponga de un soporte en modalidad 8 horas x 5 días a la semana, a través del que se podrán canalizar las peticiones de servicio.

Para el servicio de gestión, la empresa adjudicataria asignará un técnico que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que se designen por MADRID DESTINO relativas a todos los servicios prestados.

### 3.9.1. Mantenimiento preventivo

Las empresas licitadoras incluirán en su propuesta los **Procedimientos de mantenimiento preventivo**.

Los trabajos de mantenimiento preventivo se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con MADRID DESTINO y ocupará horarios de baja actividad.

Así mismo, la empresa adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.

### 3.9.2. Mantenimiento correctivo

En mantenimiento correctivo consistirá en dar respuesta y resolver las averías/anomalías que se puedan producir y que repercutan en el funcionamiento normal de los servicios contratados.

Cada avería/anomalía se tratará como una incidencia y le será de aplicación lo establecido en los siguientes apartados.

#### 3.9.2.1. Clasificación de las incidencias

Las incidencias relacionadas con el mantenimiento correctivo se clasificarán según los siguientes tipos de severidad de acuerdo con el siguiente esquema:

Prioridad	Impacto
Crítica	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios.

Media	Fallo de una o varias funciones del servicio que afecta severamente a la funcionalidad de este y afecta a un grupo importante de usuarios.
Bajo	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de este, que afectan a un número muy limitado de usuarios y/o no tienen una trascendencia global.

### 3.9.2.2. Gestión de las incidencias

Para la gestión de las incidencias, se establece el siguiente procedimiento:

- Detección y comunicación de la incidencia.

En el momento en que algún usuario de este organismo detecte alguna anomalía en el servicio lo comunicará al interlocutor de MADRID DESTINO, quien se pondrá en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica la empresa adjudicataria, esta comunicación nunca podrá ser establecida con una operadora automática.

- Registro de la incidencia.

El Servicio de Asistencia Técnica, una vez reciba la comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno de la empresa adjudicataria como por parte de MADRID DESTINO, solicitando ésta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

- Resolución de la incidencia.

A continuación, se comunicará, por parte del Servicio de Asistencia Técnica, dicha incidencia al personal de la empresa adjudicataria habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, fuese responsabilidad de la empresa adjudicataria, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

- Comunicación de la resolución de la incidencia.

Una vez se haya solucionado la incidencia, se comunicará al interlocutor de MADRID DESTINO la resolución de esta a fin de su verificación.

- Cierre de la incidencia.

Una vez la resolución haya sido validada por este Organismo, la empresa adjudicataria cerrará la misma.

Para la gestión de las incidencias, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una aplicación de ticketing que permita llevar a cabo todo el procedimiento anteriormente descrito de la forma más automatizada posible, incluyendo la emisión de informes.

### 3.9.3. Mantenimiento evolutivo

Este servicio incluye:

- Optimización de los servicios implantados. Tanto la empresa adjudicataria como MADRID DESTINO podrán proponer actuaciones en este sentido.
- Adaptación de los aplicativos a todos los cambios legales que se produzcan en la legislación relacionada con la materia durante la vida del contrato de cambios legales, incluyendo los cambios reglamentarios de la Seguridad Social y/o de relacionados con la fiscalidad.
- Actualización del software, con instalación en remoto de las futuras nuevas versiones de la aplicación, y la validación de la nueva implantación, y el correspondiente soporte frente a las incidencias de la nueva instalación.

Una vez aprobada una actuación por parte de MADRID DESTINO y con el acuerdo de la empresa adjudicataria, se establecerá un plan específico para su implantación que la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de ejecutar.

### 3.9.4. Servicio de soporte

Mediante el servicio de soporte, la empresa adjudicataria facilitará asistencia a las consultas técnicas y funcionales de los técnicos y usuarios que MADRID DESTINO designe.

Para la prestación del mantenimiento y soporte en el ámbito del presente contrato la empresa adjudicataria orquestará el servicio siguiendo las recomendaciones de ITIL, mediante tres niveles que de modo resumido serían los siguientes:

- Nivel 1: Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (Ventanilla única y aplicación de *ticketing*). Este nivel el soporte inicial es responsable de las incidencias básicas del usuario.
- Nivel 2: Lo forman técnicos especializados preparados para recibir los escalados que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible resolverán la incidencia en el momento de recibir la correspondiente notificación. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.
- Nivel 3: Lo forman técnicos expertos que darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y realizando los cambios que sean necesarios en los servicios y componentes.

Este servicio telemático de soporte debe incluir todo el entorno tecnológico relacionado con el servicio, incluyendo las consultas sobre la forma de extraer datos o para la recuperación de los datos perdidos por error o accidente.

## 3.10. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

### 3.10.1. Plazos de Implantación de la Solución

Los siguientes ANS afectan a la puesta en explotación definitiva de los módulos, definida por defecto en la planificación como el fin de la fase de implantación en 6 meses, aunque este plazo puede ser más corto si el adjudicatario así lo ha ofertado en su propuesta.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de desviación ('parada de crono') para la empresa adjudicataria:

- el tiempo dedicado por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

El valor de cumplimiento de este indicador debe ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento
Retraso máximo sobre la fecha de entrega pactada	< 1 mes

### 3.10.2. Disponibilidad

Se define una ANS de Disponibilidad del servicio, entendida como la de la Solución completa con todos sus módulos operativos, sin incidencias reseñables en ninguno de ellos que impidan su correcto funcionamiento.

Indicador de servicio	Cumplimiento
Tiempo de indisponibilidad	< 1 día por semestre

No se considerará como indisponibilidades del servicio las paradas programadas que se produzcan, siempre que éstas estén acordadas y aprobadas por MADRID DESTINO, ni las consideradas como "fuerza mayor", ni las que se produzcan debido a terceros ajenos al adjudicatario y a su cadena de proveedores.

### 3.10.3. Mantenimiento Correctivo

Los siguientes ANS son de aplicación al Mantenimiento Correctivo de todos los sistemas objeto de este contrato, así como a las consultas planteadas por los técnicos y usuarios de MADRID DESTINO.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por MADRID DESTINO o quien ésta determine en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
Baja	16 horas	32 horas	8x5xNBD
Media	8 horas	16 horas	8x5xNBD
Crítica	2 horas	4 horas	24x7

- Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de *ticketing* mencionada.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de resolución (‘parada de crono’) para el prestatario del servicio contratado:

- aquellas averías que no sean responsabilidad del contratista
- las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por MADRID DESTINO.
- el tiempo dedicado a la resolución de la incidencia por terceros cuya responsabilidad no recaer en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

INDICADOR DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO (MENSUAL)
Tiempo de respuesta	≥ al 98%
Tiempo de resolución	≥ al 98%

Para cada período de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto del total de incidencias.

El incumplimiento del ANS en dos incidencias críticas durante un mismo periodo de revisión se considerará una falta muy grave, con los posibles efectos establecidos en el PCAP.

### 3.10.4. Soporte

Los siguientes ANS son de aplicación al soporte (ver apartado 3.9.4 de este pliego), es decir a las consultas relacionadas con la asistencia técnica y funcional de todos los sistemas objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por MADRID DESTINO o quien ésta determine en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
n/a	8 horas	16 horas	8x5xNBD

- Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de *ticketing* mencionada.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de resolución ('parada de crono') para el prestatario del servicio contratado:

- el tiempo dedicado a la resolución de la consulta por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria), el tiempo dedicado por éstos a la resolución de la incidencia.

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento (mensual)
Tiempo de respuesta	≥ al 98%
Tiempo de resolución	≥ al 98%

Para cada período de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto del total de incidencias.

### 3.10.5. Cumplimiento de los ANS

#### 3.10.5.1. Revisión

Salvo que MADRID DESTINO establezca otro plazo, el cumplimiento de los ANS se revisará mensualmente. Dicha revisión se llevará a cabo en las Reuniones del Comité de Seguimiento (ver apartado 7.3.1 de este pliego) y estará basada en el Informe de Seguimiento de los ANS (ver apartado 3.8.2.2 de este pliego).

#### 3.10.5.2. Efectos en caso de Incumplimiento

El incumplimiento de los ANS conllevará la aplicación de las penalidades correspondientes en los términos establecidos en el PCAP.

### 3.11. Equipo de Trabajo

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a MADRID DESTINO con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y configuración, así como el posterior mantenimiento.

En cualquier caso, como parte del equipo de trabajo, se requiere la disponibilidad de los siguientes recursos:

- El responsable del servicio por parte la empresa adjudicataria establecidos en el apartado 7.2.1, con capacidad suficiente para realizar labores de dirección, seguimiento y coordinación, el cual podrá incorporar al proyecto durante su realización, a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones.
- El responsable técnico establecido en el apartado 7.2.2., con conocimiento y experiencia suficiente en el aplicativo y las tecnologías asociadas, que dé garantías suficientes para la realización con éxito del proyecto.

### 3.12. Facturación

Las facturaciones parciales del precio del contrato correspondientes al Lote 1, estarán vinculadas al cumplimiento de los hitos mostrados en la siguiente tabla:

Hitos	Descripción duración fase	Porcentaje del importe a facturar
Hito 1º. Fin fase inicial de arranque del proyecto, que engloba las subfases de Planificación y Transferencia descritas en este pliego en el apartado	Desde la fecha de formalización del contrato hasta la presentación del calendario definitivo y los detalles de ejecución del Plan de Implantación. Transferencia completa del conocimiento, procesos, estructura de datos y actualización del servicio actual de cuadros de mando de turismo de Madrid Destino	26% del importe de adjudicación

3.3.1 Fase de Implantación.		
Hito 2º Fin subfase de Puesta en Marcha descrita en el apartado 3.3.1 Fase de Implantación, que engloba la parametrización y puesta en marcha del SIT	Desde la fecha de formalización del contrato hasta la firma del Acta de Puesta en Marcha	30% del importe de adjudicación
Hito 3º Fin Monitorización del servicio	2 meses desde el Hito 2 (tras la firma del Acta de puesta en marcha)	24% del Importe de adjudicación
Hito 4º Fin prestación regular del servicio, en las condiciones que se establecen en este Pliego.	La duración de esta Fase cubrirá el período de tiempo entre el Hito 3 (fin Fase de Monitorización del servicio) y el 31/03/2026	20% del Importe de adjudicación

#### Para la Fase de Implantación

Las facturas se presentarán una vez cumplidas las diferentes subfases señaladas en el cuadro anterior en las que se estructura a su vez la Fase de implantación, previa comprobación por parte de Madrid Destino de la correcta recepción de todos los módulos correctamente implantados.

#### Durante la Fase de Mantenimiento

Facturación mensual a mes vencido. Estos importes comenzarán a devengar en el momento de la aceptación de la Implantación. El adjudicatario empezará a facturar los servicios cuando los servicios estén plenamente operativos y aceptados en su conjunto.

Tras el Hito 4º dará comienzo el periodo de prórroga de 36 meses, en el que se continuará dando la prestación regular del servicio, en las condiciones que se establecen en este pliego, cuya facturación será mensual a mes vencido por el importe ofertado por el adjudicatario en su oferta económica **“Precio mensual del servicio”**.

*Sin perjuicio de que la Fase de mantenimiento tenga una duración prevista inicial de once (11) meses, en el caso de que en fase de ejecución del servicio dicho periodo se viera reducido, dada la duración a su vez de la Fase de Implantación respecto de la fecha definitiva de la formalización del contrato, el adjudicatario únicamente tendrá derecho al cobro de los meses totales de ejecución de la Fase de Mantenimiento, no pudiendo exigir indemnización alguna a Madrid Destino en este caso.*

## 4. LOTE 2: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Consiste en un servicio de investigación de mercado sobre la imagen de Madrid como destino turístico, análisis de perfiles de turistas potenciales, tendencias en materia de turismo y benchmarking.

### 4.1. Plazo de Ejecución

Debido a la importancia que reviste el estricto cumplimiento de los hitos, objetivos y plazos comprometidos por Madrid Destino para la ejecución de los proyectos aprobados financiados con Fondos Europeos, y el sometimiento a los requisitos que se establecen en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, en la Orden HFP/1030/2021, en la Orden HFP/1031/2021, en la Orden HFP/55/2023, en la Instrucción JCCP de 23 de diciembre de 2021, en RDL 36/2020, en el Manual de Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid, en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.I1 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones y demás normativa que resulta de aplicación, si las deficiencias en la ejecución de los trabajos fueran reiteradas o el retraso evidente y no fuesen objeto de subsanación por el adjudicatario, sin perjuicio de las penalidades previstas en el apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato con la reclamación de la indemnización que corresponda en concepto de daños y perjuicios.

Los H/O CID están explicados y cuantificados en el Anexo Revisado de la Decisión de Ejecución del Consejo por el que se aprobó la Adenda al PRTR de España.

Los H/O CID **se establecen a nivel de Medida** y su cumplimiento es **responsabilidad del Órgano responsable de la Medida** (Ministerios).

Entre los Hitos y Objetivos (HyO) críticos a cumplir, de acuerdo con el anexo de la Resolución de 29 de diciembre de 2023, de la Secretaría de Estado de Turismo, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 21 de diciembre de 2021, modificado por Acuerdo de 29 de diciembre de 2023, por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas, del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, publicada en el BOE nº 26 de 30 de enero de 2024:

Tal y como establece la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del PRTR de España (CID, en sus siglas en inglés), la inversión 1.2 del Componente 14 (C14.I1.2) será ejecutada por las entidades locales y las Comunidades Autónomas e incluye, entre otros, los siguientes objetivos:

**Hito n.º 220 del CID:** Cuarto trimestre 2024: Las Comisiones de Seguimiento se asegurarán de que todos los destinos beneficiarios logren como mínimo los siguientes porcentajes de ejecución de cada Plan de Sostenibilidad Turística.

- *Ejecución del 50 % en el caso de los destinos adjudicados en 2021.*
- *Ejecución del 30 % en el caso de los destinos adjudicados en 2022.*
- *Ejecución del 15 % en el caso de los destinos adjudicados en 2023.*

**Hito n.º 221 del CID:** Segundo trimestre 2026: Finalización de todos los proyectos incluidos en los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos» y adjudicados en consonancia con los objetivos 211, 212 y 213, el 35 % de cuyos fondos se destinarán a financiar medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos, de conformidad con la Guía técnica sobre la aplicación de principio de «no causar un perjuicio significativo» (DO C 58 de 18 de febrero de 2021, p. 1) mediante el uso de una lista de exclusiones y el requisito de cumplimiento de la legislación medioambiental pertinente de la UE y nacional.

La consecución de los hitos y objetivos se cuantificará por los indicadores de medición incluidos en la Decisión de Ejecución del Consejo, y su cumplimiento se verificará de acuerdo con los mecanismos pactados con la Comisión Europea en las disposiciones operativas a las que se refiere el artículo 20.6 del Reglamento 2021/241, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y resiliencia. Será obligatorio tanto el cumplimiento de los hitos y objetivos como proporcionar la información de seguimiento que se establezca desde la Administración General del Estado, tanto de ejecución de gasto como de consecución de objetivos y el logro de los indicadores en las cuantías asignadas de manera individualizada a cada Comunidad Autónoma. Por tanto, el cumplimiento de los hitos y objetivos previstos en la Decisión de Ejecución del Consejo es obligatorio para que cada Comunidad Autónoma pueda retener finalmente los fondos transferidos.

Todas estas obligaciones son igualmente aplicables a los subcontratistas.

## 4.2. Fases del Contrato

A continuación, se describen las diferentes fases del contrato:

### 4.2.1. Fase de puesta en marcha del proyecto

El plazo de ejecución se iniciará el día siguiente al de la notificación de la adjudicación definitiva. Durante esta fase, la empresa adjudicataria pondrá en marcha los servicios objeto del contrato en las condiciones definidas en el presente pliego, de forma que a su finalización estén plenamente operativos.

La duración de esta fase no podrá superar las **6 semanas**, contadas a partir de la fecha de formalización del contrato. No obstante, **se valorará la reducción de esta fase** si el adjudicatario así lo propuso en su oferta.

Las empresas licitadoras **presentarán en su Memoria Técnica una propuesta para la fase de puesta en marcha del proyecto** para los servicios ofertados, contemplando las siguientes actividades:

- **Planificación:** al inicio del servicio, en un tiempo máximo de dos semanas, quedarán establecidos el calendario definitivo y los detalles de la ejecución del plan. Éstos quedarán fijados por MADRID DESTINO junto con la empresa adjudicataria.
- **Transferencia:** mediante esta actividad, el adjudicatario entregará a MADRID DESTINO los detalles del servicio y transferirá el conocimiento de las herramientas informáticas necesarias, entregando la documentación de ayuda necesaria.
- **Puesta en producción:** a la finalización de esta actividad, la infraestructura informática necesaria y los servicios deberán estar en producción, plenamente operativos.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de MADRID DESTINO información periódica de la evolución de la fase de puesta en marcha.

Durante esta fase el adjudicatario definirá, implementará y realizará, junto al personal de MADRID DESTINO, al menos los siguientes puntos de la metodología a seguir para llevar a cabo la investigación de mercado:

- Propuesta metodológica, fases y tareas asociadas a cada una de ellas.
- Perfil del target del estudio.
- Análisis por país del tipo de estudio más adecuado según punto geográfico.
- Definición de las muestras y los puntos muestrales principales.
- Definición del formato de encuesta: duración, preguntas objetivas y subjetivas, etc...
- Análisis y definición de fuentes de datos.

El servicio se considerará operativo y recibido cuando así se constate en la firma del Acta de puesta en marcha por parte de la empresa adjudicataria y de MADRID DESTINO, siendo a partir de ese momento cuando la empresa adjudicataria empezará a facturar a MADRID DESTINO los servicios prestados.

Todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este pliego con plena operatividad, incluyendo los costes de las licencias durante esta fase y cualquier otro coste derivado de la implantación de los servicios solicitados, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

#### 4.2.2. Fase de prestación de los servicios

Durante esta fase, los servicios objeto del contrato deberán estar plenamente operativos en las condiciones que se establecen en este pliego.

La duración de esta fase cubrirá el período de tiempo entre la finalización de la fase de puesta en marcha del proyecto y la finalización del contrato.

#### 4.2.3. Fase de Devolución

Para garantizar la correcta transferencia de datos y conocimientos previos a la finalización del contrato, se elaborará un plan de devolución del servicio, cuyo coste estará incluido en la oferta.

**La empresa licitadora incluirá en su Memoria Técnica este plan de devolución**, en el que deberá indicar el conjunto de actividades necesarias para realizar la correspondiente transferencia de conocimiento y datos tanto al equipo humano de MADRID DESTINO como al nuevo adjudicatario que reciba el servicio. Este Plan deberá garantizar, además, el correcto traspaso de servicios, garantías u otros contratos de mantenimiento en vigor en ese momento.

La empresa licitadora debe contemplar la simultaneidad en la ejecución de las fases de devolución y la de mantenimiento, siendo responsabilidad del prestatario disponer de los recursos necesarios para que el servicio no se vea afectado por la dedicación a las labores de devolución mencionadas.

La ejecución del plan de devolución no tendrá una duración superior a 2 semanas, tras las cuales el nuevo contratista se hará cargo por completo del servicio.

El proveedor saliente deberá mantener, durante la fase de devolución, el mismo nivel de servicio que durante el resto de la prestación del servicio durante la fase de mantenimiento. Durante el periodo de devolución del servicio, la empresa adjudicataria deberá cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados anteriormente. El periodo de devolución no podrá ser en ningún caso causa de ninguna discontinuidad o pérdida de prestaciones o calidad del servicio ofrecido.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de MADRID DESTINO del acta de aceptación de la devolución del servicio, condición necesaria para el pago de la última factura.

### 4.3. Situación actual

Madrid, es uno de los destinos turísticos internacionales de referencia desde donde se llevan a cabo acciones de promoción turística internacional, basada en los mercados europeos naturales y países con conexión directa aérea de largo radio desde sus ciudades principales.

En los últimos años se han desarrollado varios análisis de mercado con diferentes objetivos y aplicaciones. Todos ellos han tenido como finalidad aumentar el conocimiento de los mercados o públicos objetivos para así poder desarrollar nuevas estrategias de marketing digital y comunicación.

En 2021 se realizó una “escucha digital” sobre el destino Madrid en países internacionales objetivo. Se obtuvo de esta manera información muy útil sobre los intereses y búsquedas principales que se hacían en entornos digitales sobre el destino Madrid, en diferentes países objetivo-estratégicos para la ciudad en ese momento. El periodo analizado fue de tres meses, del 1 de enero al 31 marzo 2021.

En el año 2022, se llevó a cabo un estudio a través de encuestas online sobre los perfiles de turistas en determinados mercados estratégicos. Este estudio ha ayudado a entender las necesidades y motivaciones principales de los futuros viajeros, la manera que prefieren a la hora de interactuar con las marcas, así como conocer cuál es su percepción del destino Madrid. [https://www.hosteltur.com/156603\\_un-estudio-revela-como-son-y-que-buscan-los-turistas-que-vendran-a-madrid.html](https://www.hosteltur.com/156603_un-estudio-revela-como-son-y-que-buscan-los-turistas-que-vendran-a-madrid.html)

Para los equipos cuya competencia es la promoción de la ciudad de Madrid como destino turístico es de vital importancia conocer y analizar cuál es la imagen real de Madrid en la mente del viajero potencial.

### 4.4. Definición del proyecto

Se necesita un proceso de investigación de mercados a través del conjunto de técnicas metodológicas, para obtener datos objetivos sobre la imagen y reputación de la ciudad de Madrid como destino turístico. Una vez recopilados los datos cuantitativos y cualitativos mediante muestras suficientemente representativas de cada uno de los territorios, se analizarán para poder redactar informes exhaustivos que muestren información objetiva sobre la percepción y el posicionamiento del destino Madrid en la mente del viajero.

### 4.5. Objetivos principales del proyecto

Este proyecto tiene como objetivos principales, aunque no exclusivos, los siguientes puntos:

- Conocimiento de la percepción de la imagen de Madrid como ciudad/destino turístico en los mercados estratégicos identificados y su posicionamiento respecto a la competencia. Identificación de los atributos principales (positivos y negativos) por los que es identificada la ciudad de Madrid.
- Mayor conocimiento sobre los perfiles de viajeros de estos mercados e identificación de nuevas tendencias.
- Construcción de una estrategia de contenidos y líneas de comunicación para cada uno de estos mercados.

#### 4.6. Target del estudio

El perfil del target de este estudio deberá ser:

- Mujeres y hombres, en proporciones similares
- Edades comprendidas entre 30 y 65 años
- Que hayan efectuado al menos 1 o 2 viajes en el año 2022, es decir, personas que hayan demostrado su interés por viajar anteriormente
- Nivel socioeconómico sea C+ (Clase media alta).
- Personas con alto nivel educativo y con intereses sobre la cultura, el arte y el consumo de ocio y gastronomía.

#### 4.7. Enfoque metodológico

La empresa adjudicataria del contrato deberá aportar la definición, diseño y propuesta metodológica más efectiva para el alcance de los objetivos del estudio y la generación de informes profesionales. Deberá definir la propuesta metodológica más adecuada, sus fases y las tareas asociadas a cada una de ellas:

- Como fase inicial, tendrá que haber un análisis por país del tipo de estudio más adecuado, el proceso que se abordará y objetivos principales según punto geográfico.
- Se definirán las muestras y los puntos muestrales principales.
- Se definirán las encuestas digitales a los perfiles de viajeros según país, la duración total, así como el contenido de dichas encuestas, siendo un mix de preguntas objetivas/cerradas y otras subjetivas/abiertas. Es de interés que entre en la medición la información subjetiva, emocional y experiencial de la muestra.
- Se deberá incluir la obtención de aspectos emocionales del pensamiento, así como posibles necesidades que estén latentes, diferencias entre lo que se cree, se dice y se hace, drivers del comportamiento, etc.... Por tanto, se tendrá que desarrollar técnicas de investigación etnográficas al propio estudio para dotar información sobre “experiencias”.
- Habrá marcadores de riesgo que tengan en cuenta las desviaciones que aparezcan a lo largo del estudio, tratando de minimizar los errores de resultados debido a las mismas y reorientando el estudio, si así fuese necesario, antes de finalizarlo.
- Se hará un análisis exhaustivo de todos los datos, sacando conclusiones, comparando con la competencia y aportando un mapa de recomendaciones.

## 4.8. Elección de la muestra

La elección de la muestra ha de basarse en la representatividad proveniente de los países emisores principales, y ha de ofrecer información suficiente para su análisis. Para la parte metodológica basada en encuestas digitales, la muestra mínima debería ser 600 encuestas a individuos, por cada país emisor.

## 4.9. Alcance

El alcance del proyecto comprende los siguientes países objetivo:

- Alemania
- Francia
- Reino Unido
- Japón
- EEUU, costa este y oeste
- Brasil (Río de Janeiro y Sao Paulo)
- México
- Oriente medio (Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos)
- Corea de Sur
- China (Pekín, Shanghai, Shenzhen, Guangzhou, Chongqing)
- Hong Kong

Las muestras tendrán su principal origen en las ciudades con vuelo directo a Madrid de cada uno de los países nombrados.

## 4.10. Informes y entregables

Como resultado de los trabajos anteriormente descritos la adjudicataria deberá a entregar a MADRID DESTINO los siguientes informes y planes:

1. Entrega de un informe de análisis de percepción y posicionamiento de Madrid como destino turístico, basado en los resultados obtenidos de las encuestas a los perfiles de turistas en estos mercados y sus tendencias de viajes. El informe recogerá, además, el perfil detallado de estos encuestados con respecto a su comportamiento, tendencias e intereses que ayude a identificar y segmentar a las diferentes audiencias.
2. Entrega de un informe con el análisis de la competencia (benchmarking) sobre estrategias de posicionamiento y construcción de marca, así como estrategias de comunicación y contenidos digitales. Casos de éxito y buenas prácticas de otros destinos turísticos urbanos.
3. Entrega de un plan de acción global, desde dos puntos de vista diferenciados:
  - a. Plan de acción cuyo principal objetivo es la construcción de marca Madrid, como destino turístico, en cada uno de los mercados estratégicos teniendo en cuenta el análisis del estudio global. Estrategias y recomendaciones.
  - b. Plan de acción cuyo principal objetivo es la generación de contenidos y líneas de comunicación para entornos digitales, diferenciando canales, países y audiencias. Incluir las tendencias identificadas en el estudio según país.

#### 4.11. Formato e idiomas de los entregables

Todos los informes a los que hace referencia el apartado anterior se deberán elaborar en castellano.

Los entregables de los informes se realizará en formato editable (Microsoft Word/Power Point) y pdf. De cara al formato, el proyecto incluiría la maquetación de todos los materiales, entregando un documento listo para distribución, siguiendo las pautas gráficas que le indicará el responsable del contrato de MADRID DESTINO.

El adjudicatario igualmente entregará las referencias y datos que se hayan utilizado para la elaboración de los informes y planes, de forma que eventualmente el propio equipo de MADRID DESTINO (o un tercero distinto del adjudicatario, si así lo decidiesen) pudiese actualizarlos en el futuro. Esto incluye una relación de las fuentes/informes utilizados, idealmente con enlace directo al informe/fuente de los datos, y típicamente un fichero (Excel o similar) con la recopilación ordenada de los datos usados en las distintas gráficas, mapas, infografías o tablas que se incluyan en los informes, para uso interno de MADRID DESTINO.

#### 4.12. Metodología de elaboración del contenido de los informes y planes

Para la elaboración de los informes, el adjudicatario seguirá las siguientes pautas:

- El adjudicatario realizará a MADRID DESTINO una propuesta con la estructura del contenido de los informes, que deberá ser aprobada por el responsable del contrato en la fase de Puesta en marcha del Proyecto.
- El adjudicatario, al terminar la recopilación de datos, realizará a MADRID DESTINO una presentación previa a la realización de los distintos informes dentro del alcance de este contrato. Esta presentación será la base de dichos informes y deberá contar con la aprobación de MADRID DESTINO de cara a la elaboración final de dichos informes. **Esta presentación no podrá llevarse a cabo más allá de 6 meses a contar desde el inicio del proyecto.**
- Una vez que el adjudicatario haya realizado los informes y estos hayan sido aprobados por MADRID DESTINO, elaborará los planes de acción incluidos dentro del alcance de este contrato. Estos planes de acción serán remitidos a MADRID DESTINO al finalizar el plazo de ejecución del contrato.

Las empresas licitadoras **presentarán en su Memoria Técnica un planteamiento de ejecución del proyecto**, indicando los aspectos más relevantes de su propuesta, así como **ejemplos de informes, gráficos, documentación descriptiva, etc...** que el licitador plantee ofrecer como entregables de este proyecto, además de cualquier otro que el licitador entienda que pudiese ser de interés para MADRID DESTINO.

#### 4.13. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del adjudicatario, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

##### 4.13.1. Plazos de entrega de documentación

La entrega de la documentación en los plazos aprobados para la documentación por parte de MADRID DESTINO es otro de los aspectos importantes relacionados con la calidad del servicio.

Por ello, el responsable del contrato de MADRID DESTINO definirá y aprobará las fechas de entrega de los documentos que considere relevantes. Este calendario podrá ser modificado en el tiempo si las circunstancias así lo exigen.

Al final de cada período de facturación se analizarán los documentos cuya fecha de entrega se encuentra dentro del período a facturar y se revisará el cumplimiento de los ANS, según lo establecido en la siguiente tabla:

Indicador	Unidades	Sistema de Medida	ANS
Plazo de entrega	Días	Diferencia entre el plazo de entrega aprobado por el responsable del contrato y el plazo de entrega real. El responsable del contrato podrá aprobar la modificación del plazo de entrega.	Para cada documento: Plazo de entrega real - Plazo de entrega aprobado $\leq$ 5 días laborables, si el plazo de entrega es mayor que el aprobado.

#### 4.13.2. Calidad de la documentación

La calidad de la documentación es, así mismo, otro de los aspectos importantes relacionados con la calidad del servicio.

Para ello, la persona designada por MADRID DESTINO como responsable de proyecto realizará un control de la documentación generada a lo largo del desarrollo del contrato y podrá elevar si procede un informe de no aceptación de los entregables que no cumplan con los requisitos de calidad formal, de calidad con terceros, redacción, inconsistencias o contengan errores materiales.

La empresa adjudicataria deberá corregir las no conformidades en el plazo y los términos que se acuerde con MADRID DESTINO.

A final de cada período de facturación, se analizarán los documentos cuya fecha de entrega se encuentra dentro del período a facturar y se revisará el cumplimiento de los ANS según lo establecido en la siguiente tabla:

Indicador	Unidades	Sistema de Medida	ANS
Calidad de la documentación	Número de documentos no aceptados	Entregables que son elevados al Comité de Seguimiento con informe de no aceptación	Objetivo de calidad del 100% de documentos generados

### 4.13.3. Cumplimiento de los ANS

#### 4.13.3.1. Revisión

Salvo que MADRID DESTINO establezca otro plazo, el cumplimiento de los ANS se revisará mensualmente.

#### 4.13.3.2. Efectos en caso de Incumplimiento

El incumplimiento de los ANS conllevará la aplicación de las penalidades correspondientes en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### 4.14. Equipo de Trabajo

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para ofrecer los servicios descritos en este documento y prestar apoyo y soporte técnico a MADRID DESTINO, con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y posterior mantenimiento.

En cualquier caso, como parte del equipo de trabajo, se requiere la disponibilidad de los siguientes recursos:

- Responsable del servicio. Según se establece en el apartado 7.2.1 *Responsable de los servicios*, el adjudicatario deberá establecer esta figura, con capacidad suficiente para realizar labores de dirección, seguimiento y coordinación, el cual podrá incorporar al proyecto durante su realización a las personas que estime necesarias para dar cumplimiento, revisión y soporte a todas las actividades descritas.
- Responsable técnico. Según se establece en el apartado 7.2.2 *Responsable Técnico*, con conocimiento y experiencia suficiente en el aplicativo y las tecnologías asociadas, que dé garantías suficientes para la realización con éxito del proyecto:

Responsable técnico de Análisis de mercado y posicionamiento de marca. MADRID DESTINO establece como fundamental que el adjudicatario de este contrato ponga a disposición del mismo con carácter obligatorio, un perfil profesional que reúna al menos los siguientes requisitos:

- Título universitario o grado en estadística, matemáticas, análisis de datos, marketing y comunicación, publicidad, economía, administración de empresas, finanzas, ciencias sociales, psicología, relaciones internacionales y comercio exterior, turismo, sistemas de información y/o informática.
- Experiencia mínima profesional de tres (3) años en análisis de mercados turísticos y posicionamiento de marca dentro de los diez (10) años anteriores a la fecha de finalización de presentación de ofertas de este expediente.

Teniendo en consideración los mínimos obligatorios establecidos, MADRID DESTINO valorará la propuesta que el licitador realice en este sentido, según se especifica en el Apartado 19 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en lo que al Lote 2 se refiere.

Previa solicitud expresa de MADRID DESTINO y con carácter previo a la adjudicación, el licitador seleccionado deberá presentar la documentación que acredite el cumplimiento de los requerimientos mínimos exigidos al personal, así como de las mejoras ofertadas en su caso. El incumplimiento y/o la

falta de presentación de la acreditación impedirá que el contrato pueda serle adjudicado y será excluido de la presente licitación.

#### 4.15. Facturación

La facturación de este contrato se realizará de la siguiente manera:

El adjudicatario de este lote emitirá 3 facturas, asociadas a entregables del proyecto, tal como se describe en el apartado 4.4.7 *Informes y entregables*, de la siguiente manera:

- **Factura del 25%** del total de la oferta adjudicada correspondiente a este servicio, relativa al primer entregable “informe de análisis de percepción y posicionamiento de Madrid como destino turístico”.
- **Factura del 25%** del total de la oferta adjudicada correspondiente a este servicio, relativa al segundo entregable “análisis de la competencia (benchmarking)”.
- **Factura del 50%** del total de la oferta adjudicada correspondiente a este servicio, relativa al tercer entregable “Plan de acción para la construcción de la marca Madrid” y “Plan de acción para la generación de contenidos y líneas de comunicación”.

MADRID DESTINO procederá al pago de las facturas descritas una vez revisados y aceptados los entregables mencionados anteriormente.

## 5. LOTE 3: SERVICIO DE CLIPPING EN MERCADOS INTERNACIONALES ESTRATÉGICOS

### 5.1. Plazo de Ejecución

Debido a la importancia que reviste el estricto cumplimiento de los hitos, objetivos y plazos comprometidos por Madrid Destino para la ejecución de los proyectos aprobados financiados con Fondos Europeos, y el sometimiento a los requisitos que se establecen en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, en la Orden HFP/1030/2021, en la Orden HFP/1031/2021, en la Orden HFP/55/2023, en la Instrucción JCCP de 23 de diciembre de 2021, en RDL 36/2020, en el Manual de Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid, en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.I1 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones y demás normativa que resulta de aplicación, si las deficiencias en la ejecución de los trabajos fueran reiteradas o el retraso evidente y no fuesen objeto de subsanación por el adjudicatario, sin perjuicio de las penalidades previstas en el apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato con la reclamación de la indemnización que corresponda en concepto de daños y perjuicios.

Los H/O CID están explicados y cuantificados en el Anexo Revisado de la Decisión de Ejecución del Consejo por el que se aprobó la Adenda al PRTR de España.

Los H/O CID **se establecen a nivel de Medida** y su cumplimiento es **responsabilidad del Órgano responsable de la Medida** (Ministerios).

Entre los Hitos y Objetivos (HyO) críticos a cumplir, de acuerdo con el anexo de la Resolución de 29 de diciembre de 2023, de la Secretaría de Estado de Turismo, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 21 de diciembre de 2021, modificado por Acuerdo de 29 de diciembre de 2023, por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas, del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, publicada en el BOE nº 26 de 30 de enero de 2024:

Tal y como establece la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del PRTR de España (CID, en sus siglas en inglés), la inversión 1.2 del Componente 14 (C14.I1.2) será ejecutada por las entidades locales y las Comunidades Autónomas e incluye, entre otros, los siguientes objetivos:

**Hito n.º 220 del CID:** Cuarto trimestre 2024: Las Comisiones de Seguimiento se asegurarán de que todos los destinos beneficiarios logren como mínimo los siguientes porcentajes de ejecución de cada Plan de Sostenibilidad Turística.

- *Ejecución del 50 % en el caso de los destinos adjudicados en 2021.*
- *Ejecución del 30 % en el caso de los destinos adjudicados en 2022.*
- *Ejecución del 15 % en el caso de los destinos adjudicados en 2023.*

**Hito n.º 221 del CID:** Segundo trimestre 2026: Finalización de todos los proyectos incluidos en los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos» y adjudicados en consonancia con los objetivos 211, 212 y 213, el 35 % de cuyos fondos se destinarán a financiar medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos, de conformidad con la Guía técnica sobre la aplicación de principio de «no causar un perjuicio significativo» (DO C 58 de 18 de febrero de 2021, p. 1) mediante el uso de una lista de exclusiones y el requisito de cumplimiento de la legislación medioambiental pertinente de la UE y nacional.

La consecución de los hitos y objetivos se cuantificará por los indicadores de medición incluidos en la Decisión de Ejecución del Consejo, y su cumplimiento se verificará de acuerdo con los mecanismos pactados con la Comisión Europea en las disposiciones operativas a las que se refiere el artículo 20.6 del Reglamento 2021/241, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y resiliencia. Será obligatorio tanto el cumplimiento de los hitos y objetivos como proporcionar la información de seguimiento que se establezca desde la Administración General del Estado, tanto de ejecución de gasto como de consecución de objetivos y el logro de los indicadores en las cuantías asignadas de manera individualizada a cada Comunidad Autónoma. Por tanto, el cumplimiento de los hitos y objetivos previstos en la Decisión de Ejecución del Consejo es obligatorio para que cada Comunidad Autónoma pueda retener finalmente los fondos transferidos.

Todas estas obligaciones son igualmente aplicables a los subcontratistas.

## 5.2. Fases del Contrato

A continuación, se describen las diferentes fases del contrato:

### 5.2.1. Fase de puesta en marcha del proyecto

El plazo de ejecución se iniciará el día siguiente al de la notificación de la adjudicación definitiva. Durante esta fase, la empresa adjudicataria pondrá en marcha los servicios objeto del contrato en las condiciones definidas en el presente pliego, de forma que a su finalización estén plenamente operativos.

La duración de esta fase no podrá superar las **4 semanas**, contadas a partir de la fecha de formalización del contrato.

No obstante, **se valorará la reducción de esta fase** si el adjudicatario así lo propuso en su oferta.

Las empresas licitadoras **presentarán en su Memoria Técnica una propuesta para la fase de puesta en marcha del proyecto** para los servicios ofertados, contemplando las siguientes actividades:

- **Planificación:** al inicio del servicio, en un tiempo máximo de dos semanas, quedarán establecidos el calendario definitivo y los detalles de la ejecución del plan. Éstos quedarán fijados por MADRID DESTINO junto con la empresa adjudicataria.
- **Transferencia:** mediante esta actividad, el adjudicatario entregará a MADRID DESTINO los detalles del servicio y transferirá el conocimiento de las herramientas informáticas necesarias si procede, entregando la documentación de ayuda necesaria.
- **Puesta en producción:** a la finalización de esta actividad, la infraestructura informática necesaria y los servicios deberán estar puestos en marcha y plenamente operativos.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de MADRID DESTINO información periódica de la evolución de esta fase.

El servicio se considerará operativo y recibido cuando así se constate en la firma del Acta de puesta en marcha por parte de la empresa adjudicataria y de MADRID DESTINO, siendo a partir de ese momento cuando la empresa adjudicataria empezará a facturar a MADRID DESTINO los servicios prestados.

Todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este pliego con plena operatividad, incluyendo los costes de las licencias durante esta fase y cualquier otro coste derivado de la implantación de los servicios solicitados, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

### 5.2.2. Fase de prestación de los servicios

Durante esta fase, los servicios objeto del contrato deberán estar plenamente operativos en las condiciones que se establecen en este pliego.

La duración de esta fase cubrirá el período de tiempo entre la finalización de la fase de puesta en marcha y la finalización del contrato.

### 5.2.3. Fase de Devolución

Para garantizar la correcta transferencia de datos y conocimientos previos a la finalización del contrato, se elaborará un plan de devolución del servicio, cuyo coste estará incluido en la oferta.

**La empresa licitadora incluirá en su Memoria Técnica este plan de devolución**, en el que deberá indicar el conjunto de actividades necesarias para realizar la correspondiente transferencia de conocimiento y datos tanto al equipo humano de MADRID DESTINO como al nuevo adjudicatario que reciba el servicio. Este Plan deberá garantizar, además, el correcto traspaso de servicios, garantías u otros contratos de mantenimiento en vigor en ese momento.

La empresa licitadora debe contemplar la simultaneidad en la ejecución de las fases de devolución y la de mantenimiento, siendo responsabilidad del prestatario disponer de los recursos necesarios para que el servicio no se vea afectado por la dedicación a las labores de devolución mencionadas.

La ejecución del plan de devolución no tendrá una duración superior a 2 semanas, tras los cuales el nuevo contratista se hará cargo por completo del servicio.

El proveedor saliente deberá mantener, durante la fase de devolución, el mismo nivel de servicio que durante el resto de la prestación del servicio durante la fase de mantenimiento. Durante el periodo de devolución del servicio, la empresa adjudicataria deberá cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados anteriormente. El periodo de devolución no podrá ser en ningún caso causa de ninguna discontinuidad o pérdida de prestaciones o calidad del servicio ofrecido.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de MADRID DESTINO del acta de aceptación de la devolución del servicio, condición necesaria para el pago de la última factura.

### 5.3. Definición del proyecto

Tomando como base el nuevo modelo turístico descrito en el Plan Estratégico de Turismo 2020-2023, la oficina de Turismo de la ciudad de Madrid tiene marcados unos objetivos que buscan, principalmente, la captación de un público que genere un alto impacto en toda la cadena de valor, la promoción turística de la ciudad como destino urbano de referencia en el mundo y el aumento de penetración en mercados estratégicos.

Para poder lograr el cumplimiento de los objetivos es importante poder analizar y entender cuál es el posicionamiento actual de la ciudad de Madrid en los mercados estratégicos que ayude a desarrollar futuras estrategias de comunicación, contenidos y relato. Dicho análisis debe llevarse a cabo tanto a nivel de medios de comunicación como de la percepción del destino por parte de los futuros viajeros.

Es por ello por lo que se precisa el poder contar con un servicio de monitorización y seguimiento del posicionamiento de Madrid en los medios de comunicación internacionales de interés **en el ámbito digital**. Por un lado, se analizará qué mensajes y oferta turística son las que más exposición tienen en los medios, por otro, qué noticias son relevantes para el sector profesional sobre las novedades del destino y su oferta. También es necesario ver qué mercados muestran una mayor visibilidad del destino, qué temáticas les interesa, y cómo ha ido variando el posicionamiento del destino según los meses concretos del año.

Se hace, pues, imprescindible disponer de un servicio de clipping de prensa internacional que permita al departamento de Marketing Estratégico y al resto de departamentos del Área de Turismo disponer de una herramienta especializada que permita analizar y entender el posicionamiento de Madrid en los medios internacionales digitales, así como el impacto de algunas acciones de comunicación específicas derivadas de la actividad de la oficina de turismo.

Por otro lado, disponer de un clipping de prensa digital de turismo en el ámbito internacional es de gran relevancia porque permite conocer el alcance y el impacto económico que supone la comunicación de los proyectos internacionales, monitorizar las opiniones publicadas sobre los mismos identificando posibles cambios en la comunicación y/o definición de la estrategia de comunicación y promoción turística, así como como conocer la imagen general que se tiene del destino Madrid, sus principales novedades turísticas y culturales favoreciendo un mayor conocimiento del destino de cara a su mejor difusión.

Este servicio de clipping identificará los principales medios de prensa digital que dan visibilidad al destino Madrid en el extranjero y conocer la frecuencia en la que se publican noticias sobre la ciudad, permitiendo valorar nuevas oportunidades y acciones que incrementen la presencia de noticias sobre el turismo en la capital para seguir extendiendo su buena reputación e imagen en los medios de comunicación.

Gracias a todo ello y a la información precisa y actualizada que nos proporcionará el clipping de prensa sobre el posicionamiento de Madrid y su presencia en los medios de comunicación de ámbito internacional se podrán adaptar las estrategias y toma de decisiones más eficientes, aumentando la visibilidad y reputación del turismo en la ciudad de Madrid.

## 5.4. Objetivos principales del proyecto

El objetivo principal es disponer de un servicio de clipping de prensa digital internacional, en el ámbito digital, que realice el seguimiento y análisis de las repercusiones e impacto en medios de comunicación extranjeros sobre Madrid como destino turístico.

## 5.5. Descripción del servicio

El servicio de clipping de prensa digital de turismo internacional debe tener las siguientes características y prestaciones de base:

- Envío semanal de repercusiones de prensa en base a un listado de palabras clave relativas al destino. Se darán una serie de descriptores a seguir desde el inicio del contrato, los cuales serán objeto de revisión y/o modificación por motivos de adaptación a los cambios estratégicos o de cambio de ruta en el plan de acción.
- Envío de un informe mensual que será un resumen de las referencias que se hayan marcado en los envíos semanales.
- Las noticias se seleccionarán de acuerdo con el listado de descriptores que MADRID DESTINO acordará con el adjudicatario tras la firma del Contrato y que será revisada de forma continua durante la prestación del Servicio, en función del número de descriptores ofertado. No obstante, al inicio del contrato MADRID DESTINO podrá solicitar al adjudicatario asesoramiento sobre los descriptores que es conveniente incluir en el seguimiento.
- De igual modo, a fin de garantizar la mejora del Servicio, podrá solicitar reuniones de trabajo en las que el adjudicatario facilite información sobre la eficacia de los descriptores sobre los que se realiza el seguimiento y realice recomendaciones sobre descriptores a incluir o eliminar del mismo.
- El licitador deberá especificar en su oferta el número de descriptores temáticos y nominales del que realizará seguimiento.
- Dichos descriptores se darán en español debiendo ser rastreados en el idioma correspondiente según país.
- Cobertura de repercusiones de medios internacionales. Deben incluirse tanto medios de información general, de lifestyle, viajes/otros y los especializados para profesionales del turismo de ocio como profesionales especializados en turismo MICE. Será necesario el uso de filtros/selecciones precisas para no incluir noticias que no son de interés o informaciones duplicadas. Es un punto de vital importancia dada la amplitud que tendrán algunos de los términos a seguir, pudiendo generarse mucho ruido en la selección de noticias si no se aplican esos filtros concretos. Por ello será necesario que la selección de noticias se realice por parte de un equipo humano especializado en documentación y no solo mediante procesos automatizados.
- Descarga individual y/o colectiva de recortes de prensa y visualización en diferentes formatos.
- Posibilidad de consulta y lectura completa de las noticias online y/o mediante descarga del contenido en texto u otro formato.
- Información de datos de repercusión económica y audiencia de las noticias entregados, diferenciando los países.

- Posibilidad de creación de informes, dossier o clipping concretos, pudiendo hacer búsquedas por palabras clave y fechas determinadas, mediante una metodología sencilla y eficaz.
- Posibilidad de ordenación de las noticias para poder presentar las repercusiones en el informe en el orden deseado.
- Posibilidad de añadir noticias propias que no hayan sido detectadas en el seguimiento realizado.

## 5.6. Entorno de prestación del servicio. Plataforma de acceso a noticias

El adjudicatario deberá proporcionar a MADRID DESTINO y mantener durante toda la vigencia del contrato un entorno Web de trabajo, que será el instrumento clave para la prestación del servicio.

- El entorno Web estará alojado en los servidores del adjudicatario o servicios cloud contratados para ello, y deberá ser accesible desde cualquier ubicación, 24 horas al día, los 365 días del año. El sistema de consultas deberá articularse mediante un sistema de autenticación.
- El acceso a la plataforma de clipping deberá estar habilitado para un mínimo de 5 usuarios diferentes.
- Este acceso será personalizable para cada perfil de MADRID DESTINO y contará con mecanismos de acceso autenticado y securizado para cada usuario. Además, deberá permitir que cada usuario personalice los descriptores que le proporcionan las alertas de manera que estas sean completamente personalizables para cada usuario, en cuanto a contenido y frecuencia.
- El adjudicatario deberá aportar también una APP para el acceso desde dispositivos móviles (tanto iOS como Android) que permita consultar las noticias seleccionadas y categorizadas.
- El seguimiento de los distintos medios se efectuará todos los días, de lunes a domingo, incluido los días festivos.
- El acceso y contenidos, tanto en la plataforma WEB como en la APP, serán ofrecidos de forma personalizada para cada usuario.
  - Las reseñas de noticias de prensa deberán incluir al menos los siguientes datos:
    - Fecha
    - Medio
    - Página
    - Sección
    - Circulación/ejemplares
    - VPE (Valor Publicitario Equivalente)
    - Firma (autor)
    - Texto plano del artículo
- La plataforma deberá permitir también una categorización de los medios más activos y que más noticias generan en el ámbito de los descriptores seleccionados, permitiendo el acceso a las noticias por medios.
- La plataforma, como se ha indicado antes en los datos de las reseñas, ha de habilitar la posición y ubicación de la noticia dentro de su contexto de emisión, indicando la posición relativa de la noticia, su formato y extensión.

- La plataforma deberá incluir un repositorio que incluya todas las noticias seleccionadas durante la vigencia del contrato y que se irá alimentando diariamente con las noticias seleccionadas y los resúmenes elaborados y ha de permitir el acceso a las mismas por fechas, temas medios, protagonistas, etc.
- El repositorio deberá integrarse en el entorno Web específicamente habilitado para MADRID DESTINO. El adjudicatario deberá remitir a MADRID DESTINO, al finalizar el contrato, una copia en formato digital que incluya todas las noticias recogidas durante el contrato correspondiente.
- La plataforma ha de permitir la elaboración de informes periódicos estadísticos, cuantitativos y cualitativos, que permitan evaluar el impacto.
- El adjudicatario deberá ofrecer sesiones formativas sobre el uso de sus herramientas WEB al personal de MADRID DESTINO que este determine.
- La herramienta deberá poder permitir la geolocalización sobre un mapa del origen de las noticias, permitiendo mostrar “mapas de calor” informativos con un criterio geográfico y temático. Las referencias a localizaciones serán países y ciudades.
- El adjudicatario deberá de dar soporte durante toda la duración del servicio para consultas y resolución de incidencias tanto técnicas como de uso y optimización de la plataforma. Se ofrecerá vía telefónica y correo electrónico. El tiempo de atención y de resolución solicitado se define en el apartado *de Acuerdos de nivel de servicio*
- Si bien el horario de prestación del servicio de clipping será de 24h, 7 días a la semana, el horario de atención a incidencias, peticiones y consultas se establecerá en NBD, de 07:00 AM a 03:00 PM de cada día laborable en la ciudad de Madrid.

## 5.7. Alcance

El ámbito internacional que debe abarcar el servicio de clipping comprende los siguientes países:

- Alemania
- Francia
- Reino Unido
- EEUU, costa este y oeste
- Brasil (Río de Janeiro y Sao Paulo)
- México
- Oriente Medio (Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos)
- Corea de sur
- China (Pekín, Shanghái, Shenzhen, Guangzhou, Chongqing)
- Japón
- Hong Kong

Las empresas licitadoras **presentarán en su Memoria Técnica un planteamiento técnico de ejecución del proyecto**, indicando en ella los aspectos más relevantes de su propuesta, además de cualquier otro que el licitador entienda que pudiese ser de interés para MADRID DESTINO.

## **5.8. Documentación e informes**

### **5.8.1. Documentación**

El adjudicatario entregará toda la documentación pertinente relativa al servicio objeto de contratación, realizada para MADRID DESTINO, incluyendo los manuales de funcionamiento que se precisen sobre las herramientas informáticas o servicios SaaS involucrados.

Toda la documentación se entregará en formato digital, en un formato previamente acordado con MADRID DESTINO, y en idioma español.

### **5.8.2. Informes**

Para el adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación, en formato electrónico.

El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y su distribución será definido en el arranque del proyecto de forma conjunta entre la empresa adjudicataria y el personal designado por MADRID DESTINO.

La puntualidad y calidad en la entrega de informes, especialmente en los informes periódicos y reglados, es de importancia primordial para el buen funcionamiento del servicio.

#### **5.8.2.1. Informes de incidencias**

El servicio de clipping será ofrecido mediante la puesta disposición de MADRID DESTINO de una plataforma web. Por lo tanto, es fundamental que ésta ofrezca la disponibilidad adecuada. Para ello, el adjudicatario enviará un informe de disponibilidad mensual, indicando la relación de incidencias del servicio que hayan sucedido en ese periodo.

#### **5.8.2.2. Informes de seguimiento de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)**

Incluirán una relación detallada y pormenorizada caso por caso de los elementos de servicio medible que componen cada ANS.

Salvo que MADRID DESTINO acuerde otro plazo, la empresa adjudicataria emitirá con periodicidad mensual un informe que contendrá toda la información necesaria para poder valorar si se han cumplido los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y, en su caso, aplicar las penalizaciones que el incumplimiento haya generado.

#### **5.8.2.3. Propiedad intelectual**

La empresa adjudicataria deberá garantizar a MADRID DESTINO que dispone de los derechos de uso de la propiedad intelectual e industrial precisos para la realización de cuanto es objeto del contrato, aportando la documentación necesaria que así lo acredite. Los costes derivados del servicio del seguimiento de noticias y que corresponda a la empresa adjudicataria abonar a los editores estarán incluidos en el precio del servicio.

## 5.9. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del adjudicatario, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

### 5.9.1. Plazo de puesta en marcha del servicio

Este ANS tiene en cuenta el plazo de puesta en explotación definitiva del servicio, especificado por defecto en la planificación como 4 semanas, aunque este plazo puede ser más corto si el adjudicatario así lo ha ofertado en su propuesta.

El valor de cumplimiento de este indicador debe ser:

Indicador	ANS
Fecha de entrega convenida	≤ 4 semanas

### 5.9.2. Disponibilidad de la plataforma de clipping

Se define una ANS de disponibilidad del servicio, entendida esta como el periodo de tiempo durante el cual el servicio ofrecido por la plataforma online es accesible y funcional. A efectos de medición, el periodo comprometido para la medición de la disponibilidad será de L-V, en horario de 08:00 a 19:00:

Indicador	Cumplimiento
% disponibilidad	≥ 99,9 %

El periodo de medición para el establecimiento de los ANS será mensual.

No se considerará indisponibilidad del servicio las paradas programadas que se produzcan, siempre que éstas estén acordadas y aprobadas por MADRID DESTINO, ni las consideradas como fuerza mayor, ni las que se produzcan debido a terceros ajenos al adjudicatario y a su cadena de proveedores.

### 5.9.3. Soporte al usuario de la plataforma de clipping

El siguiente ANS aplica a incidencias, peticiones y consultas relacionadas con la asistencia técnica y funcional de la plataforma de clipping.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla:

Indicador	Severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horarios de prestación
Incidencias del servicio	Grave	5min.	2h.	24x7
	No grave	15min.	24h.	8x5xNBD
Peticiones y consultas	n/a	15min.	48h.	8x5xNBD

Se considera incidencia grave aquella que provoca indisponibilidad del servicio, tal como se define en el apartado 5.10.2 *Disponibilidad de la plataforma de clipping*.

- Se considera tiempo de respuesta al transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de resolución para el prestatario del servicio contratado:

- aquellas averías que no sean responsabilidad del contratista
- las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por MADRID DESTINO.
- el tiempo dedicado a la resolución de la incidencia por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

INDICADOR DE SERVICIO	ANS
Tiempo de respuesta	≥ al 98%
Tiempo de resolución	≥ al 98%

Para cada período de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto del total de incidencias.

De cara a la medición de los ANS de disponibilidad y soporte a usuario de plataforma de clipping el adjudicatario pondrá a disposición de MADRID DESTINO una plataforma de ticketing que permita a MADRID DESTINO realizar toda la gestión del ciclo de vida de las incidencias, peticiones, tareas y solicitudes.

El incumplimiento del ANS en dos incidencias críticas durante un mismo periodo de revisión se considerará una falta muy grave, con los posibles efectos establecidos en el PCAP.

#### 5.9.4. Cumplimiento de los ANS

##### 5.9.4.1. Revisión

Salvo que MADRID DESTINO establezca otro plazo, el cumplimiento de los ANS se revisará mensualmente.

#### 5.9.4.2. Efectos en caso de Incumplimiento

El incumplimiento de los ANS conllevará la aplicación de las penalidades correspondientes en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### 5.10. Equipo de Trabajo

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para ofrecer los servicios descritos en este documento y prestar apoyo y soporte técnico a MADRID DESTINO, con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y posterior mantenimiento.

En cualquier caso, como parte del equipo de trabajo, se requiere la disponibilidad de los siguientes recursos:

- Responsable del servicio. Según se establece en el apartado 7.2.1 *Responsable de los servicios*, el adjudicatario deberá establecer esta figura, con capacidad suficiente para realizar labores de dirección, seguimiento y coordinación, el cual podrá incorporar al proyecto durante su realización a las personas que estime necesarias para dar cumplimiento, revisión y soporte a todas las actividades descritas.
- Responsable técnico. Según se establece en el apartado 7.2.2 *Responsable Técnico*, con conocimiento y experiencia suficiente en el aplicativo y las tecnologías asociadas, que dé garantías suficientes para la realización con éxito del proyecto.

Responsable técnico de Análisis de clipping, a los efectos de arrojar los informes necesarios con conclusiones basadas en el servicio. MADRID DESTINO establece como fundamental que el adjudicatario de este contrato ponga a disposición del mismo con carácter obligatorio, un perfil profesional que reúna al menos los siguientes requisitos:

- Título universitario o grado en periodismo, marketing y comunicación, publicidad, filología, filosofía y/o lenguas modernas
- Experiencia mínima profesional de un (1) año en análisis de prensa dentro de los siete (7) años anteriores a la fecha de finalización de presentación de ofertas de este expediente.

Teniendo en consideración los mínimos obligatorios establecidos, MADRID DESTINO valorará la propuesta que el licitador realice en este sentido, según se especifica en el Apartado 19 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en lo que al Lote 3 se refiere.

Previa solicitud expresa de MADRID DESTINO y con carácter previo a la adjudicación, el licitador seleccionado deberá presentar la documentación que acredite el cumplimiento de los requerimientos mínimos exigidos al personal, así como de las mejoras ofertadas en su caso. El incumplimiento y/o la falta de presentación de la acreditación impedirá que el contrato pueda serle adjudicado y será excluido de la presente licitación.

## 5.11. Facturación

El adjudicatario de este lote emitirá **facturas mensuales** correspondientes a la oferta presentada por el adjudicatario para este servicio.

## 6. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.

**NOTA IMPORTANTE:** todos los servicios a llevar a cabo objeto del contrato (incluidos posibles repuestos/sustituciones) así como toda la documentación/comunicación/publicación que se genere, tanto en formato papel, adhesivo, cartelería, como en formato digital, audiovisual y de cualquier tipo, deberá cumplir con las obligaciones de difusión, comunicación, publicidad y formato en cuanto a logos, marcas, denominaciones etc. reguladas en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022; en el Real Decreto-Ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del citado Plan; en la Orden HFP/1030/201; en la Orden HFP 1031/2021; en la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; en la Instrucción de 23 de diciembre de 2021 de la Junta Consultiva del Estado y demás normativa que resulte de aplicación, debiendo incluir, obligatoriamente, la denominación completa del objeto del contrato tal y como consta en los pliegos y la procedencia de la financiación.

La prestación de los servicios se realizará, principalmente y de acuerdo con los porcentajes de dedicación establecidos para cada uno de los perfiles profesionales que deben integrar el equipo del contratista, como con el coste de los servicios de compra de bases de datos y costes de licencias, tanto durante el período inicial de duración del contrato como de sus posibles prórrogas, todo ello de acuerdo con los precios ofertados por el contratista. En cuanto al cómputo de horas trabajadas mensualmente se respetarán las existentes en su empresa de origen, tal y como se establece en el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública en vigor, que resulta de aplicación. En el precio de la prestación se encuentran incluidos los honorarios de los perfiles profesionales, así como todos los costes asociados conforme a convenio.

El equipo de trabajo actuará en remoto, debiendo tener la disponibilidad y los medios necesarios para establecer reuniones online con MADRID DESTINO o presencia física en sus dependencias en alguna ocasión puntual, cuando éste considere necesario, ajustándose a su horario de trabajo.

El adjudicatario ha de disponer de una organización y autonomía propias para la prestación de los servicios, tanto en medios materiales como humanos, de manera que el hecho de que la prestación de los servicios se realice en las instalaciones de Madrid Destino no implica, en modo alguno, que exista o pueda existir relación de dependencia alguna de carácter laboral con Madrid Destino. Dicha relación será la técnicamente necesaria para la correcta ejecución de los trabajos de acuerdo con las instrucciones que, al efecto, se den por el Responsable del contrato que se designe por Madrid Destino.

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que, para su interpretación, se den al contratista por el Responsable del contrato que se designe por Madrid Destino.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Madrid Destino, el Ayuntamiento de

Madrid o para terceros por las omisiones, retrasos, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Dada la relación de confianza que caracteriza a este contrato de servicios, su especial naturaleza y condiciones de cumplimiento bajo el principio de compromiso con el resultado, cumplimiento del principio DNSH, etiquetado verde, etiquetado digital y resto de obligaciones vinculadas a la ejecución del PSTD 2021, Madrid Destino se reserva el derecho a resolver el contrato en caso de que el adjudicatario, en la prestación del servicio, demuestre incompetencia manifiesta, desidia profesional, incumplimiento de las normas de deontología profesional y otros supuestos análogos, así como por el incumplimiento de las demás obligaciones objeto del contrato y de la normativa que resulta de aplicación, sin perjuicio de la posibilidad de imponer penalidades al mismo por dichos incumplimientos en los términos previstos en el apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Estas penalidades serán igualmente aplicables a los subcontratistas, en su caso.

Siguiendo las Comunicaciones de junio de 2022 del Ayuntamiento de Madrid sobre las Especialidades en materia de contratación reguladas en el Real Decreto-ley 36/2020 así como la Instrucción de la JCCPE de 23 de diciembre de 2021, dado que la posibilidad de resolución contractual puede aparejar un importante retraso en la ejecución del contrato, atendiendo su naturaleza y objeto cuya finalización debe producirse en un plazo limitado al estar éste vinculado a los plazos para la ejecución de los proyectos incluidos en los PSTD, aquélla se contempla en el PCAP para supuestos excepcionales como, entre otros, los descritos en el párrafo anterior, y siempre que tal retraso no suponga, desde este punto de vista, un perjuicio significativo para la entidad contratante.

Madrid Destino determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados, con ocasión de su recepción. Si los trabajos efectuados no se adecúan a la prestación contratada como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, o existan trabajos pendientes de ejecutar, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista bien la subsanación de los vicios o defectos, en su caso, bien la ejecución de los trabajos pendientes de ejecutar.

En cualquier caso, el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

Los datos de carácter personal a que tenga acceso el adjudicatario deberán ser utilizados exclusivamente en el ámbito de los procesos en los que haya de surtir efectos la documentación a que estén incorporados, haciéndose responsable el contratista de su utilización con los límites y garantías previstos en la legislación vigente en materia de Protección de Datos, así como en lo dispuesto sobre esta materia en las cláusulas del PCAP y PPT.

El adjudicatario mantendrá una disponibilidad permanente de contacto con Madrid Destino a instancia de esta con arreglo a los servicios establecido en los pliegos para cada lote establecidos, y le asesorará ya sea

presencialmente, de manera oral o por escrito, ya sea en remoto vía teléfono, videoconferencia o correo electrónico, en cuantas cuestiones le sean planteadas durante la ejecución del contrato.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar la atención personalizada por cualquiera de los medios descritos en el párrafo anterior, para resolver de forma inmediata las dudas de carácter urgente que puedan plantearse, para lo cual se establecerá la precisa coordinación con la entidad adjudicataria para asegurar la normal prestación del servicio, incluida la atención por motivos de urgencia en día no laboral en caso de ser necesario, constituyéndose las obligaciones de disponibilidad y atención personalizada como esenciales a los efectos previstos en el art. 71.2 c) LCSP, cuyo incumplimiento está tipificado como infracción grave a los efectos de imposición de penalidades conforme a lo establecido en el apartado 30 del anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En todas las actuaciones se tendrá en cuenta la confidencialidad de la información y la protección de datos personales y su tratamiento de forma leal y lícita, aplicando las medidas técnicas y de organización para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los mismos.

El adjudicatario prestará el servicio durante todo el contrato con la asistencia del mismo cuantas veces sea necesario a comisiones, reuniones, consejos etc. sin coste adicional alguno.

Todos los informes, dictámenes o escritos que se realicen por el adjudicatario en el marco del contrato que se firme, deberán entregarse suscritos por el responsable designado, pudiendo Madrid Destino disponer de los mismos como libremente considere.

El adjudicatario no podrá repercutir a Madrid Destino ningún gasto que no haya sido autorizado previa y expresamente por la Dirección Económico-Financiera.

Los H/O CID están explicados y cuantificados en el Anexo Revisado de la Decisión de Ejecución del Consejo por el que se aprobó la Adenda al PRTR de España.

Los H/O CID se establecen a nivel de Medida y su cumplimiento es responsabilidad del Órgano responsable de la Medida (Ministerios).

Entre los Hitos y Objetivos (HyO) críticos a cumplir, de acuerdo con el anexo de la Resolución de 29 de diciembre de 2023, de la Secretaría de Estado de Turismo, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 21 de diciembre de 2021, modificado por Acuerdo de 29 de diciembre de 2023, por el que se fijan los criterios de distribución, así como el reparto resultante para las comunidades autónomas, del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, publicada en el BOE nº 26 de 30 de enero de 2024:

Tal y como establece la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del PRTR de España (CID, en sus siglas en inglés), la inversión 1.2 del Componente 14 (C14.I1.2) será ejecutada por las entidades locales y las Comunidades Autónomas e incluye, entre otros, los siguientes objetivos:

**Hito n.º 220 del CID:** Cuarto trimestre 2024: Las Comisiones de Seguimiento se asegurarán de que todos los destinos beneficiarios logren como mínimo los siguientes porcentajes de ejecución de cada Plan de Sostenibilidad Turística.

- *Ejecución del 50 % en el caso de los destinos adjudicados en 2021.*
- *Ejecución del 30 % en el caso de los destinos adjudicados en 2022.*
- *Ejecución del 15 % en el caso de los destinos adjudicados en 2023.*

**Hito n.º 221 del CID:** Segundo trimestre 2026: Finalización de todos los proyectos incluidos en los «Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos» y adjudicados en consonancia con los objetivos 211, 212 y 213, el 35 % de cuyos fondos se destinarán a financiar medidas que aborden la transición verde, la sostenibilidad y la eficiencia energética/electromovilidad en los destinos, de conformidad con la Guía técnica sobre la aplicación de principio de «no causar un perjuicio significativo» (DO C 58 de 18 de febrero de 2021, p. 1) mediante el uso de una lista de exclusiones y el requisito de cumplimiento de la legislación medioambiental pertinente de la UE y nacional.

La consecución de los hitos y objetivos se cuantificará por los indicadores de medición incluidos en la Decisión de Ejecución del Consejo, y su cumplimiento se verificará de acuerdo con los mecanismos pactados con la Comisión Europea en las disposiciones operativas a las que se refiere el artículo 20.6 del Reglamento 2021/241, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y resiliencia. Será obligatorio tanto el cumplimiento de los hitos y objetivos como proporcionar la información de seguimiento que se establezca desde la Administración General del Estado, tanto de ejecución de gasto como de consecución de objetivos y el logro de los indicadores en las cuantías asignadas de manera individualizada a cada Comunidad Autónoma. Por tanto, el cumplimiento de los hitos y objetivos previstos en la Decisión de Ejecución del Consejo es obligatorio para que cada Comunidad Autónoma pueda retener finalmente los fondos transferidos.

Todas estas obligaciones son igualmente aplicables a los subcontratistas.

El incumplimiento de las tareas anteriormente descritas dará lugar a la imposición de la correspondiente penalización contemplada en el apartado 30 del anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

## **6.1. Metodología en la realización de los trabajos.**

El licitador que resulte adjudicatario ejecutará los servicios objeto del contrato de acuerdo con los requisitos establecidos tanto en este pliego como en el de cláusulas administrativas particulares, así como con las indicaciones del Responsable del contrato designado por Madrid Destino.

La metodología viene determinada tanto por los requisitos técnicos de los servicios objeto del contrato como por las obligaciones de cumplimiento, plazos, requisitos, hitos, objetivos y condiciones establecidos en la propia normativa reguladora del PSTD 2021 que se relaciona en la cláusula 13 de este pliego, así como toda aquella que se vaya dictando sobre esta materia durante la ejecución del contrato, a la que se ajusta la redacción tanto de este pliego como el de cláusulas administrativas particulares.

## **6.2. Cumplimiento de los aspectos contractuales regulados en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022;**

**en la Orden HFP/1030/2021; en la Orden HFP/1031/2021; en la Instrucción de 23 de diciembre de la Junta Consultiva del Estado; en el Manual de Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid; en la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, y en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.I1 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones.**

#### **A) Plan de medidas antifraude.**

Por Acuerdo de 24 de marzo de 2022 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprobó el Plan de Medidas Antifraude para la gestión de los fondos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia, disponiendo en su apartado 1 que, a través del Plan, el Ayuntamiento de Madrid da cumplimiento a la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del PRTR que, entre otras cuestiones, requiere de la aprobación del mencionado Plan.

El Plan es de obligado cumplimiento y ha sido expresamente diseñado para el personal y los cargos públicos del Ayuntamiento, de sus organismos y de sus empresas públicas intervinientes en la gestión de los fondos procedentes del MRR - como es el caso de Madrid Destino-, así como para los beneficiarios de ayudas y adjudicatarios de contratos y subcontratos del mismo.

Consta, por tanto, acreditada, la disponibilidad por parte Madrid Destino de un procedimiento para abordar conflictos de intereses y fraudes que comprende medidas de prevención, detección, corrección y persecución apropiadas.

El propio Plan, en su anexo VI, regula la “Política de conflictos de interés” estableciendo en el punto 5 del citado anexo las “Obligaciones de los intervinientes en la gestión de los fondos”, entre las que incluye:

*“Cumplimentar una DACI cuando participen en un procedimiento de contratación o subvención asociados a fondos MRR”.*

Se señala, así, la cumplimentación de una declaración de ausencia de conflicto de intereses (DACI), con arreglo al modelo que se recoge en el Anexo VI-A del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, a todos los intervinientes en los procedimientos en las distintas fases del contrato, y de una manera especial:

- Al titular del órgano de contratación.
- A los que participan en la redacción de los pliegos del contrato (tanto el de cláusulas administrativas particulares como el de prescripciones técnicas), así como en la redacción del resto de documentos de la licitación.
- A los miembros de las mesas o juntas de contratación.
- A los miembros del comité de expertos.
- A los técnicos que elaboren los informes de valoración en el seno del contrato.
- A los demás órganos colegiados del procedimiento.

Teniendo esto en cuenta, el análisis del conflicto de interés se realizará sobre todos aquellos empleados que, formando parte o no de Madrid Destino, participen en el presente procedimiento.

A su vez, de acuerdo con lo establecido en la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en vigor desde el día 26 de enero de 2023, las personas mencionadas en el párrafo anterior serán las que deban firmar electrónicamente las Declaraciones de Ausencia de Conflicto de Interés (DACI) respecto de los licitadores que participen en este procedimiento, con arreglo al modelo del Anexo VI-B PCAP. Esta formulación se realizará por el órgano de contratación de Madrid Destino, una vez se conozca qué licitadores participan en el procedimiento y con carácter previo a la valoración de las ofertas, incorporándose al presente expediente de contratación, para lo cual se tendrá acceso a la herramienta informática de *data mining* MINERVA con sede en la AEAT, a la que deberá incorporar los datos que proceda para la realización de este análisis tal y como se establece en el art. 4 de la citada Orden.

En el supuesto de que, como consecuencia del análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés efectuado a través de la herramienta MINERVA, se detecte una bandera roja, el/los afectado/s deberán cumplimentar, para el caso en que así lo manifiesten, el modelo de declaración de confirmación de ausencia de conflicto de intereses (CACI) que se recoge en el PCAP.

En el caso de que se detecte ausencia de información de titularidades o personas fallecidas de la persona jurídica solicitante (bandera negra), circunstancia que impide el análisis de conflicto de interés, se requerirá al licitador/es afectado/s para que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, **aporte la información relativa a su titularidad real, constituyendo su falta de entrega en el plazo otorgado motivo de exclusión del procedimiento de licitación.**

## B) Cumplimiento de los principios de gestión específicos aplicables al PRTR.

Los principios de gestión específicos aplicables al PRTR están regulados en el artículo 2 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que, a su vez, desarrolla el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, y son los siguientes:

- Concepto de hito y objetivo, así como los criterios para su seguimiento y acreditación del resultado.
- Etiquetado verde y etiquetado digital.
- Análisis de riesgo en relación con posibles impactos negativos significativos en el medioambiente (*Do no significant harm, DNSH*), seguimiento y verificación del resultado sobre la evaluación inicial.
- Cumplimiento de la legislación medioambiental (permisos, licencias, autorizaciones...).
- Refuerzo de mecanismos para la prevención, detección y corrección del fraude, la corrupción y los conflictos de interés.

- Compatibilidad del régimen de ayudas de Estado y prevención de la doble financiación.
- Cumplimiento de la regla de “minimis”.
- Identificación del receptor final de los fondos, sea como beneficiario de las ayudas, o adjudicatario de un contrato o subcontratista.
- Identificación del titular real del receptor de los fondos, sea como beneficiario, o como adjudicatario de un contrato o subcontratista.
- Medidas de comunicación y difusión.
- Conservación de la pista de auditoría y auditoría y control interno.
- Cesión y tratamiento de datos.
- Compromiso de cumplimiento de principios transversales.
- Acreditación de inscripción en el censo de empresarios.
- Certificado de estar al corriente de pago con la TGSS, AEAT y Hacienda Pública de la Comunidad de Madrid.
- Identificación, en su caso, del titular real de la persona jurídica que licite al presente procedimiento en el supuesto de que, en el momento de realizar la consulta a la aplicación MINERVA sobre el análisis de conflicto de interés, la respuesta recibida sea que no consta dicha información en la AEAT mediante la correspondiente bandera negra, en cuyo caso se le requerirá para que, en el plazo de cinco días hábiles desde que sea requerido para ello, aporte dicha información mediante la cumplimentación del modelo de declaración responsable se recoge en el Anexo XI PCAP. La falta de entrega de esta información en el plazo señalado será motivo de exclusión del licitador.

El cumplimiento de los compromisos relativos a los principios aplicables al PRTR que están regulados en el artículo 2 de la Orden HFP/1030/2021, será exigido, en tiempo y forma, tanto a contratistas como, en su caso, a los subcontratistas, y a los beneficiarios/perceptores finales de los fondos.

En cuanto a la **complimentación de las DACI**, las correspondientes a las de los contratistas y subcontratistas, en su caso, se incorporarán cuando se obtengan una vez se haya formalizado el contrato, así como las correspondientes a las DACI de los beneficiarios de los fondos, que se incorporarán tanto durante la ejecución del contrato como una vez finalizada la misma.

## 7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

De conformidad con lo señalado en la Cláusula Tercera del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Órgano de contratación de MADRID DESTINO designará un Responsable del contrato al que le corresponde, en base al artículo 62.1 de la LCSP, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el Órgano de contratación le atribuya.

El Responsable del contrato supervisará y controlará mensualmente la ejecución de los servicios objeto de la presente contratación, junto con el Responsable de los servicios (interlocutor) designado por el adjudicatario, todo ello dentro de las distintas Comisiones de seguimiento que se constituyan tal y como se describe en esta cláusula, así como la documentación acreditativa de su prestación, y, en su caso, procederá a la valoración y aceptación, en su caso, de los trabajos realizados en dicho periodo de tiempo y los porcentajes de dedicación empleados por cada uno de los perfiles profesionales puestos a disposición del contrato.

En el caso de que encuentre defectos o incidencias en la documentación, el adjudicatario deberá realizar las correcciones oportunas y proporcionar de nuevo la documentación requerida dando, en su caso, la conformidad a su recepción.

Las valoraciones se efectuarán siempre a origen, concretándose los trabajos realizados en el mes correspondiente.

Asimismo, el contratista deberá cumplir con sus obligaciones en materia social y laboral, así como las que asume durante el plazo de garantía del presente contrato tal y como se establece en el apartado 32 del Anexo I del PCAP.

A tal efecto, deberán aportar junto con cada factura, certificado o documentación técnica acreditativa del cumplimiento de estas obligaciones. En caso contrario, la factura correspondiente no podrá ser validada por el órgano de contratación.

No obstante, el órgano de contratación podrá requerir al contratista para que, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, aporte la documentación que acredite el cumplimiento de las citadas obligaciones.

Todas las condiciones especiales de ejecución y obligaciones esenciales les serán exigibles tanto al contratista como, en su caso, a los subcontratistas durante la ejecución del contrato.

Simultáneamente a la tramitación de la relación valorada el Responsable del contrato enviará un ejemplar al contratista a efectos de su conformidad o reparos, pudiendo éste formular las alegaciones que estime oportunas en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la recepción del expresado documento.

Transcurrido este plazo sin formular alegaciones por parte del contratista se considerará otorgada la conformidad a la relación valorada. En caso contrario, de aceptarse en todo o parte las alegaciones del contratista, éstas se tendrán en cuenta a la hora de redactar la próxima relación valorada o, en su caso, en la certificación final o en la liquidación del contrato.

El adjudicatario es el responsable de que toda la documentación soporte esté debidamente cumplimentada y sea coherente y correcta. Para ello se encargará de recopilar y revisar toda la documentación antes de remitirla a Madrid Destino.

Se realizará un seguimiento continuo de la evolución del proyecto por parte de las Comisiones de seguimiento, que tendrá además reuniones de seguimiento y revisiones técnicas con la periodicidad que se determine con arreglo a este pliego, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, de las que se dejará constancia por escrito, el Responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados en la medida que no respondan a lo acordado, o no superasen los controles de calidad con arreglo a lo establecido en los pliegos, dando por escrito al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar el plazo que para ello fija y las observaciones que considere oportunas.

Debido a la importancia que reviste el estricto cumplimiento de los hitos, objetivos y plazos comprometidos por Madrid Destino para la ejecución de los proyectos aprobados financiados con Fondos Europeos, y el sometimiento a los requisitos que se establecen en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, en la Orden HFP/1030/2021, en la Orden HFP/1031/2021, en la Orden HFP/55/2023, en la Instrucción JCCP de 23 de diciembre de 2021, en RDL 36/2020, en el Manual de Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid, en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.I1 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones y demás normativa que resulta de aplicación, si las deficiencias en la ejecución de los trabajos fueran reiteradas o el retraso evidente y no fuesen objeto de subsanación por el adjudicatario, sin perjuicio de las penalidades previstas en el apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato con la reclamación de la indemnización que corresponda en concepto de daños y perjuicios.

Los H/O CID están explicados y cuantificados en el Anexo Revisado de la Decisión de Ejecución del Consejo por el que se aprobó la Adenda al PRTR de España.

Los H/O CID **se establecen a nivel de Medida** y su cumplimiento es **responsabilidad del Órgano responsable de la Medida** (Ministerios).

**Entre los Hitos y Objetivos (HyO) críticos a cumplir, de acuerdo con la guía para la gestión de fondos MRR en el C14.I1 Submedida 2 del Plan Territorial de la Comunidad de Madrid y Planes de Sostenibilidad Turística en Destino actualizada a noviembre de 2023, se encuentran:**

- **CID 220 (H):** Ejecución del 50 % de todos los proyectos de promoción de la sostenibilidad turística en Destinos adjudicados en 2021.
- **CID 221 (H):** Finalización de todos los proyectos de promoción de la sostenibilidad turística en Destinos adjudicados en las convocatorias asociadas a los objetivos CID 217, 218 y 219 en Q2 2026.

Todas estas obligaciones son igualmente aplicables a los subcontratistas.

**A tales efectos, para llevar a cabo una medición de los resultados de las actuaciones a llevar a cabo por Madrid Destino vinculadas tanto a la ejecución de los actuaciones incluidas en el Eje 3 del PSTD 2021 como**

a la ejecución de los servicios objeto del presente contrato, el contratista deberá definir en la documentación a elaborar los posibles ahorros en el consumo de energía, en la generación y gestión de residuos, en la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, en implantación de políticas de economía circular, la reducción de la huella de carbono, impacto en el entorno, contribución al cambio climático, no causar un perjuicio en el medio ambiente (DNSH), cumplimiento de etiquetado verde y etiquetado digital etc..., el empleo que las actuaciones vayan a generar, así como los indicadores que consideren adecuados para ello que permitan ir midiendo, durante la ejecución posterior, el grado de cumplimiento de dichos indicadores vinculados a los hitos y objetivos.

Es obligación del adjudicatario mantener informado puntualmente al Responsable del contrato de MADRID DESTINO acerca de la ejecución y evolución de los trabajos, así como cuando éste lo solicite y, en todo caso, en aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

De igual forma, el Responsable del contrato podrá requerir al adjudicatario que presente la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos técnicos del personal, laborales, de seguridad social, salarios, formación, cesión y protección de datos, conflicto de intereses, antifraude, comunicación, doble financiación, auditoría y control interno etc., así como del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución (sociales, medioambientales, principios transversales PRTR etc..) y de las obligaciones esenciales establecidas tanto en el presente pliego como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Todas las obligaciones establecidas con los pliegos como las condiciones especiales de ejecución y obligaciones esenciales les serán exigibles tanto al contratista como, en su caso, a los subcontratistas durante la ejecución del contrato.

Para la adecuada dirección y control de la ejecución del contrato, se establece la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

## 7.1. Dirección por parte de MADRID DESTINO

MADRID DESTINO designará un Responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación. Entre ellas, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable de los servicios designado por la empresa adjudicataria.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Realizar la propuesta de aplicación de penalidades por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria.
- Aprobar por parte de MADRID DESTINO los trabajos y entregables definidos en el contrato.
- Determinar la necesidad de incorporar, retirar o sustituir el personal del equipo de trabajo que presta los servicios y comunicarlo a la persona designada como Responsable de los servicios para que lleve a cabo las modificaciones oportunas.
- Todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación

## 7.2. Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria

Por su parte, la empresa adjudicataria designará los siguientes responsables

### 7.2.1. Responsable de los Servicios

Habitualmente se identifica como el responsable comercial de la cuenta, si bien podrá ser otra persona que asuma la responsabilidad última de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.

Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de MADRID DESTINO en lo relativo a aspectos estratégicos y tácticos relacionado con el contrato (cumplimiento, necesidades de MADRID DESTINO, aspectos comerciales, etc.).
- Asegurar la correcta realización de la prestación del contrato.
- Dictar instrucciones a la empresa y al Responsable técnico en base a las decisiones adoptadas por el Responsable del Contrato de MADRID DESTINO.
- Verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Informar a MADRID DESTINO de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

### 7.2.2. Responsable Técnico

Habitualmente se identifica como el responsable técnico posventa asignado a la cuenta, si bien podrá ser otra persona que asuma la responsabilidad última de los aspectos técnicos de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.

Durante las fases de implantación y mantenimiento del contrato, esta persona podrá ser la misma o dos diferentes (una en cada fase).

Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de MADRID DESTINO en lo relativo a aspectos técnicos (planificación, calidad de los servicios, necesidades operativas, etc.).
- Durante la fase de implantación:
  - Velar por que la implantación se ejecute en tiempo y forma, siendo el responsable último de la misma
- Durante la fase de mantenimiento:
  - Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los servicios y la calidad técnica de los trabajos realizados por el personal de la empresa adjudicataria.
  - Emitir los informes periódicos correspondientes a los ANS para su comprobación por parte de MADRID DESTINO.
- En cualquier fase:
  - Proponer a MADRID DESTINO para su aprobación las actuaciones operativas y su planificación

- Dictar instrucciones al personal del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria en base a las decisiones adoptadas en los Comités (Técnico y de Seguimiento).
  - Informar a MADRID DESTINO de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

### 7.3. Comités y Reuniones

Se establecerán los siguientes comités:

#### 7.3.1. Comité de Seguimiento

Se regirá por las siguientes normas mínimas:

1. Estará encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.
2. Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de MADRID DESTINO, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable de los servicios la empresa adjudicataria.
3. A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
4. Tras las reuniones, el Responsable de los servicios la empresa adjudicataria o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será definida por MADRID DESTINO, y será mayor durante las Fases Inicial y de Implantación.

#### 7.3.2. Comité Técnico

Se regirá por las siguientes normas mínimas:

1. Estará encargado de tratar cualquier decisión táctica relacionada con los servicios objeto del contrato.
2. Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de MADRID DESTINO, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable técnico la empresa adjudicataria.
3. A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
4. Tras las reuniones, el Responsable técnico la empresa adjudicataria o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será definida por MADRID DESTINO, y será mayor durante las fases inicial y de implantación del proyecto.

### **7.3.3. Documentación a entregar por el contratista. Pista de auditoría y conservación de documentos.**

En cumplimiento de lo establecido en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022, en la Orden HFP/1030/2021 y en la Orden HFP/1031/2021, ambas de 29 de septiembre, con independencia de los informes de gestión, auditoría y seguimiento de carácter mensual, trimestral, semestral y anual que se deben emitir por el órgano gestor del Ayuntamiento de Madrid una vez remitida toda la documentación necesaria para ello por Madrid Destino, en colaboración con el contratista, las evaluaciones, pista de auditoría y demás documentación de seguimiento, deberán publicarse en la plataforma o sistema informático correspondiente (CoFFEE) diseñado para ello, o bien a través de la plataforma que se habilite al efecto por el Ayuntamiento o la Comunidad de Madrid, para su posterior remisión a la plataforma CoFFEE, los cuales deberán estar actualizados en todo momento, incluyendo la documentación generada durante la ejecución del contrato.

Toda la documentación que se genere es propiedad exclusiva de Madrid Destino, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros.

De la documentación que, en su caso, sea objeto de impresión, se considera necesaria una copia de cada uno de los documentos encuadrada, además de otra copia en soporte magnético estándar, bajo productos normalizados en Madrid Destino, de forma que permita una fácil utilización y mantenimiento futuros, cumpliendo con todas las obligaciones de comunicación y publicidad dentro del PSTD.

El adjudicatario deberá suministrar a Madrid Destino las nuevas versiones de la documentación que se vayan generando. También se entregará, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el desarrollo en idéntico soporte a los anteriores.

Toda la documentación que se genere en relación con el presente procedimiento será conservada por Madrid Destino, en formato electrónico, por el plazo mínimo de cinco (5) años.

La pista de auditoría constituye el cauce más seguro para verificar la realidad del gasto declarado, la entrega de los bienes o prestación de los servicios cofinanciados y el cumplimiento de toda la normativa aplicable.

Para establecer una pista de auditoría se deben describir todos los procedimientos que garantizan el seguimiento de todos los documentos que justifican la aplicación de la financiación recibida, lo que incluye un sistema de archivo, un sistema contable que distinga adecuadamente la financiación condicionada del MRR y su aplicación, de manera que la información final que se consigne en CoFFEE sea veraz y cuente con trazabilidad suficiente desde los sistemas internos previos, en este caso el repositorio de la Comunidad de Madrid denominado NextCloud.

Por otra parte, los perceptores finales de las ayudas mantendrán un registro y conservarán los documentos justificativos, los datos estadísticos y demás documentación concerniente a la financiación, así como los registros y documentos en formato electrónico, durante un período de cinco (5) años a partir del pago del saldo o, a falta de dicho pago, de la operación.

Los registros y documentos relativos a auditorías, recursos, litigios, la tramitación de reclamaciones relativas a compromisos jurídicos o relativos a investigaciones de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)

se conservarán hasta que dichas auditorías, recursos, litigios, tramitación de reclamaciones o investigaciones hayan concluido.

#### **7.3.4. Cumplimiento del principio DNSH (Do No Significant Harm) e implementación de políticas de economía circular.**

Todas las actuaciones están sometidas al principio de “no causar daño significativo al medio ambiente” (principio DNSH -do no significant harm) previsto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y demás normativa europea de aplicación.

En este sentido, deberán garantizar igualmente y en el caso de resultar aplicable al presente contrato, el cumplimiento de las obligaciones de etiquetado ambiental y digital, de acuerdo con lo previsto en ambos documentos, y reflejado en el documento de Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos.

Se enumera a continuación la normativa básica de referencia:

- Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.
- Actos Delegados de Taxonomía: Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.
- Comunicación de la Comisión, Guía técnica sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo» en virtud del Reglamento relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia publicada en el DOUE de fecha 11 de octubre de 2023.
- Guía elaborada por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico para el cumplimiento del principio DNSH.

Previo al lanzamiento del procedimiento se ha cumplimentado el cuestionario de autoevaluación de cumplimiento del principio DNSH.

Al tratarse de una solución integral de inteligencia de negocio y análisis turístico, que incluye servicios de desarrollo de plataformas digitales de análisis, visualización, compartición y descarga de la información turística, de un servicio de análisis en destino y su posicionamiento y un servicio de clipping, el único impacto posible es el del alojamiento en centros de procesamiento de datos de los desarrollos realizados e información almacenada, siendo por tanto mínimo el impacto potencial.

Para mitigar el mismo, se incluyen medidas contractuales como contar con planes de gestión medioambiental, contar con sistemas de medición y mitigación de la huella de carbono mediante el uso de energías limpias

alternativas para los centros de datos, o la posesión de etiquetas medioambientales que garanticen la gestión de la energía de los alojamientos.

Se incluirá en el expediente una declaración responsable DNSH para que el adjudicatario del contrato la firme.

Adicionalmente, durante la ejecución del contrato se podrán determinar puntos periódicos de control para verificar que de cumple con el principio DNSH, que será igualmente exigible, en su caso, a los subcontratistas.

De acuerdo con lo previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España (Council Implementing Decision-CID), de 13 de julio de 2021, y en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, así como en su normativa de desarrollo, en todas las fases del diseño y ejecución de los proyectos y de manera individual para cada actuación, el contratista deberá cumplimentar la “Declaración Responsable sobre el cumplimiento del principio de “no causar perjuicio significativo” a los seis objetivos medioambientales (DNSH) en el sentido del artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852”, conforme a la Comunicación de la Comisión Europea (2021/C 58/01), “Guía técnica sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo» en virtud del Reglamento relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Se incluye en los Anexos VII y XIII del PCAP los modelos de declaración responsable DNSH que el adjudicatario deberá firmar y, en su caso, también el subcontratista.

Previo al lanzamiento del presente procedimiento se ha cumplimentado el cuestionario de autoevaluación de cumplimiento del principio DNSH.

Para cumplir con el principio de DNSH, el adjudicatario deberá contar con:

- Un plan de gestión medioambiental que deberá estar adaptado y recoger el cumplimiento del DNSH.
- El centro de alojamiento deberá contar con sistemas de medición y mitigación de la huella de carbono mediante el uso de energías limpias alternativas. El adjudicatario deberá presentar la documentación demostrativa de uso de este tipo de mediciones y presentar los resultados, así como las medidas adoptadas.
- El adjudicatario deberá estar en posesión de las etiquetas medioambientales que garanticen la gestión de la energía de los alojamientos de los centros de datos.
- Las infraestructuras IT (como los centros de datos), atenderán a la versión más reciente del Código de conducta europeo sobre eficiencia energética de centros de datos, o en el documento CEN-CENELEC CLC TR50600-99-1 "Instalaciones e infraestructuras de centros de datos - Parte 99-1: Prácticas recomendadas para la gestión energética”.
- Las instalaciones de infraestructuras IT no deberán afectar negativamente a las buenas condiciones y la resiliencia de los ecosistemas ni al estado de conservación de los hábitats y las especies, en particular los espacios de interés de la Unión. Por ello cuando sea preceptivo, se realizará la Evaluación de Impacto medioambiental, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 2011/92/EU.

Adicionalmente, durante la ejecución del contrato se determinarán puntos periódicos de control para verificar que de cumple con el principio DNSH. Durante los mismos, se volverá a llevar a cabo el cuestionario de auto consulta (autoevaluación).

De igual forma, deberá identificar aquellas actividades que requerirían de la aplicación de una condicionalidad específica atendiendo al PRTR, la CID, la Guía DNSH de MITERD y la Guía técnica de la Comisión.

De acuerdo con lo anterior, se establecerán los protocolos de actuación y sistemas de seguimiento que correspondan, de manera que permitan evaluar su grado de cumplimiento durante la ejecución del contrato.

En todo caso, la entidad adjudicataria garantizará el pleno cumplimiento del principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio de no significant harm - DNSH) y, en su caso, el etiquetado climático y digital, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por Consejo de Ministros el 27 de abril de 2021 y por el Reglamento (UE) nº 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de recuperación y Resiliencia, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España.

En caso de subcontratar parte o toda la actividad objeto de este contrato, la entidad contratista habrá de prever mecanismos para asegurar que los subcontratistas cumplan con el principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» en el sentido del artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852.

Dado que en el marco de esta actuación se prevé que se van a instalar equipos eléctricos o electrónicos se solicitará al adjudicatario del concurso que la actuación se lleve a cabo observando las siguientes condiciones:

- Los equipos utilizados durante los desarrollos deberán cumplir con los requisitos relacionados con el consumo energético y con la eficiencia de materiales establecidos en la Directiva 2009/125/EC del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de octubre de 2009 por la que se insta un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía.
- Así mismo se deberá garantizar que los equipos utilizados no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2011 sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, excepto cuando los valores de concentración en peso en materiales homogéneos no superen los enumerados en dicho anexo.
- Cumplir con los requisitos relacionados con la energía establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125/EC,
- En las adquisiciones se activarán medidas para asegurar la compra de aquellos equipos energéticamente eficientes, que sean absolutamente respetuosos con el Code of Conduct for ICT de la Comisión Europea o en el documento CEN-CENELEC CLC TR50600-99- 1 «Instalaciones e infraestructuras del centro de datos - Parte 99-1: Prácticas recomendadas para la gestión de la energía», y se tomarán medidas para que aumente la durabilidad, la posibilidad de reparación, de actualización y de reutilización de los productos, de los aparatos eléctricos y electrónicos implantados.
- El equipo utilizado no contiene las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65/UE, excepto cuando los valores de concentración en peso en materiales homogéneos no superen los enumerados en dicho anexo.

- Existe un plan de gestión de residuos que garantiza el máximo reciclaje, al final de la vida útil, de los equipos eléctricos y electrónicos y
- Al final de su vida útil, el equipo se somete a una preparación para operaciones de reutilización, recuperación o reciclaje, o al tratamiento adecuado incluida la eliminación de todos los fluidos y un tratamiento selectivo de acuerdo con el Anexo VII de la Directiva 2012/19 / UE.”

En ningún caso la entidad contratista o subcontratista que ejecute parte o toda la actividad de este contrato, podrá llevar a cabo las actividades detalladas en el apartado 1.1. «Actividades no elegibles» definidas en la Guía para el diseño y desarrollo de actuaciones publicada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. En añadido, tampoco podrán llevarse a cabo aquellas actividades para las que la evaluación DNSH (conforme al Anexo II de la Guía DNSH del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico) sea negativa.

### **Economía circular, incluidos la prevención y el reciclado de residuos**

Tal y como se ha indicado anteriormente en esta cláusula, tanto la contratista como, en su caso, el subcontratista, deberán garantizar que las medidas implantadas en esta materia para el ejercicio de su actividad:

- Están en consonancia con el **plan de gestión de residuos y el programa de prevención de residuos** nacionales o regionales pertinentes, de conformidad con el artículo 28 de la Directiva 2008/98/CE modificada por la Directiva 2018/851/UE y, cuando exista, con la estrategia nacional, regional o local de economía circular correspondiente.
- Están en consonancia con los **principios de productos sostenibles y con la jerarquía de residuos**, priorizando la **prevención de residuos**.
- Garantizan la **utilización eficiente de los recursos** para los principales recursos utilizados. Se abordan las **ineficiencias** en el uso de los recursos, lo que incluye garantizar que los productos, edificios y activos se utilicen de manera eficiente y sean duraderos.

Por ejemplo, las ineficiencias pueden reducirse al mínimo si se aumenta de forma significativa la durabilidad, la posibilidad de reparación, de actualización y de reutilización de los productos, o reduciendo significativamente el uso de los recursos mediante el diseño y la elección de materiales, facilitando la reconversión, el desmontaje y la deconstrucción, en especial para reducir el uso de materiales de construcción y promover su reutilización. Asimismo, la transición hacia modelos de negocio del tipo «producto como servicio» y cadenas de valor circulares, con objeto de mantener los productos, componentes y materiales en su nivel máximo de utilidad y valor durante el mayor tiempo posible. Esto incluye también una reducción significativa del contenido de sustancias peligrosas en materiales y productos, incluida su sustitución por alternativas más seguras. Por último, también comprende una reducción importante de los residuos alimentarios en la producción, la transformación, la fabricación o la distribución de alimentos.

- Garantizan la **recogida separada eficaz y eficiente de los residuos en origen**, así como que las fracciones separadas en origen se envían para la **preparación para su reutilización o reciclaje**.

Si perjuicio de las penalidades previstas en el apartado 30 del Anexo I PCAP en caso de incumplimiento de estas obligaciones, las mismas tienen el carácter de obligaciones esenciales a los efectos del art. 211.1 f) LCSP en relación con el art. 71.2 de la misma, y serán igualmente exigibles a los subcontratistas.

### 7.3.5. Facturación.

La forma y régimen de pago se efectuará conforme a lo especificado tanto en el apartado 7 del Anexo I del PCAP como en las cláusulas anteriores de este pliego.

## 8. RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO.

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio – que deberá ser en todo caso el técnico titulado superior que actúe como Coordinador y Gestor de los Proyectos, que será el interlocutor válido entre el Responsable del contrato de Madrid Destino y el personal del adjudicatario, debiendo estar localizable en todo momento para solventar cualquier cuestión referente al cumplimiento del objeto de la presente contratación.

Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto del Responsable en los supuestos de ausencia del titular, sea cual sea la causa.

La función del Responsable será actuar como interlocutor con Madrid Destino que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales y coordinar la ejecución del contrato.

Tanto el Responsable del adjudicatario como el sustituto, en su caso, deberán estar localizables en horario laboral de lunes a viernes, con el fin de tratar las diferentes circunstancias y/o imprevistos que puedan afectar al correcto cumplimiento del objeto del contrato.

## 9. GARANTÍA DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

Atendiendo a la especial naturaleza del contrato y de los servicios del mismo, en que el contratista tiene la obligación de prestar sus servicios bajo el principio de compromiso con el resultado, al riesgo que en virtud del contrato asume el órgano de contratación por su especial naturaleza, régimen de pagos o condiciones de cumplimiento del contrato, se establece un plazo de garantía de un (1) año desde la finalización del plazo inicial de duración del contrato y/o su posible prórroga, o, en su caso, desde que haya tenido lugar su finalización con carácter anticipado a los anteriores plazos, para dar cobertura a las posibles subsanaciones o documentación que sea necesario aportar durante dicho período hasta su aprobación definitiva, vinculadas con los proyectos ya ejecutados o en ejecución hasta el momento en que finalice el citado plazo de garantía.

El adjudicatario actuará de forma diligente, procurando la ejecución y buen fin de los trabajos objeto del contrato, todo ello en los términos y condiciones establecidos en los Pliegos que rigen la presente contratación, así como los señalados en el contrato de adjudicación y sus anexos, en su caso, ejecutando los servicios de forma directa.

El adjudicatario se compromete a poner todos los medios técnicos, materiales y económicos que exija la realización del objeto del contrato, teniendo a su cargo la obtención de todos los permisos, autorizaciones y licencias para su óptima realización en el caso de que fuesen necesarios, así como la adecuación del mismo al fin contratado. En este sentido, asume personalmente la garantía del cumplimiento de las exigencias y obligaciones administrativas, jurídicas, administrativas, fiscales y de todo tipo anejas a la ejecución del contrato que le corresponden de acuerdo con la legislación vigente. Los gastos derivados de cualquier tipo de autorización administrativa, licencia, permiso, costes de avales y/o fianzas, multas, tasas y cualesquiera gastos asociados a gestiones, consultas o trámites administrativos serán por cuenta de Madrid Destino.

En caso de que el personal o los medios técnicos que el adjudicatario adscriba al contrato no tenga las aptitudes requeridas para su correcto desempeño o no cumplan con los estándares mínimos exigidos de calidad y en materia de emisiones y medioambiente, ni su actitud sea la exigible perjudicando el buen hacer del trabajo, MADRID DESTINO informará al adjudicatario para que, con carácter urgente, adopte las medidas necesarias que correspondan, de tal forma que los servicios no se vean comprometidos en ningún caso. Las medidas que adopte el adjudicatario no tendrán coste alguno para MADRID DESTINO.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los servicios prestados, Madrid Destino tendrá derecho a reclamar del contratista la subsanación de los mismos sin coste para Madrid Destino.

Finalizado el plazo de garantía sin que por parte de Madrid Destino se hayan formalizado algún de los reparos o denuncia contemplados en los pliegos que rigen la licitación, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 314 y 315 LCSP sobre subsanación de errores y responsabilidad en los contratos que tengan por objeto la elaboración de proyectos de obras.

Si así lo requiere MADRID DESTINO, el adjudicatario deberá presentar la relación de personal asignado al cumplimiento del contrato y su perfil y cualificación profesional, con el fin de acreditar que dicho personal cuenta con experiencia y conocimientos suficientes para la correcta realización de la actividad objeto de la presente convocatoria.

Cuando las causas de la ineficiencia del servicio sean causas de fuerza mayor, entendiéndose como tales las recogidas en las disposiciones generales del ordenamiento jurídico español, ambas partes quedarán relegadas de cumplir con sus obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, sin que ninguna de ellas tenga derecho a reclamar indemnización alguna bajo ningún concepto.

Con independencia de las penalidades que se recogen en apartado 30 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares, las obligaciones descritas en esta cláusula tienen atribuido el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211, siendo igualmente exigidas a todos los subcontratistas que participen en la ejecución del contrato.

## 10. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS

Sin perjuicio de lo ya establecido en el resto de cláusulas del presente pliego en relación con la posible imposición de penalizaciones, el adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que, por su culpa o negligencia y/o del personal que preste el servicio se causen a terceros y/o a MADRID DESTINO, así como al espacio donde el servicio se va a prestar, como consecuencia de la ejecución material del objeto del contrato y, en este sentido, se compromete a mantener indemne a MADRID DESTINO de cualquier reclamación que surgiera al respecto por causa imputable a la misma.

Esta responsabilidad del adjudicatario alcanza a los daños y perjuicios ocasionados por culpa o negligencia con motivo de lo establecido en el presente documento, en su caso, manteniendo igualmente indemne a MADRID DESTINO de cualquier reclamación que pudiera surgir al respecto.

Previamente a la adjudicación del contrato, el adjudicatario deberá acreditar la constitución del correspondiente seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos derivados de la ejecución del contrato, mediante la presentación de las condiciones particulares de la póliza suscrita, así como el recibo del último pago realizado. En todo caso, dicho seguro deberá respetar las condiciones establecidas en el Apartado 17 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y estar vigente y al corriente de pago durante todo el periodo de vigencia del contrato

Las responsabilidades contenidas en esta cláusula serán igualmente exigibles a los subcontratistas.

Asimismo, el régimen de penalidades se recoge en el apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 11. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva de Madrid Destino, que podrá ejercer el derecho de explotación. Dicho derecho de explotación comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública y transformación.

El adjudicatario no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, de Madrid Destino.

En materia de confidencialidad y protección de datos se estará a lo dispuesto en este sentido en las cláusulas 33, 34 y 35 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y 17 del presente Pliego.

## 12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Madrid Destino a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para gestionarlos.

### 13. RÉGIMEN JURÍDICO LABORAL

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.

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 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 tanto en el presente Pliego como en el de cláusulas administrativas particulares y demás documentación rectora del contrato.

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

El adjudicatario ha de disponer de una organización y autonomía propias para la prestación de los servicios, tanto en medios materiales como humanos, de manera que el hecho de que la prestación de los servicios se realice en las instalaciones de Madrid Destino no implica, en modo alguno, que exista o pueda existir relación de dependencia alguna de carácter laboral con Madrid Destino. Dicha relación será la técnicamente necesaria para la correcta ejecución de los trabajos de acuerdo con las instrucciones que, al efecto, se den por el Responsable del contrato que se designe por Madrid Destino.

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 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, 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 referidos a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

El adjudicatario se compromete a que su personal disponga de la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad, incluyendo, en todo momento, el mantener una imagen correcta e higiénica tanto en su aspecto exterior (vestimenta, peinado, aseo, etc.) como en su comportamiento.

## 14. 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 que se relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**1.- 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 personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (en adelante TRLGDPD).

**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 la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y 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 obligatorias 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 personas con discapacidad 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.

#### **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 ejecuten el suministro, 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 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.

#### **5. En materia de accesibilidad**

En los supuestos en los que proceda para el cumplimiento del presente contrato, se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, 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 Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (TRLGDPD). Tomando como referencia el criterio de la Comisión Técnica de Accesibilidad de Urbanismo y Edificación de la Comunidad de Madrid, en sesión celebrada el 29 de enero de 2016 y explicitado en el Manual de accesibilidad para espacios públicos urbanizados del Ayuntamiento de Madrid, se tendrán en cuenta para el establecimiento que las medidas de accesibilidad de los escenarios y plataformas en altura para personas con movilidad reducida deberán cumplir las especificaciones establecidas al efecto en el DB-SUA.

## 15. CONTROL DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES, Y DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

El Responsable del contrato de MADRID DESTINO supervisará el cumplimiento de las obligaciones que, en relación con las cláusulas sociales, medioambientales, de calidad y cumplimiento normativo, condiciones especiales y obligaciones esenciales sean impuestas al licitador adjudicatario en el presente Pliego y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación europea, social, laboral, medioambiental y administrativa vigentes.

Con carácter previo a la finalización del contrato, el/los licitador/es adjudicatario/s deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las citadas obligaciones que le fueran exigibles legal o contractualmente, sin perjuicio de los informes parciales que, con carácter mensual y con cada factura, tiene también la obligación de presentar.

## 16. NORMATIVA

### Marco normativo básico de referencia:

- a) Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022.
- b) Orden 1484/2023, de 11 de septiembre, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 230 de septiembre de 2023.
- c) Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- d) Reglamento (UE) 852/2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.
- e) Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión, por el que se modifican los Reglamentos (UE) 1296/2013, (UE) 1301/2013, (UE) 1303/2013, (UE) 1304/2013, (UE) 1309/2013, (UE) 1316/2013, (UE) 223/2014 y (UE) 283/2014 y la Decisión 541/2014/UE y por el que se deroga el Reglamento (UE, Euratom) 966/2012.
- f) Directiva (UE) 2017/1371, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2017, sobre la lucha contra el fraude que afecta a los intereses financieros de la Unión a través del Derecho pena.
- g) Reglamento (UE) 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014, por el que se declaran determinadas categorías de ayudas compatibles con el mercado interior en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado.
- h) Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medio ambiente.
- i) Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.
- j) Actos Delegados de Taxonomía: Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.
- k) Comunicación de la Comisión, Guía técnica sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo» en virtud del Reglamento relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia publicada en el DOUE de fecha 11 de octubre de 2023.
- l) Guía elaborada por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico para el cumplimiento del principio DNSH.
- m) Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

- n) Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- o) Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
- p) Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- q) 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.
- r) Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- s) Bases de ejecución del presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

Además de la normativa básica enumerada, será de aplicación la legislación europea, estatal, autonómica, municipal y específica objeto del contrato.

Asimismo, serán de aplicación los Reglamentos y Normativas que les afecten y en especial a las que atañen a la seguridad de las personas o cosas tanto a los vinculados con las instalaciones descritas como las ajenas que pudieran verse afectadas. Se incluye el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. Igualmente, las Ordenanzas del Ayuntamiento de Madrid y todas aquellas que sean de aplicación.

Las mercantiles contratadas por MADRID DESTINO no podrán superar, en ningún caso, el primer nivel de contratación.

## 16.1. Cumplimiento normativo.

La adjudicataria manifiesta que dispone en su organización interna de medidas suficientes de control, prevención y detección de la comisión de cualquier tipo de conducta que pudiera ser considerada como ilícito penal, cometida con los medios o bajo la cobertura de la propia compañía y/o a través de cualquier persona física integrante o dependiente de la misma.

A los efectos de lo expuesto en el párrafo anterior, la adjudicataria manifiesta que su actuación en el ámbito del presente contrato estará regida en todo momento por los principios de la buena fe contractual y convenientemente sujeta a Derecho, de manera que en ningún momento participará ni colaborará en la comisión de ninguna conducta que pudiera encontrarse tipificada penalmente en el ordenamiento jurídico.

Asimismo, se compromete expresamente a denunciar en todo momento ante las autoridades policiales y/o judiciales competentes, cualquier conducta que pudiera apreciarse como consecuencia de la ejecución de este contrato, y que puedan considerarse delictivas de conformidad con lo dispuesto en el Código Penal.

En el caso previsto en el párrafo anterior, la Adjudicataria colaborará en lo posible con las autoridades policiales y/o judiciales, para esclarecer las responsabilidades penales dimanantes de los hechos denunciados.

El ejercicio por cualquiera de las partes contratantes y/o cualquiera de las personas físicas integrantes o dependientes de las mismas, de alguna de las conductas que pudieran ser calificadas como ilícitas y constitutivas de responsabilidad penal, podrá constituir un incumplimiento contractual y, por tanto, erigirse en causa de resolución del presente contrato, dando lugar a la indemnización que pudiera resultar procedente en concepto de daños y perjuicios.

Las partes manifiestan que la firma del presente contrato se ha realizado atendiendo a las condiciones particulares de cada una, y únicamente, basándose en los criterios comerciales y/o de programación de ambos, sin que el contrato se haya firmado como consecuencia de una promesa, ofrecimiento o concesión por ninguna de las partes, de un beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados que pudieran favorecer a las partes o a otros terceros.

La Adjudicataria se compromete a cumplir en todo momento los estándares de Madrid Destino en lo que a requerimientos de seguridad de la información se refiere y sus posibles modificaciones, siempre y cuando Madrid Destino le comunique por escrito cuáles son estos. Su inobservancia por parte de la Adjudicataria podrá dar lugar a la resolución del contrato por parte de Madrid Destino conforme a lo estipulado en la cláusula 26 del PCAP.

Igualmente, la Adjudicataria se compromete a comunicar de forma inmediata a Madrid Destino cualquier incidente o anomalía relativa a las medidas de seguridad que puedan afectar a la misma o a sus clientes, así como cualquier posible incidencia que afecte o pueda afectar a los sistemas de información de la Madrid Destino, a fin de que ésta pueda adoptar las medidas que considere oportunas en defensa de sus propios intereses y de los de sus clientes.

Asimismo, si como consecuencia de la ejecución del presente contrato, los sistemas y aplicaciones informáticos de Madrid Destino estuvieran, de cualquier forma, conectados a los sistemas de la Adjudicataria, Madrid Destino se reserva el derecho de poder revocar el acceso o de interrumpir la conexión entre los sistemas de ambas partes.

## 17. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### 17.1. 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.

Con independencia de las penalidades que se recogen en apartado 30 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares en caso de incumplimiento de las condiciones y requisitos descritos en esta cláusula 15, los mismos tienen atribuido el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211, siendo igualmente exigidas a todos los subcontratistas que participen en la ejecución del contrato.

### 17.2. 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 apartado 17.5.

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

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

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

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe:

- a) Los Datos Personales a proteger,
- b) El tratamiento a realizar,
- c) Los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, cuya ubicación y equipamiento podrá estar bajo el control de MADRID DESTINO o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario,

u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por MADRID DESTINO, según se especifique en el Anexo

- d) Los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego,
- e) El destino de los datos objeto de tratamiento y
- f) Las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINO 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.

### 17.3. 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:

1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

#### 4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

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

##### **d) Deber de confidencialidad y secreto:**

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

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

##### **e) Relación de personas autorizadas:**

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

Y mantener a disposición de MADRID DESTINO dicha documentación acreditativa.

##### **f) Formación:**

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

##### **g) Comunicación de datos a terceros:**

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

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

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

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

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

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

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

Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se indique así expresamente por MADRID DESTINO, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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

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

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de [dpd@madrid-destino.com](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:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

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

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

#### **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 [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.

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

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

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

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

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

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

Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de MADRID DESTINO a

requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de MADRID DESTINO toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

#### **o) Derecho de información:**

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

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

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

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

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

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

#### **p) 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.

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

**Finalidades:** Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión de los expedientes de compra de entradas, devoluciones, facturaciones, la gestión de usuarios, los envíos de información y el contacto y soporte a usuarios de la plataforma que proporcionen, bajo consentimientos, sus datos de carácter personal)

**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:** usuarios del sistema integral de venta de entradas de Madrid Destino.

**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, se puede solicitar 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.

## 17.4. Datos a tener en cuenta por los licitadores de cara a dimensionar el trabajo a realizar.

Relación de datos de carácter personal relacionados con los servicios de consultoría y asistencia técnica a Madrid Destino en la gestión y ejecución de los proyectos financiados con los fondos del PRTR incluidos en los PSTD 2021-2023 (con posibilidad de incluir los PSTD 2023-2025 y 2024-2026):

- Nombre y apellidos.
- Teléfonos fijos y/o teléfono móvil.
- Correos electrónicos.
- Direcciones postales.
- Información económica.

## 17.5. Tratamiento de datos personales.

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

El objeto de servicio consiste en SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA, ANÁLISIS DEL DESTINO Y SU POSICIONAMIENTO, ASÍ COMO UN SERVICIO DE CLIPPING EN MERCADOS INTERNACIONALES PARA LA CIUDAD DE MADRID, DIVIDIDO EN TRES LOTES, DENTRO DEL PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA”. (EJE 3 “PROGRAMA INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA” DEL PSTD 2021 FINANCIADO CON FONDOS PROCEDENTES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SARA) MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, debe estar preparada para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego mediante el tratamiento de datos de carácter personal. 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.

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
Personal del pliego que ejecutará el suministro	Imagen, claves de acceso a los sistemas

## Colectivos y Datos Tratados

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

### Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales, en caso de producirse, comprenderá todos los siguientes:

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

Una vez formalizado el contrato de adjudicación y con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, el representante legal de la mercantil adjudicataria deberá presentar ante la Dirección de Seguridad de MADRID DESTINO el Anexo que se indica a continuación, debidamente cumplimentado.

## ANEXO “DECLARACIÓN RESPONSABLE DE UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES”

---

En Madrid a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_

D \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_, en nombre y representación de la sociedad mercantil \_\_\_\_\_, con domicilio social en \_\_\_\_\_ y con NIF \_\_\_\_\_, quien manifiesta ser suficientes sus poderes para la realización de la presente declaración:

### DECLARA

Que de conformidad con el artículo 122.2 de la Ley 9/2017 de Contratación del Sector Público,

- Los servidores que puedan tratar datos responsabilidad de MADRID DESTINO y de acuerdo a las especificaciones que constan en los pliegos se hallan ubicados en \_\_\_\_\_.
- Los servicios asociados a los mismos se van a prestar desde la localidad de \_\_\_\_\_.

Y comprometiéndose a notificar cualquier cambio que pueda producirse al respecto a lo largo de la vida del contrato de la información facilitada en este contrato.

Así mismo, y siempre que los pliegos lo permitan, se informa que

NO se va a proceder a subcontratar los servidores o servicios

SI se va a proceder a subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, indicando el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas: \_\_\_\_\_

A todos los efectos legales.

Fecha y firma

### **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.

## 17.6. 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.

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:

1. Ámbito de aplicación del documento con especificación detallada de los recursos protegidos.
2. Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este reglamento.
3. Funciones y obligaciones del personal en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los ficheros.
4. Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
5. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
6. Los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos en los ficheros o tratamientos automatizados.
7. 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:

1. La identificación del responsable o responsables de seguridad.
2. 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.

En Madrid, a fecha de la firma electrónica

EL RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE MADRID DESTINO

EL ADJUDICATARIO CONFORME