

**Nº DE EXPEDIENTE: SP24-00356**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO, ALOJAMIENTO Y DESARROLLOS EVOLUTIVOS DEL SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1. Requerimientos técnicos mínimos del servicio.....	4
1.2. Marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego.....	4
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>5</b>
3.1. Centros en los que debe prestarse el servicio.....	5
3.2. Propiedad del código generado y del sistema integral de venta de entradas.....	6
3.3. Garantía de los trabajos .....	6
3.4. Módulos de la plataforma .....	6
3.5. Aspectos generales de la plataforma.....	7
3.6. Módulos particulares de la plataforma objeto del servicio.....	8
<b>3.7. Intercambio de información. Integración con el sistema ERP, pasarela de pago, portales de Madrid Destino y API de comunicación .....</b>	<b>9</b>
3.7.1. Integración con el sistema ERP Navision .....	9
3.7.2. Desarrollos evolutivos sobre la pasarela de pago .....	9
3.7.3. Integración con portales de Madrid Destino y API de comunicación .....	10
<b>3.8. Soporte del aplicativo .....</b>	<b>10</b>
3.8.1. Servicios de mantenimiento de la aplicación .....	11
3.8.2. Gestión de incidencias y solicitudes .....	11
3.8.3. Niveles de incidencias .....	12
3.8.4. Canal y tiempos máximos de resolución de incidencias .....	13
3.8.5. Medición de la calidad del servicio .....	13
<b>3.9. Alojamiento .....</b>	<b>14</b>
3.9.1. Servicios de backup .....	17
3.9.2. Gestión de incidencias relacionadas con el alojamiento .....	17
3.9.3. Plataformas de desarrollos e integración .....	17
<b>3.10. Devolución del servicio .....</b>	<b>18</b>
<b>3.11. Desarrollos evolutivos y adaptaciones. Bolsa de horas.....</b>	<b>18</b>
3.11.1. Evolutivos identificados. Tareas a realizar .....	18
3.11.2. Bolsa de horas. Evolutivos sin identificar .....	20
3.11.3. Perfiles asignados a los evolutivos y dimensionamiento de la bolsa de horas.....	21
3.11.4. CVs de los perfiles de trabajo.....	22
3.11.5. Seguimiento y control de los evolutivos .....	22
3.11.6. Equipos de trabajo y lugar de desarrollo. Seguimiento del proyecto. ....	22
3.11.7. Garantía de los trabajos .....	23
<b>4. INFORMACIÓN A PRESENTAR .....</b>	<b>23</b>
4.1. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO.....	23
<b>5. RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO .....</b>	<b>23</b>
5.1. Infraestructura técnica.....	23

<b>6. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....</b>	<b>23</b>
<b>7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>24</b>
<b>8. RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>25</b>
<b>9. CLÁUSULAS SOCIALES.....</b>	<b>25</b>
9.1. En materia socio laboral.....	26
9.2. En materia de comunicación.....	26
9.3. En materia de seguridad y salud laboral: .....	26
9.4. En materia de empleo .....	26
<b>10. CONTROL EN LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN</b>	<b>27</b>
<b>11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....</b>	<b>27</b>
11.1. Normativa .....	27
11.2. Tratamiento de Datos Personales .....	27
<b>11.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.....</b>	<b>28</b>
11.3.1. Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO .....	28
11.3.2. Finalidad de tratamiento .....	28
11.3.3. Medidas de seguridad .....	29
11.3.4. Deber de confidencialidad y secreto .....	29
11.3.5. Relación de personas autorizadas .....	29
11.3.6. Formación.....	30
11.3.7. Comunicación de datos a terceros.....	30
11.3.8. Delegado de Protección de Datos.....	30
11.3.9. Destino de los datos .....	30
11.3.10. Transferencias internacionales.....	30
11.3.11. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos .....	31
11.3.12. Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos .....	31
11.3.13. Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento .....	32
11.3.14. Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos .....	32
11.3.15. Derecho de información .....	32
11.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones .....	33
11.5. Información .....	33
<b>12. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....</b>	<b>34</b>
<b>13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXO I. DATOS A TENER EN CUENTA POR LOS LICITADORES DE CARA DIMENSIONAR EL TRABAJO A REALIZAR. ....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES” .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD.....</b>	<b>1</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

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

En este contexto, Madrid Destino requiere la contratación de servicios relacionados con el desarrollo evolutivo, mantenimiento, alojamiento y soporte de la herramienta integral para la venta de entradas de los espectáculos gestionados directa o indirectamente por Madrid Destino para lo cual se invita a los profesionales y/o empresas que estén interesadas a que presenten sus mejores ofertas.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos de traslado y manutención del personal que preste el servicio.

En la determinación del precio del contrato se ha tenido en cuenta el salario base establecido en el XVI Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudio de mercado y de la opinión pública.

A estos efectos, Madrid Destino desea llevar a cabo el correspondiente procedimiento de contratación conforme al cual se solicita a las empresas del sector que presenten sus mejores ofertas.

### **1.1. Requerimientos técnicos mínimos del servicio**

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

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

### **1.2. Marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego**

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

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

Madrid Destino desea contratar un servicio de alojamiento, el mantenimiento técnico y soporte a usuarios, el sistema de envío masivo de correos electrónicos y el desarrollo evolutivo del sistema integral de venta de entradas propiedad de Madrid Destino.

El software derivado del desarrollo de los evolutivos tendrá la naturaleza de código abierto, no requiriendo el sistema de ninguna licencia privativa para su completa implantación y utilización, a excepción del Sistema de email-marketing que podrá estar basado en un sistema desarrollado por un tercero.

Constituye el objeto del presente procedimiento la prestación de los siguientes servicios:

- **Alojamiento del sistema de venta de entradas de Madrid Destino**
  - Servicio de alojamiento.
  - Servicio de monitorización.
  - Instalaciones y configuraciones.
  - Gestión de los entornos implantados.
  - Canales de Comunicaciones y electrónica de red.
  - Copias de seguridad.
  - Seguridad del sistema.
  
- **Mantenimiento Tecnológico**
  - Mantenimiento técnico.
  - Mantenimientos correctivos.
  - Mantenimientos perfectivos.
  
- **Sistema de envío masivo de correos electrónicos**
  - Integrado con el sistema de venta de entradas, especialmente con el CRM.
  - Incluye el servicio de envío masivo de correos electrónicos.
  - El sistema de envíos masivos está basado en la plataforma sendgrid <https://sendgrid.com/> y el coste del servicio forma parte del contrato durante la duración del mismo.
  
- **Sistema de encolado**
  - Sistema de protección ante peticiones masivas a los servidores.
  
- **Desarrollos evolutivos**
  - Definición, desarrollo e implantación de evolutivos.
  - Actualizaciones de software.
  
- Actualizaciones de versiones de la plataforma y gestión de pases a producción.

### **3. DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO**

#### **3.1. Centros en los que debe prestarse el servicio**

Las ubicaciones para llevar a cabo la ejecución del contrato seguirán las siguientes premisas:

- Desarrollos evolutivos: en las instalaciones que proponga el adjudicatario en su oferta, salvo aquellas reuniones que se deban celebrar de manera presencial que serán siempre en instalaciones de Madrid Destino salvo que ambas partes acuerden otro lugar.
- Alojamiento: en las instalaciones que proponga el adjudicatario en su oferta y que cumplan los requisitos mínimos marcados en los pliegos.
- Mantenimiento tecnológico: se prestará el servicio de forma remota en caso de ser necesario.

Los costes de desplazamiento y/o transporte se entenderán como incluidos en los costes del contrato.

### **3.2. Propiedad del código generado y del sistema integral de venta de entradas.**

Todos los trabajos que resulten de la ejecución de los desarrollos evolutivos del presente procedimiento pasarán a ser propiedad de Madrid Destino que los incluirá en los activos de la empresa con el consiguiente valor contable sobre los desarrollos.

El adjudicatario deberá entregar todo el código fuente generado, así como los materiales creados en el desarrollo del proyecto.

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

### **3.3. Garantía de los trabajos**

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

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

Se valorarán ampliaciones de esta garantía de la forma en que se describe en el ANEXO I del PCAP.

### **3.4. Módulos de la plataforma**

El conjunto de módulos del sistema integral de venta de entradas se refleja en la siguiente gráfica:



### 3.5. Aspectos generales de la plataforma

La plataforma tiene las siguientes características:

- Accesible vía Web a través de navegadores estándar.
- Adaptative mobile first especialmente en la venta de entradas online y en la venta en taquilla, esta última además deberá estar adaptada a dispositivos táctiles.
- Está basada en estándares.
- Las versiones de acceso público cumplen con los criterios de accesibilidad AA.
- Es compatible con los elementos de hardware de Madrid Destino. El hardware que utiliza la plataforma es el siguiente:
  - Para las taquillas: PC con pantalla entre 21” y 24”, sistema operativo Windows 10, procesador Intel dual a 2,5 GHz o superior, con un mínimo de 8 GB de RAM y espacio mínimo disponible en disco de 100 GB.
  - Para las impresiones de las entradas:
    - Impresora Boca Lemur 300 DPI.
    - Impresora BOCA Lemur 200.
    - Impresora de recibos EPSON.
  - Para la redención de las entradas en los puntos de acceso:
    - PDA para control de accesos Motorola MC55A.
    - PDA para control de accesos Bluebird EF500-ANLGH o BM1800-IHS.
    - PDA para control de accesos Pokini Tab FS5.

La compatibilidad de estos elementos no debe ser impedimento para la utilización de otros componentes de hardware que se pudieran utilizar en el futuro.

- Está integrada con los sistemas habituales de pago, electrónicos o físicos, como por ejemplo tarjetas de crédito u otros sistemas de pago online comúnmente utilizados.
- Cuenta con un sistema automático de notificaciones y mensajes de información y promoción a usuarios por correo electrónico. El sistema de envío de estas notificaciones vía SMTP es parte del contrato.
- Todos los módulos que forman parte de la solución están desarrollados bajo una misma tecnología que gira en torno al framework de desarrollo Symfony en su última versión.
- Es multi-idioma, aunque en la actualidad solo se usa la versión en español.

### **3.6. Módulos particulares de la plataforma objeto del servicio**

Los módulos operativos sobre los que se deberán prestar los distintos servicios son los siguientes:

- Configuración de eventos, productos y servicios.
- Configuración gestión de temporadas.
- Gestión de espacios.
- Gestión de salas.
- Gestión de eventos.
- Localidades.
- Comunicación entre el alta de eventos producido en cada recinto o sala y el sistema integral de venta de entradas.
- Alta actividades, espectáculos, visitas, productos y servicios.
- Reserva y venta. Canales de venta.
- Gestión de precios, descuentos y promociones. Descuentos y códigos promocionales.
- Configuración de cupos y aforos.
- Formas de pago.
- Sistema de venta. Taquilla física y taquilla online.
- Gestión de caja en taquilla.
- Sistema de trazabilidad de las transacciones. Gestión de expedientes de ventas realizadas.
- Sistema de reservas.
- Editor de Mapas.
- Sistema de gestión de contenidos para el canal de venta Web.

- Abonos, Paquetes, Bonos, Membresía, Productos y Servicios.
- CRM.
- Gestión de usuarios registrados.
- Sistema de email-marketing.
- Gestión de grupos/usuarios. Colectivos.
- Área privada para usuarios espectadores.
- Editor de plantillas de tickets.
- Informes.
- Cuadro de mando.
- Control de acceso integrado.
- Back End / Front end.
- Web pública multi-espacio y multi-evento.
- Gestión de bloqueos automáticos.

El adjudicatario deberá por tanto dar el soporte y mantenimiento sobre el funcionamiento de todos estos módulos así como realizar los desarrollos evolutivos que sean necesarios para mejorar la plataforma.

### **3.7. Intercambio de información. Integración con el sistema ERP, pasarela de pago, portales de Madrid Destino y API de comunicación**

#### **3.7.1. Integración con el sistema ERP Navision**

La información de las transacciones realizadas por la plataforma incluyendo pagos y devoluciones, tienen reflejo en la contabilidad de Madrid Destino. Por lo tanto, se deberán desarrollar evolutivos sobre el sistema de intercambio de información que ya existe entre el sistema integral de venta de entradas y el sistema ERP de la empresa (Microsoft Dynamics 2009 R2 en adelante la ERP).

Dentro de los evolutivos relativos de conexión con la plataforma ERP es posible que sea necesario desarrollar o modificar servicios Web tanto desde las plataformas Web de Madrid Destino como desde la propia ERP, así como funcionalidades específicas dentro de la ERP relativas siempre a la gestión contable de los expedientes relacionados con la comercialización de entradas y productos.

El desarrollo de estos conectores, servicios Web y funcionalidades específicas de la ERP, son objeto del contrato, en caso de ser necesarios. Los desarrollos concretos a realizar se definirán según las necesidades específicas durante la ejecución del contrato.

#### **3.7.2. Desarrollos evolutivos sobre la pasarela de pago**

El sistema posee una integración completa con la pasarela de pago corporativa, tanto física como virtual, de tal forma que las transacciones que se paguen con este sistema tengan una correlación exacta entre la información de las transacciones registradas en la plataforma y las registradas en los sistemas del proveedor de la pasarela de pago, de manera que se garantice que la información sobre un pago o

devolución registrado en el sistema integral de venta de entradas corresponda exactamente con la información almacenada en el sistema de la pasarela de pago.

Se pueden actualizar los datos de las transacciones de manera manual o de manera programada.

En la forma automática, la información se pasa mediante un proceso a la base de datos de la ERP para que se generen los apuntes contables oportunos.

El sistema genera la información necesaria para la liquidación de IVA tal y como marca la legislación vigente, incluyendo desgloses y distintas tipologías de IVA.

Madrid Destino proporcionará al adjudicatario la documentación necesaria del API de conexión con Navision.

### ***3.7.3. Integración con portales de Madrid Destino y API de comunicación***

La solución actual contempla el intercambio de información mediante un API de comunicación con las Webs de cada uno de los recintos de Madrid Destino. Así como con otras plataformas procedentes de encomiendas. Se podrán crear evolutivos sobre esta integración, el API desarrollado, así como de los servicios Web de intercambio de información.

Madrid Destino proporcionará al adjudicatario la documentación necesaria de los APIs de integración que pudieran existir.

### **3.8. Soporte del aplicativo**

Es objeto del contrato la prestación del servicio de soporte del aplicativo de venta de entradas. Madrid Destino designará un responsable de este servicio que velará por el cumplimiento de las condiciones del contrato en colaboración con el adjudicatario.

El soporte de hardware, comunicaciones, actualizaciones de puestos, dispositivos necesarios para la operación etc. y en general todas aquellas acciones relacionadas con la administración de los equipos individuales de los operarios de la plataforma, no son objeto del presente contrato y serán asumidas directamente por Madrid Destino.

No así, todas aquellas cuestiones relacionadas con el uso de la plataforma desde un punto de vista estrictamente de aplicativo, que son objeto del servicio.

El mantenimiento se deberá prestar durante toda la duración del contrato. El esfuerzo dependerá del número de centros ya en producción y por lo tanto, del número de usuarios.

El soporte se dará fundamentalmente en horario de oficina, de lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00. Las incidencias fuera de este horario, se atenderán al siguiente día laborable.

Las incidencias deberán ser resueltas siempre en remoto, por lo que el adjudicatario deberá disponer de las herramientas de soporte necesarias para este tipo de acceso.

Se consideran incluidos en el contrato todos los desplazamientos que consideren imprescindibles para la correcta prestación del servicio.

### **3.8.1. Servicios de mantenimiento de la aplicación**

La empresa adjudicataria prestará el servicio de mantenimiento sobre el aplicativo al personal o colaboradores de Madrid Destino relativos a la operación del sistema integral de venta de entradas.

Las incidencias a resolver **serán abiertas siempre por Madrid Destino**, pero podrán ser relativas a problemáticas de operación de la plataforma por usuarios finales del sistema integral de compra de entradas.

Las solicitudes de trabajo se realizarán mediante un sistema online que permitirá también la apertura de incidencias mediante correo electrónico. Las solicitudes deberán estar identificadas de forma unívoca y presentar estados, de modo que, en cada momento, los usuarios sepan cómo está la petición.

El sistema deberá almacenar todas las interacciones relativas a las solicitudes abiertas. Contará además con un buscador con filtros a fin de facilitar la localización de incidencias.

El adjudicatario, deberá realizar el seguimiento de la atención de las solicitudes abiertas, incluyendo los esfuerzos necesarios para el tratamiento y resolución. A final de cada mes durante la duración del contrato, deberá entregar un informe de esfuerzos realizados en número de horas del perfil programador. Estos esfuerzos deberán ser aprobados previamente a su facturación por Madrid Destino.

Los esfuerzos llevados a cabo, se descontarán mensualmente de la bolsa de horas global del contrato. Estas serán siempre del perfil que lleve a cabo las tareas necesarias para resolver la incidencia.

Los desarrollos que se encuentren en período de garantía que deban ser corregidos debido a incidencias detectadas, no se contabilizarán como esfuerzo ni serán facturables.

El adjudicatario deberá asegurarse de que se cumplan los siguientes requerimientos:

- Deberá proporcionar las herramientas físicas necesarias para el desempeño de su trabajo.
- El personal asignado al proyecto, se debe comprometer al seguimiento de los procedimientos y metodologías de Madrid Destino y en especial a aquellas que tiene que ver con el cumplimiento de la RGPD.

### **3.8.2. Gestión de incidencias y solicitudes**

Las incidencias relativas al sistema integral de venta de entradas se gestionarán a través de un sistema de soporte online que deberá registrar las mismas, su estado y evolución. Este sistema deberá ser provisto por el adjudicatario y se considera que está dentro de la prestación del servicio contratado.

- Aunque será posible recibir notificaciones mediante correo electrónico será obligatorio el registro de las incidencias en el sistema a fin de realizar el correcto seguimiento.
- Para ello el adjudicatario deberá utilizar una plataforma de gestión de incidencias estándar cuyo coste de uso se entiende que está incluido en el contrato.
- Las incidencias, se resolverán de forma remota.
- La prevención y resolución de incidencias deberá ser proactiva por parte del adjudicatario y transparente, en la medida de lo posible de cara a los usuarios.

- No se atenderán incidencias que no se hayan registrado en el sistema salvo que se trate de una emergencia.
- Del mismo modo, se deberá actualizar los estados de las incidencias según éstas se vayan resolviendo.
- Se deberán documentar en el sistema los pasos que se vayan dando para resolver una incidencia hasta el cierre de la misma.
- Si una incidencia queda en espera de resolución o está bloqueada por algún motivo como por ejemplo a la espera de una toma de decisión, se deberá comunicar a Madrid Destino esta circunstancia.
- Al cerrar una incidencia se deberá documentar y describir el cierre de la misma, explicando con todo detalle la actuación llevada a cabo.
- La plataforma deberá contar con notificaciones automáticas a usuarios que deberán configurables, por usuario, grupos, fechas, periodicidades, etc.
- Las incidencias se catalogarán como normales o urgentes en el momento de abrirlas de manera que sea posible hacer seguimiento y control de los niveles de servicio contratados.

La operativa de gestión de incidencias será la siguiente:

- **Alta de incidencia:**
  - Detección de la incidencia por parte del sistema de monitorización o mediante notificación de un usuario.
  - Notificación de la incidencia.
  - El adjudicatario asignará y proporcionará un número de control por incidencia de servicio.
  - A continuación, el personal especializado del adjudicatario realizará una intervención para diagnosticar el problema y su solución.
- **Resolución de la incidencia:** una vez detectado la incidencia se identificará la solución adecuada y se procederá a su resolución. Si la resolución de la incidencia implica la degradación o corte de algún servicio, deberá consensuarse por escrito con el responsable de Madrid Destino antes de realizar la actuación.
- **Cierre de la incidencia:** una vez solucionada la incidencia, el adjudicatario procederá a la notificación de finalización de la intervención y cierre de incidencia. El sistema enviará notificación de cierre de la incidencia al usuario, el podrá confirmar su cierre o rechazarlo en un plazo no inferior a 2 días.

### **3.8.3. Niveles de incidencias**

En el caso de que surjan incidencias que no hayan podido resolverse en los tiempos máximos indicados, éstas deberán ser notificadas a Madrid Destino.

Se definen dos niveles de incidencia según su criticidad:

- Nivel urgente: para aquellas situaciones que pueden paralizar la normal utilización del servicio.

- Nivel normal: para aquellas situaciones que, aunque no paralicen la normal prestación del servicio, lo ralenticen o disminuyan la calidad.

#### **3.8.4. Canal y tiempos máximos de resolución de incidencias**

En caso de notificación de incidencias, el canal de atención será el correo electrónico o cualquier otra alternativa habitual y consensuada entre las partes para lo cual el adjudicatario deberá habilitar los medios oportunos para poder establecer la interacción entre las partes.

Los tiempos mínimos por tipo de incidencias serán los siguientes:

- Nivel urgente:
  - Tiempo de respuesta inmediato (notificación de recepción de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
  - Tiempo de resolución: máximo 2 horas.
- Nivel normal:
  - Tiempo de respuesta máximo: inmediato (notificación de incidencia y primera aproximación a la resolución de la incidencia).
  - Tiempo de resolución: máximo 8 horas contadas desde la respuesta.

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Destino un número de teléfono para notificar incidencias urgentes, estando disponible en las ventanas establecidas para el servicio.

Estos tiempos podrán consensuarse con Madrid Destino siempre y cuando la incidencia dependa de terceros o sea necesaria la sustitución o reparación de algún elemento, en cuyo caso la incidencia podrá ponerse en espera especificando que depende de terceros para su resolución.

#### **3.8.5. Medición de la calidad del servicio**

Mensualmente se deberán realizar un chequeo con la menor interferencia posible a la operativa de la plataforma.

Se deberá presentar un informe de actuaciones realizadas especificando de forma detallada:

- Tipo de intervención.
- Incidencias resueltas.
- Incidencias no resueltas y su motivo.

En caso de no alcanzar los mínimos pactados, Madrid Destino podrá:

- Informar de este hecho y exigir el cumplimiento de los mínimos planteados.
- Exigir el cambio de alguno o todos los recursos asignados al proyecto que no estuviesen alcanzando los mínimos exigidos.
- Resolver el contrato debido al incumplimiento en los mínimos en caso de que se produzcan al menos en dos mediciones distintas.

- Aplicar las penalizaciones fijadas en el presente procedimiento.

### **3.9. Alojamiento**

El adjudicatario deberá prestar los servicios de alojamiento, infraestructura y operación de la plataforma.

Madrid Destino varios años utilizando la misma plataforma de alojamiento y desea evitar la migración a un CPD nuevo con los consiguientes costes, riesgos y esfuerzos. Por lo tanto y debido a una cuestión de deuda tecnológica, el alojamiento deberá realizarse en la plataforma Amazon Web Services que ya tiene contratado Madrid Destino.

De cara a la prestación del servicio y para la correcta cotización de los mismos, se han establecido los siguientes tipos de instancias:

- Para el entorno de producción:
  - Instancia tipo Front: c5a.2xlarge # 8 vCPU + 16 GB Memory.
  - Instancia tipo Back: c5a.4xlarge # 16 vCPU + 32 GB Memory.
  - Instancia Panel (Taquilla): c5a.xlarge # 4 vCPU + 8 GB Memory.
  - Instancia Redis: m6g.large # 2 vCPU + 8 GB Memory.
  - Instancias Aurora MySQL en Cluster (Instancia Escritura + Instancia Lectura) tamaño 20 GB.
  - Instancias Elastic Load Balancing - 1 GB x Segundo.
  - Instancia Amazon Elastic File System - 300 GB - Con Copias de seguridad - Retención 90 días.
  - Amazon CloudWatch – Monitorización.
  - Amazon Virtual Private Cloud (VPC).
- Para el entorno de pruebas:
  - Instancia tipo Front: c5a.2xlarge # 2 vCPU + 4GB Memory.
  - Instancia tipo Back: c5a.4xlarge # 2 vCPU + 4GB Memory.
  - Instancia Panel (Taquilla): c5a.xlarge # 2 vCPU + 4GB Memory.
  - Instancia Redis: m6g.large # 2 vCPU + 2 GB Memory.
  - Instancias Aurora MySQL en Cluster (Instancia Escritura + Instancia Lectura) tamaño 20 GB.
  - Instancias Elastic Load Balancing - 1 GB x Segundo.
  - Instancia Amazon Elastic File System - 300 GB -Sin copias.

Las instancias y los servicios variarán según las necesidades requeridas por la demanda de servicios por parte de los usuarios, por lo que será necesario contemplar las ampliaciones que se medirán respecto al tiempo de uso. Serán las siguientes:

- Tramo para 360 horas mensuales.
- Tramos para 720 horas mensuales.

- Gigas adicionales de almacenamiento.
- VPNs levantadas.

El sistema de tarificación de cara al contrato se detalla en los Anexos I y II del PCAP.

Además, los servicios incluirán:

- Infraestructura tecnológica para la operación de la plataforma en alta disponibilidad. Incluirá los siguientes elementos mínimos:
  - Los servidores y servicios necesarios deberán estar redundados garantizando en todo momento la disponibilidad del servicio en caso de caídas del sistema.
  - Las características de los servidores deberán estar ajustadas al servicio prestado (servidor de aplicaciones, bases de datos, gestión de caché, etc.) y al rendimiento óptimo en lo relativo a experiencia del usuario. El alojamiento deberá permitir las ampliaciones de memoria, procesador y almacenamiento en caliente, así como la creación de nuevo servidores en caso de ser necesario para prestar el servicio en casos de picos de trabajo.
  - Las facturaciones serán por tanto por uso según las necesidades puntuales en las demandas del servicio por lo que se esperan facturaciones superiores en picos de demanda alta y facturaciones inferiores en condiciones normales. En cualquier caso, la facturación no podrá superar nunca el máximo establecido para el global del servicio.
  - Servicio de almacenamiento: la deberá contar con un sistema de almacenamiento de datos basado en cabina de discos que garantice igualmente la alta disponibilidad del entorno de producción. Al menos deberá disponer de 8 TB de almacenamiento.
  - La alta disponibilidad será imprescindible solo para la plataforma de producción, través de los mecanismos de balanceo, clusters activo/activo por lo que se deberá dimensionar el número de servidores para cumplir con este principio. El entorno de preproducción tendrá que asemejarse lo máximo posible al de producción sin tener las necesidades de alta disponibilidad del entorno de producción.

Se considera alta disponibilidad un mínimo del 99,8 % dentro del plazo de un mes natural.

La disponibilidad de la solución y de los servidores se calcula de la manera siguiente:

$$\text{disponibilidad \%} = \frac{(\text{tiempo acordado de servicio} - \text{tiempo de interrupción})}{\text{tiempo acordado de servicio}}$$

Los siguientes incidentes no cuentan como tiempo de interrupción:

- tiempo de interrupción inferior a 2,5 minutos, con un máximo de 5
- interrupciones/día por un periodo igual o inferior a 2,5 minutos. Si el máximo de interrupciones indicado se alcanza, se contabilizará un tiempo de interrupción igual o superior a 10 minutos.
- tiempo de interrupción dentro de los plazos de trabajo de mantenimiento previstos;

- tiempo de interrupción debida a incidentes fuera del control del adjudicatario, p. ej. Interrupciones generalizadas de internet o ataques de denegación de servicio;
- tiempos de interrupción planificados por Madrid Destino o por terceros encargados por él.

El tiempo de interrupción comienza con la comprobación de la interrupción por parte de Madrid Destino o la comunicación de la interrupción por parte del proveedor.

Queda restablecida la disponibilidad en cuanto se vuelva a poner en funcionamiento la solución y el servidor en debida forma, o se ponga a disposición del cliente una solución transitoria oportuna y adecuada.

- Los servidores deberán estar eficientemente balanceados, debiendo responder, en caso de caída al principio expuesto de activo/activo.
- La arquitectura propuesta deberá tener en cuenta los distintos entornos de la plataforma (ver “3.9.3 Plataformas de desarrollos e integración”)
- La electrónica de red necesaria (balanceadores, enrutadores, conmutadores, switches, hubs, etc.) Se considerará incluida en el contrato. Los licitadores deberán especificar en sus propuestas la electrónica de red que consideran necesaria teniendo en cuenta los equipos descritos para el alojamiento.
- Del mismo modo, se considera parte del servicio la configuración lógica de los aparatos de red que sean parte del servicio, incluyendo gestión de puertos, creación y gestión de VLans, programación de reglas, etc.
- Los elementos hardware necesarios para la seguridad, monitoreo y control del tráfico de red de la plataforma como por ejemplo firewalls.
- Madrid Destino **no será propietario de ninguno de los elementos** instalados en la plataforma.
- La infraestructura deberá ser escalable. Soportará los picos máximos de accesos y venta de entradas, proporcionando un servicio sin degradación en:
  - Las épocas de mayor actividad a nivel general sin que se va afectado la velocidad y rendimiento de ningún frontal, backend, de ningún recinto, así como del portal central multi-recinto
  - Ningún frontal, backend del resto de recintos ni del portal central multirecinto cuando el pico se produzca por la demanda de un evento de un recinto
- Será obligatorio presentar los servicios de comunicación tanto internos como externos, junto con el caudal de salida a Internet y servicios de comunicación entre Madrid Destino y la plataforma.
- El ancho mínimo de salida a Internet será de 100 Mbps con capacidad burstable hasta 200 Mbps para asumir posibles picos de accesos. **Se deberán detallar las tarifas aplicables en el caso de sobrepasar el ancho de banda de 100 Mbps**, los cuales se facturarán aparte en caso de producirse.
- Será obligatorio presentar los servicios de monitorización y gestión de la plataforma (Caída de servicios, capacidad de almacenamiento insuficiente, detección de intrusión, etc.)

- Será obligatorio presentar las acciones preventivas y correctivas ante fallos del sistema. Recuperación de la plataforma ante caídas.
- Será obligatorio presentar los servicios de backup y restauración de datos.
- Se entienden incluidos dentro del suministro los servicios de instalación y puesta en marcha de actualizaciones de software necesarias o de componentes hardware adicionales que considere el adjudicatario en acuerdo con Madrid Destino.
- El servicio es 24x7.
- Se requiere una gráfica sobre la propuesta de arquitectura en la que se muestre la disposición lógica de los elementos que compondrán la plataforma, es decir, servidores, electrónica de red, comunicaciones y todos los elementos requeridos para el correcto funcionamiento de la plataforma, incluyendo los entornos de producción y preproducción, indicando sus características y detallando los mecanismos que garanticen la alta disponibilidad del servicio.
- La realización de tareas programadas tanto de mantenimiento y actualización de sistemas informáticos y de comunicación se planificarán y llevarán a cabo fuera del horario de venta en taquillas, de forma que no afecte a la continuidad del servicio suministrado.

### **3.9.1. Servicios de backup**

Servicio de copias de respaldo y recuperación para toda la información existente en el almacenamiento compartido y en los discos de sistema de cada servidor, así los soportes necesarios y su almacenamiento. La periodicidad de las copias de seguridad se acordará con Madrid Destino. Se incluirá en este servicio los dispositivos hardware y las licencias de software necesarias (tarjetas de red, agentes, etc.). Se requiere un mínimo de 16 TB, siendo indispensable el crecimiento de dicho espacio bajo petición de Madrid Destino, el posible crecimiento se deberá tarificar.

Del mismo modo, se considera parte del contrato los servicios de restauración de copias bajo petición de Madrid Destino. Los licitadores deberán presentar la política de respaldo y restauración propuesta para la operativa.

Se garantiza la realización de una copia de seguridad diaria, para que, en caso de siniestro sea posible el restablecimiento completo de la situación al día anterior.

### **3.9.2. Gestión de incidencias relacionadas con el alojamiento**

Las incidencias relativas al alojamiento de la plataforma seguirán el esquema descrito para el mantenimiento del aplicativo.

### **3.9.3. Plataformas de desarrollos e integración**

El adjudicatario deberá poner a disposición del proyecto los entornos necesarios para llevar a cabo los desarrollos evolutivos y las pruebas del mismo, así como los despliegues para la puesta en producción de dichos evolutivos. A estos entornos deberán poder acceder los técnicos de Madrid Destino de cara a la realización de pruebas o para poder comprobar el estado de los desarrollos, así como para operar la plataforma cuando ésta se ponga en producción. Estas plataformas deberán cubrir los siguientes aspectos.

- Arquitectura necesaria para la puesta en marcha de los evolutivos desarrollados, tanto física como virtual.

- Pruebas de integración.
- Instalación y puesta en marcha de toda la solución creada.
- Se considera que todos los elementos de software necesario para la operación de la plataforma, están incluidas en el contrato.

La plataforma de desarrollo deberá configurarse para que el traslado del código a la plataforma de integración y/o producción, sea lo más fácil y transparente posible.

La plataforma de desarrollo será propiedad del adjudicatario y lo seguirá siendo a la entrega y aceptación del proyecto por parte de Madrid Destino.

Por lo tanto, de cara al servicio, el alojamiento deberá incluir al menos un entorno de pruebas o calidad que será lo más similar posible al real para que las pruebas llevadas a cabo sean lo más parecidas posible al entorno de producción.

### **3.10. Devolución del servicio**

Los licitadores podrán presentar como mejora un plan de devolución del servicio que tendrá un compromiso de ejecución en caso de haberlo presentado y ser necesaria su utilización al final de la duración del contrato.

En caso de que se deba realizar un cambio de proveedor en el futuro, el cambio se registrará por dicho plan de devolución.

La forma de evaluar esta mejora se detalla en el PCAP.

En cualquier caso, **no se deberá incluir en el sobre B la descripción de la devolución del servicio**. En caso de resultar adjudicatarios y haber optado por esta mejora, Madrid Destino, requerirá, tras la firma del contrato, la presentación de dicho plan.

### **3.11. Desarrollos evolutivos y adaptaciones. Bolsa de horas**

#### **3.11.1. Evolutivos identificados. Tareas a realizar**

Madrid Destino, tiene una serie de evolutivos identificados que deberán llevarse a cabo a lo largo del contrato. Aparte de éstos, durante la duración del mismo, irán surgiendo necesidades y solicitudes que no están previstas o están sin definir. Estas últimas, se analizarán según se vayan produciendo y se desarrollarán mediante el consumo de la bolsa de horas.

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas una estimación de horas necesarias para la realización de los evolutivos identificados.

Las tareas identificadas son las siguientes:

- Mejora de la gestión de abonos: aunque ya se ha desarrollado esta funcionalidad, se han detectado diversas mejoras:
  - Rendimiento general de la gestión de abonos.
  - Cambios sobre abonos con entradas ya vendidas y/p sesiones expiradas.
  - Reservas con abonos.
  - Cancelaciones y activaciones.
- Mejora de la gestión de promociones.

- Integración del nuevo TPV-PC con las funcionalidades existentes de taquilla.
- Reforzar seguridad en mecanismos de registro, cambio de contraseñas, etc.
- Gestión de integración de Pixels de seguimiento de publicidad para la medición de las conversiones de las inversiones publicitarias.
- Mejorar el camino de vuelta el API Web para que actualice los estados de los botones de compra, teniendo en cuenta el número de entradas vendidas y disponibles.
- Mejoras sobre el módulo de informes de la plataforma de venta de entradas para mejorar su rendimiento y evitar bloqueos, especialmente se desea optimizar las consultas a base de datos de volúmenes muy altos de información.
- Que el check para reimprimir esté en la vista principal del expediente, que habilite las opciones de imprimir, devolver y cambio y que en el segundo paso solo aparezcan esas butacas.
- Cuenta atrás durante la impresión (sin necesidad entrar a la cola de impresión).
- Buscar y marcar butacas en el plano.
- Campo obligatorios "plantilla" y "lista" en Campaña.
- CRM Listas por categorías de público.
- Estadísticas por defecto PDAs.
- Filtro gestión de listas asistentes OK/KO/No asistido.
- Crear un previo evento desde borradores para eventos de alta demanda.
- Cambiar orden notificaciones en perfil cliente de más recientes a más antiguas.
- Mejorar el funcionamiento etiqueta JOBO con cupo agotado.
- Expedientes con dos o más solicitudes de factura.
- Optimizar la depuración de las imágenes asociadas a Jobs denegados.
- Mejoras sobre el sistema de información de incidencias en compras y reservas.
- Mejora de las plantillas de campañas que se desconfiguran según la plataforma de lectura.
- Añadir capacidad para realizar reservas de "Renovación de membresías" en taquilla.
- Corregir nomenclatura "Fecha efectiva" en reconciliaciones.
- Seleccionar varios expedientes para una misma factura.
- Integrar el sistema de atención en el sistema de venta de entradas para poder tener registro de las campañas a nivel cliente.
- Implementar aviso cuando se produce conflicto de canales de taquilla.
- Mejoras sobre las reservas: emisión parcial de reservas y recuperación de reservas en curso.
- Optimizar cambios con devolución en metálico desde taquilla.

- Envíos de correo personalizados en solicitudes de facturas duplicadas.
- Visualización de los logs del módulo de registro de actividad. Mejoras en la agrupación y categorización de los mismos.
- Mejorar la gestión de cachés y búsquedas precargadas para optimizar los rendimientos de la plataforma, especialmente, aquellos que están programados para lanzarse de forma automatizada.
- Mejora rendimiento tienda online existente mediante modificaciones de la API para acceder a los recursos.
- Poder configurar Eventos multiorganismo con sincronización a múltiples webs de origen.
- Mejora de la detección descuadres PSP Redsys (Detección automatizada de pedidos erróneos vía comparativa de informes de venta y bancarios).
- Mejoras información sistema de campañas (de cara a incluir ratio de conversión, confirmación apertura correos individuales).
- Desarrollar un sistema de captación de usuarios para newsletter.
- Mejorar los códigos promocionales de un solo uso.
- Mejoras en la app de control de acceso.

### **3.11.2. Bolsa de horas. Evolutivos sin identificar**

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

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

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

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

El trabajo a desarrollar tendrá las siguientes particularidades:

- La dirección de los trabajos de será responsabilidad del adjudicatario.
- Las personas asignadas al servicio deberán contar con sus propios equipos y recursos materiales. Éstos deberán estar preparados para poder trabajar y realizar las tareas objeto del contrato.

- De forma periódica, el técnico de PMO designado por el adjudicatario se reunirá con Madrid Destino para realizar el seguimiento de las tareas del proyecto. Éste será quien distribuya y dirija los trabajos a realizar por el personal asignado al servicio.
- Las horas objeto del contrato **no son de obligado consumo** por parte de Madrid Destino y en caso de no demandarse no se facturarán.
- Gestión del consumo de la bolsa de horas:
  - Madrid Destino realizará peticiones de trabajos en el momento que considere que es necesario con cargo a la bolsa de horas contratada.
  - La bolsa de horas se irá consumiendo según se vayan realizando aceptaciones de trabajos desarrollados por parte de Madrid Destino.
  - Las peticiones se agruparán en conjuntos y se evaluará el esfuerzo y un calendario con previsión de entregas por parte del adjudicatario que presentará una propuesta de consumo de horas por cada perfil que pudiera ser necesario para el desarrollo de las acciones a realizar.
  - Madrid Destino aprobará o rechazará la propuesta. En el primer caso el adjudicatario llevará a cabo los trabajos y se descontarán las horas del remanente disponible. En el segundo caso se buscarán alternativas por ambas partes a fin de encontrar un consenso.
  - Una vez aprobado el conjunto de tareas, el calendario y el esfuerzo en horas por cada perfil, el adjudicatario desarrollará las acciones, y presentará los resultados a Madrid Destino que los aprobará o los rechazará o solicitará modificaciones. En este último caso se expondrán los motivos del rechazo y el adjudicatario deberá resolver las incidencias detectadas.

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

La garantía de los evolutivos desarrollados se contará a partir de la puesta en marcha de los mismos.

### **3.11.3. Perfiles asignados a los evolutivos y dimensionamiento de la bolsa de horas**

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

El adjudicatario deberá prestar el servicio mediante la asignación de recursos. Las características expuestas para los perfiles deberán considerarse como requerimientos mínimos.

Aquellas propuestas que no cumplan con estos requisitos mínimos, no serán tenidas en cuenta y serán excluidas de la valoración. Son los siguientes:

- Perfil Analista Programador experto en sistemas de venta de entradas: especialista en desarrollo y análisis de aplicación. El perfil principal será un titulado en ingeniería informática,

telecomunicaciones o carrera técnica similar con **al menos 4 años de experiencia en desarrollo de plataformas de venta de entradas.**

- Perfil programador experto en sistemas de venta de entradas: especialista en desarrollo de aplicaciones. Será un titulado en ingeniería informática, telecomunicaciones o carrera técnica similar para el perfil principal **con al menos 2 años de experiencia en desarrollo de plataformas de venta de entradas.**
- Perfil PMO experto en sistemas de venta de entradas: especialista en gestión de proyectos y de soporte a sistemas de venta de entradas. Será un titulado en ingeniería informática, telecomunicaciones o carrera técnica similar para el perfil principal **con al menos 5 años de experiencia en desarrollo de plataformas de venta de entradas.**

#### **3.11.4. CVs de los perfiles de trabajo**

**Los licitadores deberán incluir en el sobre B de criterios no valorables en cifras o porcentajes la siguiente documentación:**

- CV completo y real de cada persona que se propone para cada uno de los perfiles.
- Se considerará que las personas de los CVs propuestos son las que efectivamente van a desarrollar el servicio
- El número mínimo de CVs a presentar por cada perfil es el siguiente:
  - Analista programador: 2 (uno principal y 1 de reserva o apoyo puntual)
  - Programador: 2 (uno principal y otro de reserva).

#### **3.11.5. Seguimiento y control de los evolutivos**

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

- El perfil PMO de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con Madrid Destino.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Deberá haber al menos una reunión de seguimiento cada mes. La periodicidad de las reuniones dependerá de las cargas de trabajo que se vayan produciendo y serán consensuadas por las partes.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el Madrid Destino.
- Para dar por finalizados los evolutivos deberá validarse por Madrid Destino el Acta de Recepción o Cierre de los mismos, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

#### **3.11.6. Equipos de trabajo y lugar de desarrollo. Seguimiento del proyecto.**

Los licitadores deberán exponer en sus propuestas con el mayor detalle posible el equipo de trabajo asignado al proyecto.

El lugar de los desarrollos será a elección del adjudicatario, sin embargo, será necesaria la presencia física del equipo humano del adjudicatario en las oficinas de Madrid Destino, unos días al mes. El calendario de esta presencia se consensuará con Madrid Destino y dependerá de las circunstancias de los trabajos a desarrollar.

### **3.11.7. Garantía de los trabajos**

Los desarrollos evolutivos que se ejecuten durante el contrato tendrán una garantía mínima de un año de duración contra errores del sistema que se detecten durante la explotación posterior.

Se valorarán ampliaciones de dicha garantía mínima, las cuales se explican en el PCAP.

## **4. INFORMACIÓN A PRESENTAR**

Como se describe en el apartado 21 del Anexo I del PCAP.

### **4.1. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO**

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

## **5. RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO**

### **5.1. Infraestructura técnica**

- Hardware del personal asociado al servicio: el adjudicatario deberá proporcionar los medios físicos necesarios para la óptima ejecución del servicio.
- Software del personal asociado al servicio: del mismo modo, los medios físicos destinados por el adjudicatario a la prestación del servicio deberán contar con los elementos de software necesarios para la correcta ejecución del contrato.

## **6. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES**

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

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

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y MADRID DESTINO, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en

especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con MADRID DESTINO, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente corresponden al mismo.

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

## **7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

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

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso 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 que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotarles de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud laboral que ordena la legislación vigente.

Si se verificara la defectuosa prestación del servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación de la factura del mes en que se haya producido o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación, teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas y de semanas en que aquel no se realizase o se realizara defectuosamente. Dicha valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para una vez debidamente conformada continuar su tramitación ordinaria.

Igualmente, se aplicarán estas deducciones en cualesquiera otros supuestos en que el servicio no se preste, o se preste de manera incompleta o defectuosa, al margen de las sanciones que pudieran corresponder.

Si las deficiencias en la prestación del servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.

El adjudicatario asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

La entidad adjudicataria adoptará las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias, para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, la integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente de 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.

El adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/997, de 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

## **8. RESPONSABILIDAD**

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

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

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

## **9. 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:

### **9.1. En materia socio laboral.**

El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas socio laborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo. En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o 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).

### **9.2. En materia de comunicación**

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, que se deba aportar 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.

### **9.3. En materia de seguridad y salud laboral:**

La empresa Contratista 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 minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

### **9.4. 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.

## **10. CONTROL EN LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

El Responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales sean impuestas a la empresa Contratista en el presente Pliego y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

La adjudicataria y contratista deberá asimismo respetar lo señalado en la citada Instrucción 1/2016 del Ayuntamiento de Madrid

En el PCAP se detallan las penalidades que están asociadas al incumplimiento de estas obligaciones.

## **11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

### **11.1. 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.

### **11.2. Tratamiento de Datos Personales**

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

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del tratamiento 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.

### **11.3. 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:

#### ***11.3.1. 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.

#### ***11.3.2. 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.

### **11.3.3. Medidas de seguridad**

Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad, necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
  
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

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

### **11.3.4. 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.

### **11.3.5. 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.

### **11.3.6. Formación**

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

### **11.3.7. 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.

### **11.3.8. 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.

### **11.3.9. 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.

### **11.3.10. 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.

#### **11.3.11. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos**

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@madrid-destino.com), las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

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

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

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

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

#### **11.3.12. 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.

**11.3.13. Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento**

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

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

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

**11.3.14. 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.

**11.3.15. 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.

#### **11.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones**

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

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

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

#### **11.5. Información**

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades derivadas del presente Contrato, garantizando

que dichos datos sean exactos y puestos al día, obligándose a comunicar a la otra, sin dilación indebida, aquellos que hayan sido rectificadas y/o deban ser cancelados según proceda.

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

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

**Delegado de Protección de datos:** [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, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@madrid-destino.com), con referencia a "Área Legal" e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

## 12. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

12.1. 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.

12.2. 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.

10.3. 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.

10.4 La Adjudicataria, en el caso en el que ofrezca como mejora un Sistema Digital de Registro de Actividad, se compromete a prestar los servicios objeto del presente contrato de forma tal que los sistemas de información de Madrid Destino queden en todo momento protegidos frente a posibles intrusiones por parte de terceros, adoptando todas las medidas de precaución y protección que sean necesarias para prevenir, evitar y detectar ataques de virus informáticos, troyanos, programas espía ("spyware") u otros mecanismos de intrusión informática que puedan afectar al normal desenvolvimiento y desarrollo del presente contrato. Para ello, la Adjudicataria mantendrá actualizados, programas antivirus y cualesquiera otros mecanismos de detección de intrusiones que monitoricen los posibles intentos de introducirse en los sistemas sin la debida autorización y tendrá implementados procedimientos internos de control para asegurar que los empleados de la Adjudicataria eviten situaciones que puedan implicar un riesgo en los sistemas de información de la Madrid Destino.

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 47 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.

### **13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la recogida de este documento a la dirección [roberto.guijarro@madrid-destino.com](mailto:roberto.guijarro@madrid-destino.com)

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

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

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

El responsable del contrato

D.

El órgano de contratación

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

Relación de datos de carácter personal relacionados con la compra de entradas a través de la plataforma integral de venta de entradas de Madrid Destino:

- Nombre y apellidos.
- Teléfonos fijos y/o teléfono móvil.
- Correos electrónicos.
- Direcciones postales.
- Números de identificación personales como por ejemplo pasaportes o DNIs.
- Fecha de nacimiento.

## ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

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

El objeto de servicio consiste en el mantenimiento, alojamiento y evolución del sistema de venta de entradas de Madrid Destino. Éstas, se realizan a terceros y están relacionadas con las actividades de Madrid Destino, bien producidas por ella misma, bien producidas por terceros con los que Madrid Destino tiene relación.

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.

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



### ***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.

## **ANEXO III 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:

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

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

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

##### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

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

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

- Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

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

- La concurrencia de las dos circunstancias a las que se refiere el apartado anterior deberá hacerse constar expresamente en el Documento de Seguridad.
- Telecomunicaciones.
  - Cuando, conforme al artículo 81.3 Reglamento de desarrollo de la LOPD deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

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

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

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

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

#### MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

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

- Almacenamiento de la información.
  - Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen los ficheros no automatizados con datos de carácter personal deberán encontrarse en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el fichero.
  - Si atendidas las características de los locales de que dispusiera el adjudicatario, no fuera posible cumplir lo establecido en el apartado anterior, el responsable adoptará

medidas alternativas que, debidamente motivadas, se incluirán en el documento de seguridad.

- Copia o reproducción.
  - La generación de copias o la reproducción de los documentos únicamente podrá ser realizada bajo el control del personal autorizado en el Documento de Seguridad.
  - Deberá procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior.
- Acceso a la documentación.
  - El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.
  - Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios.
  - El acceso de personas no incluidas en el párrafo anterior deberá quedar adecuadamente registrado de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto en el documento de seguridad.
- Traslado de documentación.
  - Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un fichero, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado.

#### VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

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

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