

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA DE “SERVICIOS DE CONCEPTUALIZACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL ECOSISTEMA DIGITAL: ENTORNO WEB Y HERRAMIENTAS DE MARKETING DIGITAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID A EJECUTAR POR LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A. (“MADRID DESTINO”), ENTIDAD INSTRUMENTAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID, COMO ACTUACIÓN INCLUIDA DENTRO DEL EJE 3 “TRANSICIÓN DIGITAL - PROGRAMA INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA DEL PSTD 2021”, FINANCIADO CON FONDOS PROCEDENTES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SARA).**

**Expediente: SP24-00035**

**EXPEDIENTE Nº: SP24-00035 Servicio de conceptualización, desarrollo e implementación del ecosistema digital del Ayuntamiento de Madrid a ejecutar por Madrid Destino. Cultura, Turismo y Negocio, S.A. para la gestión actuaciones Eje 3 PSTD 2021 financiadas con fondos PRTR -“Next Generation EU”.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA DE “SERVICIOS DE CONCEPTUALIZACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL ECOSISTEMA DIGITAL: ENTORNO WEB Y HERRAMIENTAS DE MARKETING DIGITAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID A EJECUTAR POR LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A. (“MADRID DESTINO”), ENTIDAD INSTRUMENTAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID, COMO ACTUACIÓN INCLUIDA DENTRO DEL EJE 3 “TRANSICIÓN DIGITAL - PROGRAMA INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA DEL PSTD 2021”, FINANCIADO CON FONDOS PROCEDENTES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU (REAL DECRETO-LEY 36/2020, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBAN MEDIDAS URGENTES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SARA).**

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETO DEL CONTRATO .....	7
2.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	10
2.1.1.- Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego. ....	12
2.1.2.- Centros en los que debe prestarse el servicio.....	13
2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS. ....	13
2.2.1. Fase 1: definición y gestión del proyecto. ....	13
2.2.2. Fase 2: creación y producción de contenidos digitales.....	19
2.2.3. Fase 3: desarrollo y mantenimiento de la plataforma. ....	22
2.2.4. Requisitos de la plataforma.....	29
2.2.5. Bolsa de horas.....	36
2.2.6. Mantenimiento y desarrollos evolutivos .....	39
2.3. CALENDARIO Y ENTREGABLES .....	39
2.3.1. Diagrama de Gantt .....	46
2.4. EQUIPOS DE TRABAJO Y LUGAR DE DESARROLLO. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO. ....	48
2.5. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS .....	48
2.6. INFORMACIÓN A PRESENTAR.....	48
2.7. RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO.....	48
2.8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	49
2.9. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO .....	49
3.- PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	50

4.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	50
4.1.- Equipo de trabajo del adjudicatario.....	52
4.2.- Acreditación de cumplimiento normativa ENS.....	53
4.3.- Metodología en la realización de los trabajos.....	54
4.4.- Cumplimiento de los aspectos contractuales regulados en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022; en la Orden HFP/1030/2021; en la Orden HFP/1031/2021; en la Instrucción de 23 de diciembre de la Junta Consultiva del Estado; en el Manual de Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid; en la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, y en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.I1 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones.....	55
5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	57
5.1.- Documentación a entregar por el contratista. Pista de auditoría y conservación de documentos.....	60
5.2.- Cumplimiento del principio DNSH (Do No Significant Harm) e implementación de políticas de economía circular.....	60
5.3.- Facturación.....	63
6.- RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO.....	64
7.- GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.....	64
8.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS.....	65
9.- PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	66
10.- RÉGIMEN JURÍDICO LABORAL.....	66
11.- CLÁUSULAS SOCIALES.....	67
12.- CONTROL DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES, Y DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.....	68
13.- NORMATIVA.....	69
13.1.- Cumplimiento normativo.....	70
14.- DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	71
14.1- Normativa.....	71
14.2- Tratamiento de datos personales.....	72
14.3- Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.....	72
ANEXO I. DATOS PERSONALES OBJETO DEL CONTRATO.....	78
ANEXO II TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	79
ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	81

## 1. INTRODUCCIÓN

Mediante las Órdenes 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), y 1484/2023, de 11 de septiembre, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicadas en los BOCM nº 297 de diciembre de 2022 y nº 230 de septiembre de 2023, respectivamente, se han concedido sendas subvenciones directas al Ayuntamiento de Madrid para la ejecución de sus “Planes de Sostenibilidad Turística en Destino 2021 y 2022”, que forman parte, a su vez, de los correspondientes “Planes Territoriales de la Comunidad de Madrid 2021 y 2022”, a cargo del Mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos de la Unión Europea-NextGenerationEU).

Ambas órdenes tienen por objeto articular el procedimiento de gestión de la ayuda/subvención directa al Ayuntamiento de Madrid, identificado como entidad beneficiaria, con el objetivo de ejecutar las actuaciones previstas en los PSTD 2021 y 2022 integrados, a su vez, en los Planes Territoriales de la Comunidad de Madrid para los años 2021 y 2022, aprobados ambos en sendos Acuerdos de la Conferencia Sectorial de Turismo de 21 de diciembre de 2021 y 14 de diciembre de 2022, respectivamente.

En dichos acuerdos constan singularizadas las entidades locales, sus PSTD y el importe correspondiente a cada uno de ellos, entre otros extremos. En el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), y como parte del Componente 14, se ha incluido la línea de inversión de Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad, que incluye el Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos como submedida 2 de la inversión 1 (C14.I1), en tanto que mecanismo de actuación cooperada entre los tres niveles de la Administración.

Dado que las líneas de inversión reseñadas anteriormente serán financiadas con cargo al PRTR, les serán de aplicación las especialidades previstas en el artículo 44 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del PRTR.

El principal objetivo perseguido con estos Planes y su distribución territorial de créditos es implementar actuaciones de impulso de la sostenibilidad turística contempladas en la submedida 2, en su triple vertiente medioambiental, socioeconómica y territorial, a fin de beneficiar a los destinos turísticos, a los agentes sociales y a los operadores privados del sector.

En el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo de 29 de marzo de 2022, por el que se modifica el de 21 de diciembre de 2021, fija el reparto resultante para las Comunidades Autónomas del crédito destinado a la financiación de actuaciones de inversión por parte de entidades locales en el marco del Componente 14 Inversión 1 del PRTR, de los cuales al PSTD Ciudad de Madrid – Ayuntamiento de Madrid se le asigna un crédito por importe de 10.000.000,00 € para llevar a cabo las actuaciones a financiar dentro del PSTD 2021 con cargo a dichos fondos, cuya ejecución, en su totalidad, corresponde a la empresa pública municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A., que va a actuar como entidad instrumental del Ayuntamiento de Madrid.

Las actuaciones a ejecutar correspondiente al PSTD 2021 están incluidas en el Eje 1 “Transición ecológica”, Eje 2 “Eficiencia energética”, Eje 3 “Transformación digital” y Eje 4 “Competitividad”.

Según consta en el acta con fecha 31 de julio de 2023 de la Comisión de Seguimiento del Plan Territorial de la Comunidad de Madrid y según lo establecido en el apartado 10.1 de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos-, la Comisión de Seguimiento del Plan Territorial de la Comunidad de Madrid ha aceptado los cambios solicitados para el PSTD 2021, por lo que ya es posible su ejecución, siempre teniendo en cuenta que, en su ejecución, la entidad beneficiaria debe asegurar el cumplimiento de las bases de la convocatoria y de los objetivos HyO CID.

El PSTD, financiado mediante los créditos cuya transferencia autoriza la citada Orden, estará obligado a respetar el principio de “no causar daño significativo” (principio do no significant harm- DNSH) al medio

ambiente previsto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y demás normativa europea de aplicación. Asimismo, garantizará el cumplimiento de las obligaciones de etiquetado ambiental y digital, de acuerdo con lo previsto en el citado Reglamento.

Por otra parte, la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, configura el sistema de gestión del Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia, junto a la Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre.

Asimismo, dado que las líneas de inversión reseñadas anteriormente serán financiadas con cargo al PRTR, les serán de aplicación las especialidades previstas en el artículo 44 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del PRTR.

Por tanto, cada entidad beneficiaria de un PSTD, está sometida como responsable de la ejecución de la actuación aprobada, a lo establecido en la citada orden en cuanto a la gestión, seguimiento, ejecución y justificación de éstos, con especial incidencia en la consecución de los hitos y objetivos CID incluidos en la Decisión de Ejecución del Consejo, y su cumplimiento se verificará de acuerdo con los mecanismos pactados con la Comisión Europea en las disposiciones operativas a las que se refiere el artículo 20.6 del Reglamento 2021/241, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia. Será obligatorio tanto el cumplimiento de los hitos y objetivos como proporcionar la información de seguimiento que se establezca desde la Administración General del Estado, tanto de ejecución de gasto como de consecución de objetivos y el logro de los indicadores en las cuantías asignadas de manera individualizada a cada comunidad autónoma. Por tanto, el cumplimiento de los hitos y objetivos previstos en la Decisión de Ejecución del Consejo es obligatorio para que cada comunidad autónoma pueda retener finalmente los fondos transferidos.

Para la ejecución y justificación de la totalidad de las intervenciones incluidas en el PSTD 2021 conforme a la descripción que se ha efectuado con anterioridad, el Ayuntamiento de Madrid ha encomendado su ejecución a la empresa mercantil municipal “Madrid Destino”, dependiente del citado Ayuntamiento, mediante Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, de fecha 28 de diciembre de 2023, por el que se declara a Madrid Destino entidad instrumental del Ayuntamiento para la ejecución de todas las actuaciones enmarcadas en el PSTD 2021, que las llevará a cabo a través de su órgano de contratación, cuya actuación estará sometida en todo momento, tanto a las instrucciones, seguimiento y control que se establezcan para el PRTR, como a las obligaciones específicas relativas a la información y publicidad, control, verificación, seguimiento, cumplimiento de hitos y objetivos, DNSH, etiquetado, compromiso con el resultado, conflictos de interés, prevención de doble financiación, cesión de datos, cumplimiento de principios transversales y demás obligaciones impuestas por la normativa interna y de la Unión Europea, incluyendo los controles tanto por la Comunidad de Madrid como por la Comisión de Seguimiento que se constituya al efecto.

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



A la vista de lo anterior, para contribuir a la consecución de los hitos y objetivos previstos en tiempo y forma en el Eje 3 “Transición Digital” – “Programa integral de transformación digital turística” del PSTD 2021 y que aportan la información que, en su caso, fuera necesaria para determinar el valor de los indicadores, así como cumplir todas las obligaciones de carácter inexcusable en relación con la ejecución de los fondos de dicho PSTD, se considera esencial para la correcta ejecución de las actuaciones a llevar a cabo dentro del Eje 3 del PSTD 2021, por estar directamente relacionadas con el logro de los mencionados objetivos y formar parte de su ejecución, la contratación del **“la contratación de un servicio de conceptualización e implantación de un nuevo ecosistema digital que dé respuesta al cambio de transformación digital turística y que conlleva la ejecución de un desarrollo de una nueva plataforma Web con integración de nuevas herramientas de marketing digital alojadas en la nube así como la creación de nuevos contenidos digitales y que forman parte del Eje 3: Actuaciones en el ámbito de la transición digital”**, ya que comprende actuaciones que facilitan la mejora continua de los procesos incluidos en la cadena de valor turística mediante el uso de la tecnología.

Todo ello de forma conjunta con Madrid Destino, dado que a la vista de la entidad y envergadura de los servicios que conlleva, así como del sistema de gestión que requiere el cumplimiento de los hitos y principios transversales del PRTR, Madrid Destino no cuenta con los medios técnicos y humanos suficientes para ello, dado que la ejecución de este tipo de proyectos requieren de unos conocimientos técnicos muy específicos que garanticen su definición y ejecución, por lo que requiere de su contratación que permita a Madrid Destino la ejecución de la actuación con arreglo a los requisitos establecidos en el PRTR.

Para una correcta configuración de la licitación y con fundamento en la previsión del art. 40 de la Directiva 2014/24/UE de contratación pública y su transposición al ordenamiento jurídico español, que se materializa en el art. 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, Madrid Destino llevó a cabo una **consulta preliminar del mercado**, que se publicó en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) el día 28 de abril de 2023, en convocatoria pública abierta, dirigida a todos los operadores económicos del mercado, personas físicas o jurídicas, cuya actividad está incluida dentro del ámbito funcional del XVIII Convenio colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública del 13 de julio de 2023 que posean un interés legítimo en la posible licitación que se pueda llevar a cabo por Madrid Destino.

El objeto de la consulta se circunscribió a obtener, de los operadores económicos interesados, una respuesta, por escrito, al cuestionario que en la misma se incluyó, sobre los aspectos técnicos y económicos que se vayan a incluir en los pliegos rectores de la posible licitación que se lleve a cabo por Madrid Destino, que tendría por objeto la contratación de los servicios de conceptualización, implantación y ejecución de un nuevo ecosistema digital para el Área de Turismo.

El plazo para la presentación de las respuestas por parte de los operadores interesados finalizó el día 19 de mayo de 2023, a las 14:00 horas.

Madrid Destino procedió a elaborar, con fecha 2 de junio, el preceptivo informe motivado conforme se establece en el artículo 115.3 LCSP, el cual formará parte del presente expediente de contratación, estando sujeto a las mismas obligaciones de publicidad que los pliegos de condiciones, y publicándose en todo caso en el perfil del contratante de Madrid Destino.

Para la elaboración tanto de la presente memoria como de los pliegos que van a regir la licitación, Madrid Destino ha tenido en cuenta los resultados de la consulta, sin que ello haya servido para configurar un objeto contractual tan concreto y delimitado que únicamente se ajuste a las características técnicas de quienes hayan participado en la consulta, puesto que Madrid Destino ya tenía definido el objeto contractual con anterioridad a la celebración de esta consulta. Tan solo precisaba conocer las propuestas de los posibles operadores que puedan estar interesados en la licitación en lo relativo tanto a la parte técnica (perfiles, categorías, número y porcentajes de dedicación), como a la parte económica (costes laborales actualizados a precios de mercado con arreglo al dimensionamiento técnico del contrato)

En todo caso, la presente licitación está abierta a todas las propuestas posibles que cumplan las condiciones que se establezcan en los pliegos, hayan o no participado en la consulta preliminar del mercado.

Esta contratación no implica una externalización de tareas esenciales relacionadas con los hitos y objetivos a cumplir, sino tan solo el apoyo técnico especializado esencial y estrictamente necesario para llevar a cabo los servicios de conceptualización, desarrollo e implementación del ecosistema digital para Madrid Destino, necesarios y adecuados para garantizar el cumplimiento de los citados hitos y objetivos vinculados al Eje 3 “Transición digital” del PSTD 2021.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

Como ha quedado constatado en el epígrafe anterior y a la vista de la entidad y envergadura de los servicios a ejecutar incluidos dentro del Eje 3 “Transición Digital” – “Programa integral de transformación digital turística” del PSTD 2021 del Ayuntamiento de Madrid a ejecutar por Madrid Destino, como entidad instrumental, derivados del encargo recibido del Ayuntamiento de Madrid, así como del sistema de gestión que requiere el cumplimiento de los hitos, plazos, compromisos, obligaciones, objetivos, ejecución presupuestaria y contable y demás aspectos contractuales de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en relación con las especialidades a tener en cuenta en materia de contratación reguladas en el Real Decreto-Ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del citado Plan, en la Orden HFP/1030/201, en la Orden HFP 1031/2021, en la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y en la Instrucción de 23 de diciembre de 2021 de la Junta Consultiva del Estado, Madrid Destino, sin perjuicio de cumplir con la obligación de crear el empleo necesario para llevar a cabo estas actuaciones, no dispone, en la actualidad, de recursos humanos y técnicos suficientes para dar cobertura a las necesidades derivadas del presente contrato, por lo que se considera esencial para el desarrollo y ejecución de esta actuación incluida en el Eje 3 del PSTD 2021, por estar directamente relacionada con el logro de los mencionados objetivos y formar parte de su ejecución, la contratación de un **“servicio externo especializado en conceptualización, implementación y desarrollo de proyectos de transformación digital para ejecutar el proyecto de creación de un nuevo ecosistema digital para el Área de Turismo del Ayuntamiento de Madrid”**.

Sin perjuicio de una descripción más detallada en los epígrafes siguientes de esta cláusula, el contrato tendrá como objeto:

- Gestión del proyecto del nuevo ecosistema digital: coordinación de equipos, realización de calendarios, informes de seguimiento, establecimiento de objetivos/métricas del proyecto general.
- Conceptualización y desarrollo del nuevo ecosistema digital y portal Web de Turismo para la promoción e información turística, analizando el ecosistema actual, benchmarking, propuesta de objetivos, estrategia de usabilidad/diseño y arquitectura de la información, estrategia contenidos e integración de herramientas digitales para favorecer la experiencia del usuario dentro de la Web así como facilitar la analítica y medición.
- Producción de contenidos digitales para el nuevo portal Web de Turismo: desarrollo de contenidos digitales tanto textos como material audiovisual que cumplan con la estrategia de contenidos del nuevo portal Web de destino turístico Madrid.
- Desarrollo de los portales Web dentro del nuevo ecosistema digital integrando diferentes herramientas digitales, entre las principales, un CMS (Gestor de Contenidos), un CDP (Centro de procesamiento de Datos), librería de imágenes, alojamiento en la nube, etc.
- Mantenimiento y alojamiento de la solución implantada.

El contrato comprende actuaciones que facilitan la mejora continua de los procesos incluidos en la cadena de valor turística mediante el uso de la tecnología a implantar.

Este servicio externo especializado llevará a cabo trabajos de análisis, conceptualización, implementación y ejecución de todo el proyecto del nuevo ecosistema digital para lo cual, también deberán hacer la correcta programación de los diferentes trabajos, seguimiento de los mismos y redacción de informes que verifiquen el cumplimiento de hitos y objetivos, obligaciones legales, plazos, documentación financiera y contable, documentación técnica especializada y cuantas sean necesarias, todo ello de forma conjunta con Madrid Destino.

A su vez, el dispongo segundo de la Orden, en su **apartado 3º “Actuaciones financiables en el marco de la transición digital”**, establece que hay que prestar especial atención a las actuaciones que contribuyan al cumplimiento del Eje 3, es decir, en el ámbito de la transición digital, destacando, entre otras, las siguientes:

- Comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en destino tales como plataformas, webs, apps o herramientas digitales al servicio de la inspiración, promoción y/o comercialización turística.
- Desarrollo de plataformas y sistemas de inteligencia turística en destino, que integren soluciones de Big Data y de Inteligencia Artificial.

En este ámbito de transición digital, se establece, además, el compromiso de adquisición preferente de tecnología europea en el desarrollo de los planes, respetando, en todo caso, la normativa nacional e internacional en materia de política comercial.

La ejecución de este tipo de servicios requiere de una disponibilidad y conocimientos técnicos muy específicos que garanticen su identificación, definición, tramitación y puesta en funcionamiento, contribuyendo a su correcta justificación que permita a Madrid Destino su ejecución con arreglo a los requisitos establecidos en la normativa que desarrolla el PRTR y, más en concreto, al PSTD 2021.

De acuerdo con lo expuesto, constituye el objeto del presente contrato, y por tanto las necesidades a satisfacer, establecer las condiciones técnicas que regirán la realización del **“servicio de conceptualización e implantación de un nuevo ecosistema digital que dé respuesta al cambio de transformación digital turística y que conlleve la ejecución de un desarrollo de una nueva plataforma Web con integración de nuevas herramientas de marketing digital alojadas en la nube así como la creación de nuevos contenidos digitales y que forman parte del Eje 3: Actuaciones en el ámbito de la transición digital”**, que permitan el cumplimiento de todos sus compromisos como Entidad pública instrumental del Ayuntamiento de Madrid para la ejecución de los fondos asignados dentro del PSTD 2021 al Eje 3 en el marco de los *Fondos Next Generation EU*, de cara a garantizar la ejecución de las actuaciones aprobadas dentro el mencionado eje con estricta sujeción al cumplimiento de los hitos, objetivos y plazos fijados conforme a los requisitos establecidos en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, hasta su completa finalización y entrega de los informes, certificados y documentación necesarios para su justificación y cumplimiento.

La actuación está referida a los tipos de actuaciones que se incluyen en los Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística, según lo establecido en el apartado 6 de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos. De acuerdo con el citado apartado, las actuaciones elegibles dentro del Eje 3 de actuación relacionado con el PRTR son las siguientes (enumeración no exhaustiva):

- a) Eje 3: Actuaciones en el ámbito de la transición digital:** comprende todas aquellas actuaciones que faciliten la mejora continua de los procesos incluidos en la cadena de valor turística mediante el uso de la tecnología:

- Comunicación y acceso de recursos y servicios al turista en destino.



- Gestión del impacto que genera el turismo en el destino.
- Desarrollo de plataformas y sistemas de inteligencia turística en destino que integren soluciones de Big Data y de Inteligencia Artificial.
- Acciones en materia de dinamización del sector turístico.
- Gobernanza pública y su acceso a la tecnología.

**El cumplimiento de los compromisos derivados del PRTR es obligatorio**, así como los requisitos para la aplicación de los fondos vinculados **al etiquetado verde y digital, al principio de «no causar un perjuicio significativo», al régimen de ayudas de estado y a las disposiciones del Reglamento (UE) 2021/241** del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y el resto de normativa aplicable.

Según consta en el acta con fecha 31 de julio de 2023 de la Comisión de Seguimiento del Plan Territorial de la Comunidad de Madrid y según lo establecido en el apartado 10.1 de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos-, la Comisión de Seguimiento del Plan Territorial de la Comunidad de Madrid ha aceptado los cambios solicitados para el PSTD 2021, por lo que ya es posible su ejecución, siempre teniendo en cuenta que, en su ejecución, la entidad beneficiaria debe asegurar el cumplimiento de las bases de la convocatoria y de los objetivos HyO CID.

Dentro del **PSTD 2021**, los proyectos propuestos para su ejecución por Madrid Destino son los que se contemplan en la siguiente tabla:

Ejes programáticos	Actuaciones		Anualidad 2022	Anualidad 2023	Anualidad 2024	Anualidad 2025	TOTAL	PORCENTAJE	ETIQUETA
EJE 1 Transición ecológica	1	Medición, reducción y compensación de CO2: Certificaciones y plantado de árboles	0	15.000,00 €	547.500,00 €	187.500,00 €	750.000,00 €	7,50%	47 - 47 bis 48
	2	Medición, reducción y compensación de CO2: apoyo a empresas	0	15.000,00 €	547.500,00 €	187.500,00 €	750.000,00 €	7,50%	27
TOTAL EJE 1			0,00 €	30.000,00 €	1.095.000,00 €	375.000,00 €	1.500.000,00 €	15,00%	
EJE 2 Eficiencia energética	3	Caja Mágica (suministro e instalación de elementos de alumbrado eficiente y paneles solares)	0	40.000,00 €	1.460.000,00 €	500.000,00 €	2.000.000,00 €	20,00%	26 bis y 29
TOTAL EJE 2			0,00 €	40.000,00 €	1.460.000,00 €	500.000,00 €	2.000.000,00 €	20,00%	
EJE 3 Transición digital	4	Programa integral de transformación digital turística	0	104.000,00 €	3.796.000,00 €	1.300.000,00 €	5.200.000,00 €	52,00%	NA
TOTAL EJE 3			0,00 €	104.000,00 €	3.796.000,00 €	1.300.000,00 €	5.200.000,00 €	52,00%	
EJE 4 Competitividad	5	Especialización en turismo de Alto Impacto	0	26.000,00 €	949.000,00 €	325.000,00 €	1.300.000,00 €	13,00%	NA
TOTAL EJE 4			0,00 €	26.000,00 €	949.000,00 €	325.000,00 €	1.300.000,00 €	13,00%	
TOTAL			0,00 €	200.000,00 €	7.300.000,00 €	2.500.000,00 €	10.000.000,00 €	100,00%	

Dentro del importe del contrato se incluyen todos los gastos asociados al cumplimiento del mismo en que pueda incurrir el adjudicatario como son, entre otros, los gastos de transporte, viajes, seguros, portes etc., gestión y mensajería que deban efectuarse para la ejecución del objeto del contrato, todos los medios materiales y personales necesarios (transportes y desplazamientos, manutención, salarios, Seguridad social, vacaciones, pagas extraordinarias, trabajos en hora nocturna y / o festiva, sustituciones por baja o enfermedad, uniformes, seguros de accidentes individuales, etc.), tasas y toda clase de tributos y cánones que sean necesarios para el ejercicio de su actividad, el IVA, el impuesto que por la realización de la

actividad pudiera corresponder y cualesquiera otros que pudieran derivarse de la ejecución del contrato durante la vigencia del mismo que sean imputables al contratista, los gastos de formalización del contrato en el supuesto de elevación a escritura pública, así como de cuantas licencias, autorizaciones y permisos procedan para el ejercicio de su actividad en orden a ejecutar correctamente los servicios objeto del contrato y todos los gastos que el adjudicatario deba realizar para su cumplimiento, como son los generales, financieros y de seguros.

A estos efectos hay que tener en cuenta lo establecido en el apartado 2º “Gastos no financiados” del dispongo tercero de la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid.

Los servicios objeto de contratación se prestarán de conformidad con lo establecido tanto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas como en el correspondiente de Cláusulas Administrativas Particulares. En todo caso el adjudicatario deberá seguir las indicaciones que el responsable del contrato de Madrid Destino le facilite.

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

Será causa de penalización cualquier retraso en el cumplimiento de los hitos y objetivos fijados para la ejecución de los proyectos financiados con los Fondos Europeos por culpa imputable al contratista, cualquier retraso en la redacción de los informes y preparación de la documentación necesaria (técnica, jurídica, económica, contable, administrativa etc.), el incumplimiento de las obligaciones de comunicación e información, conservación de la documentación, sujeción a controles de organismos europeos y nacionales, cumplimiento de requisitos de calidad y medioambientales, condiciones laborales, doble financiación, cumplimiento normativo, planes antifraude, conflicto de intereses, subcontratación, etiquetado verde y digital, seguimiento y ejecución de los proyectos conforme a los hitos y objetivos establecidos que puedan implicar un perjuicio para Madrid Destino en cualquier momento durante la vigencia del contrato de conformidad con lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (apartado 30 del Anexo I), siendo aplicables dichas penalizaciones a los subcontratistas, en su caso.

Con independencia de las penalidades que se recogen en apartado 30 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares en caso de incumplimiento de los citados aspectos contractuales considerados como condiciones especiales de ejecución, éstas tienen atribuida el carácter de obligación contractual esencial a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211, y serán exigibles, igualmente a los subcontratistas, pudiendo ser causa de resolución contractual de acuerdo con lo establecido en el apartado 31 del Anexo I del PCAP.

## **2.1. Especificaciones técnicas**

El Eje 3 “Transición Digital”, del PSTD 2021 para el Ayuntamiento de Madrid contempla el PROGRAMA INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL TURÍSTICA, dentro del cual figura la presente contratación.

Madrid Destino precisa contratar los siguientes servicios:

1. Gestión del proyecto del nuevo ecosistema digital: coordinación de equipos, realización de calendarios, informes de seguimiento, establecimiento de objetivos/métricas del proyecto general.
2. Conceptualización y desarrollo del nuevo ecosistema digital y portal Web de Turismo para la promoción e información turística, analizando el ecosistema actual, benchmarking, propuesta de objetivos, estrategia de usabilidad/diseño y arquitectura de la información, estrategia contenidos e integración de herramientas digitales para favorecer la experiencia del usuario dentro de la Web, así como facilitar la analítica y medición.
3. Producción de contenidos digitales para el nuevo portal Web de Turismo: desarrollo de contenidos digitales tanto textos como material audiovisual que cumplan con la estrategia de contenidos del nuevo portal Web de destino turístico Madrid.
4. Desarrollo de los portales Web dentro del nuevo ecosistema digital integrando diferentes herramientas digitales, entre las principales, un CMS (Gestor de Contenidos), un CDP (Centro de procesamiento de Datos), librería de imágenes, alojamiento en la nube, etc.
5. Mantenimiento y alojamiento de la solución implantada.

### **Fase 1: definición y gestión del proyecto:**

**Gestión del proyecto del nuevo ecosistema digital:** coordinación de equipos, realización de calendarios, informes de seguimiento, establecimiento de objetivos/métricas del proyecto general.

- a. Diseñar un **plan de desarrollo y gestión** del proyecto que garantice el cumplimiento del mismo en el tiempo y forma adecuados, identificando: fases de diseño, puesta en marcha, planes de prueba, ejecución y seguimiento. Esto implica la gestión de todos y cada una de sus fases desde la conceptualización, hasta la supervisión de puesta en marcha.
- b. **Apoyo en la dirección y en la coordinación** del proyecto bajo la dirección de los diferentes responsables del proyecto global de Transformación Digital Turística de MADRID DESTINO.
- c. Plantear una **metodología de trabajo y calendario** de los proyectos, con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, así como seguimiento de los **entregables**.
- d. Identificación de **riesgos y desviaciones** en cuanto a tiempos y presupuesto respecto al plan inicial aprobado por la dirección de turismo de MADRID DESTINO.
- e. Identificación de **comités de seguimiento y redacción de informes** periódicos que conlleven métricas y KPIS asociados a cada trabajo o subproyecto para informar a la Dirección de Turismo de MADRID DESTINO

**Análisis y definición del nuevo ecosistema digital** para la promoción e información turística, analizando el ecosistema actual, benchmarking, propuesta de objetivos, estrategia de usabilidad/diseño y arquitectura de la información, estrategia contenidos e integración de herramientas digitales para favorecer la experiencia del usuario dentro de la Web, así como facilitar la analítica y medición.

- a. **Análisis del ecosistema digital** actual del Área de Turismo de Madrid Destino (esmadrid.com) así como **benchmarking** de webs de otros destinos turísticos.
- b. **Estrategia y propuesta del nuevo ecosistema** con integración de herramientas digitales que ayuden a implementar estrategias de marketing digital, así como mejorar la experiencia y personalización del usuario y visitante a la ciudad de Madrid. Propuesta de software y licencias para ello (CDP, CMS, etc.).
- c. **Estrategia SEO** que ayude a posicionar el nuevo ecosistema digital en los mercados internacionales.
- d. **Estrategia de contenidos** muy vinculada a la de SEO y a las tendencias en comunicación digital, así como usuarios de Internet y futuros visitantes a Madrid. Análisis previo de los

contenidos actuales y determinación de los que serán reutilizables dentro de la estrategia propuesta.

- e. **Conceptualización e implementación de una librería multimedia/ Gestor de fotos y videos**, con la correcta catalogación del material actual existente por parte de Madrid Destino que consta aproximadamente de un volumen de entre 5.000-10.000 elementos tanto de fotografía como de vídeo.

### ***Fase 2: creación y producción de contenidos digitales:***

**Producción de contenidos digitales para el nuevo portal Web de Turismo:** desarrollo de contenidos digitales, tanto textos como material audiovisual, que cumplan con la estrategia de contenidos del nuevo portal Web de destino turístico Madrid.

- a. **Revisión de los contenidos actuales** de la Web esmadrid.com y **actualización y adaptación** en base la nueva estrategia de contenidos
- b. **Nueva producción audiovisual** para los contenidos existentes ya revisados (texto y material audiovisual).
- c. **Generación de nuevo contenido** para el nuevo portal Web de Turismo con su correspondiente producción audiovisual.
- d. **Producción audiovisual y redaccional** para la generación de un planificador de rutas digitales en base a los principales activos de la ciudad, así como geolocalización.
- e. Traducciones de los nuevos contenidos.

### ***Fase 3: desarrollo y mantenimiento de la plataforma:***

Desarrollo de los portales Web dentro del nuevo ecosistema digital integrando diferentes herramientas digitales, entre las principales, un CMS (Gestor de Contenidos), un CPD (Centro de procesamiento de Datos), librería de imágenes, alojamiento en la nube, etc.

- a. **Desarrollo del proyecto** específico de Plataforma web destino turístico Madrid.
- b. Para el **desarrollo de proyecto CDP** (Customer Data Platform), el adjudicatario debería cubrir todos los servicios de análisis, conceptualización, estructura, estrategia de datos, visualización, automatización de captación de datos y desarrollo final de la herramienta o recomendación de plataformas o herramientas ya existentes en el mercado, en cuyo caso, el adjudicatario debería acompañar en todo el proceso de personalización acorde a las necesidades de Madrid Destino, hasta adquisición de licencias si fuera necesarios, su implementación final y puesta en marcha.
- c. **Licencias de uso** necesarias para la operación de la solución desarrollada.
- d. **Alojamientos.**

#### **2.1.1.- Sobre las marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego.**

Si bien, con carácter general, la mención expresa a una determinada marca comercial o modelo determinado debe entenderse también como realizada a una marca o modelo equivalente o superior que cumpla todas las especificaciones técnicas de las marcas o modelos de referencia y, en todo caso, con la normativa de ámbito estatal y del Unión Europea que resulte de aplicación.

No obstante, en el presente contrato, debe tenerse en cuenta que todas las marcas de fabricantes y/o las tecnologías a las que se hace referencia en este documento se citan porque Madrid Destino, en la actualidad, tiene ya instalados equipos basados en dichas marcas y/o tecnologías. Por lo tanto, en los casos en los que se haga referencia a determinadas marcas y/o tecnologías, los licitadores deberán tener

en cuenta la dependencia tecnológica de Madrid Destino con las plataformas ya implantadas y en producción.

### 2.1.2.- Centros en los que debe prestarse el servicio.

Las ubicaciones para llevar a cabo la ejecución del contrato serán en las instalaciones del adjudicatario y el equipo asignado al proyecto estará trabajando en remoto mediante el uso de herramientas colaborativas y de gestión de proyectos excepto para aquellas reuniones de coordinación y gestión que resulten necesarias en formato presencial.

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

## 2.2. Descripción de los servicios.

### 2.2.1. Fase 1: definición y gestión del proyecto.

**Gestión del proyecto del nuevo ecosistema digital: coordinación de equipos, realización de calendarios, informes de seguimiento, establecimiento de objetivos/métricas del proyecto general.** Como se indica en el punto anterior **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, los servicios solicitados son aquellos necesarios para la gestión global del proyecto de nuevo ecosistema digital, desde el diseño de un plan de desarrollo y gestión del proyecto en fases, coordinación con todos los equipos implicados, definición de metodología de trabajo y calendarios, supervisión de todo el proceso hasta su finalización. Para todo ellos, se deberá disponer de un equipo de perfiles profesionales con experiencia probada de una duración determinada para cada perfil, indicada en este PPTP, en labores similares para asegurar el cumplimiento de los hitos en el tiempo y la forma establecidos por MADRID DESTINO.

Como parte de esta fase 1 y bajo la coordinación global, se solicita el **Análisis y definición del nuevo ecosistema digital para la promoción e información turística, analizando el ecosistema actual, benchmarking, propuesta de objetivos, estrategia de usabilidad/diseño y arquitectura de la información, estrategia contenidos e integración de herramientas digitales para favorecer la experiencia del usuario dentro de la Web, así como facilitar la analítica y medición. Definición de estrategia de medición a través de herramienta de analítica web, y posterior configuración personalizada, previo análisis de los objetivos de medición, definición de segmentos de usuarios (audiencias) y métricas/KPIs a medir.**

Es decir, tras un análisis de ecosistema actual, y para dar respuesta a las necesidades de digitalización de varias áreas de negocio de turismo para la promoción del destino de una forma eficaz y competitiva, se solicita un planteamiento y definición conceptual, funcional (definición de arquitectura, módulos, herramientas, diseño, estrategia contenidos/SEO, etc.), y técnica de una nueva plataforma de turismo para promoción turística a mercados objetivo, así como una recomendación del tipo de tecnología para dar soporte a la plataforma y gestor de contenido idóneos. Esta plataforma deberá ofrecer información y experiencias relevantes, herramientas y funcionalidades útiles para el potencial turista (B2C) así como a otros agentes del sector turismo (B2B) distinguiendo dos áreas importantes dentro de esta plataforma en base al tipo de objetivo/target:

*Planteamiento de la plataforma web para Usuarios/ MARKETING B2C.*

Los objetivos principales para la plataforma web desde un punto de vista de marketing B2C son:

1. Inspiración y promoción del destino Madrid. Canal para influir en todas las etapas del CUSTOMER JOURNEY del usuario:



- a. INSPIRACIÓN, aportando contenidos concretos transmitidos con emoción que permita conectar con el usuario y generar ese deseo por el destino.
- b. CONVERSIÓN, permitiendo en la plataforma la planificación de cosas que hacer en destino como compra de productos, planes, experiencias, etc. tanto antes de llegar al destino como durante su estancia.
- c. FIDELIZACIÓN, haciendo que la página web sea una plataforma recurrente de consulta para el potencial turista y que genere repetición de visita en el futuro.

## 2. Captación de usuarios (BBDD) y tráfico a canales social media del destino Madrid.

Otros objetivos secundarios que debería cumplir la plataforma web son: la comercialización de espacios publicitarios a terceros (a través de una plataforma que pueda, a su vez, servir publicidad tanto a la Web como a las pantallas de los quioscos de atención al visitante) y venta de productos propios de MADRID DESTINO (integración de la tienda online Casa Panadería <https://tiendaoficialdemadrid.es/> y otros sistemas de venta de tarjetas o productos turísticos de MADRID DESTINO). Precisamente para cumplir estos objetivos secundarios de explotación de espacios publicitarios en la web, el licitador también deberá aportar una recomendación en cuanto a herramientas de gestión publicitaria que mejor respondan a la estrategia comercial.

Desde la perspectiva del marketing B2C, el público objetivo serían los usuarios digitales residentes en mercados internacionales y mercado nacional.

Desde un punto de vista funcional y de diseño la nueva página web del destino, debería cumplir las siguientes premisas:

1. Canal que transmita valores y posicionamiento de marca en tono y diseño. Estética inspiradora y que cumpla directriz de **identidad de marca**, ya desarrollada por MADRID DESTINO.
2. Crear **diseño** a criterios de Usabilidad (diseño UX y UI). Crear estructura y disponer los contenidos según prioridades en base a los objetivos. Que tenga una navegación fácil, intuitiva que genere buena experiencia en cada usuario.
3. Adecuar el **contenido** (e idioma) de la web en función del acceso del usuario (criterio de IP, o intereses o navegación previa).
4. Generación de contenidos, tags, títulos, etiquetados en base a una potente **estrategia de SEO** internacional.

Aparte de las premisas básicas anteriormente descritas, hay otras consideraciones técnicas y tecnológicas muy importantes como:

1. Que sea una página web **“mobile first”**.
2. Que se asegure una carga rápida, definiendo los aspectos necesarios para que la velocidad de carga sea la óptima.
3. Que esté bien posicionada y visible en resultados orgánicos en buscadores (SEO).
4. Que sea lo más “social” posible (RRSS) en cuanto a visibilizar e incorporar widgets de **social media o reseñas** de los usuarios recabadas dentro de la propia web como procedentes de otras plataformas de recomendación y planificación de viajes, de negocios, etc. (Tripadvisor, Google Business). Estas funcionalidades se abordarán en la fase de consultoría y definición del proyecto web.
5. Que ofrezca herramientas digitales que permitan la **personalización de la experiencia** en la web y por tanto enriquezcan la futura o presente visita al destino, como, por ejemplo: itinerario (/Bookmarks), planificador de rutas personalizadas en base a intereses o ubicación y que sean compartibles, mapas interactivos, agenda de eventos, newsletter para informar de novedades del destino en función de los intereses del usuario. Esta enumeración es orientativa, pero se abordaría

- en la fase de consultoría para establecer herramientas concretas que aporten al concepto global de web.
6. Que sea **accesible**, aplicando el contraste ratio de colores en UI, personalizando tamaños de tipografías y colores y, en definitiva, que cumpla con las directrices en esta materia (*al menos nivel de accesibilidad AA -doble A- según Real Decreto 1112/2018, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, y los requisitos pertinentes de la normal EN-301549*).
  7. Que tenga conexión y volcado automático de **datos** a los diferentes cuadros de mandos (especialmente con la plataforma Customer Data Platform) que aglutinen y canalicen el First Party Data (tráfico web).
  8. Que tenga integración con otras plataformas o desarrollos software como la librería multimedia/Gestor imágenes y videos, plataforma de avisos de cookies, contenidos de publicidad, tienda online Casa Panadería, así como otras posibles integraciones necesarias que se definan durante la fase de análisis y conceptualización de este proyecto.
  9. Que el alojamiento de la nueva web se plantee dentro de un conjunto de servidores o de plataforma de alojamiento en la nube apropiada en función de sus necesidades.

#### *Planteamiento de la web para Usuarios/MARKETING B2B.*

El público profesional tendrá un acceso propio a la página web con el objetivo de facilitar el desarrollo de su actividad profesional en relación al destino Madrid y, así, colaborar con la promoción y venta del destino Madrid para conseguir los KPI's marcados en el Plan Estratégico de Turismo.

Esta sección de la web tendría varios accesos diferentes dando respuesta a los objetivos de los siguientes públicos que se ocupan del canal a publico profesional:

1. Agencias y Touroperadores tanto nacional como internacional.
2. Madrid Convention Bureau organizadores de eventos- directivos de empresas, asociaciones que quieran realizar algún evento profesional o especialistas en el sector MICE tanto nacional como internacional
3. Prensa: prensa, medios de comunicación tanto nacional como internacional.
4. Sector profesional madrileño: restaurantes, hoteles, centros de ocio, teatros, asociaciones.
5. Club de productos: agencias de viajes especializadas en este tipo de viajes y *partners* locales para ofrecer sus productos.
6. Madrid Film Office: profesionales del mundo audiovisual (rodajes de cine, series y spots publicitarios).

Los objetivos principales para la página web desde un punto de vista del marketing B2B son:

1. Dar a conocer Madrid, todos sus activos y novedades.
2. Dotar de todas las herramientas necesarias y la información del destino para que los profesionales puedan vender el destino.
3. Construir el posicionamiento de Madrid.
4. Formar a los actores del sector profesional.

El ecosistema web para este tipo de públicos debería contemplar contenidos específicos para la actividad específica de cada uno de ellos, pero como estructura general y común a ellos:

1. INTRODUCCIÓN: breve presentación del relato de Madrid, equipo de Turismo, misión y objetivos, qué ofrecemos, contactos del equipo.

2. **INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS:** información práctica del destino personalizada de cara a un profesional, integración de la agenda y eventos que se publiquen en la parte del B2C, novedades de productos turísticos en la ciudad, integración con los informes especializados del Centro de Inteligencia Turística, noticias para el sector profesional integradas con la plataforma específica de prensa, librería multimedia/Gestor imágenes y videos, descarga de folletos para profesionales y consumidores, suscripción a la BBDD de profesionales con diferentes niveles de autorización de datos, habilitación del contacto para envío de emails o invitaciones a eventos, suscripción a la newsletter para profesionales, suscripción a envío de informes de balance turístico.
3. **PLANIFICACIÓN:** buscadores de partners del sector turismo que ofrezcan los servicios demandados por parte del profesional. Planificación de rutas en base a los intereses de los clientes o por cercanía del hotel durante la estancia, que el profesional pueda luego descargarse y compartir con sus clientes.
4. **FORMACIÓN:** vídeos de webinars por temáticas, enlace al curso online del destino con certificación (ya creado y alojado en una web del proveedor externa), otros.
5. **OTROS:** en función de cada público se incluirá una información u otra: kits de campañas de promoción y publicidad, apartados especiales de incentivos, sostenibilidad o embajadores, plantilla para solicitud de espacios o bloqueo de habitaciones para grupos, preguntas (“deja tu brief”), etc.

Una vez desarrollada la propuesta de concepto, diseño y arquitectura de la web, el adjudicatario deberá desarrollar documentación y entregables que recojan todas y cada una de las recomendaciones en términos de lay-out, usabilidad, estrategia de contenidos, arquitectura y funcionalidades, estrategia SEO y SEM, plataformas y tecnología de desarrollo web recomendadas para la implementación real del CMS y web.

Igualmente, y como parte de las necesidades detectadas para completar el ecosistema digital, el licitador también identificará herramientas digitales, que deberán también llevarse a cabo dentro del proyecto global, cuyos servicios de gestión de proyecto son también objeto de este contrato:

- **Librería multimedia** (gestor contenidos fotográficos y audiovisuales) que permita una administración, etiquetado y capacidades de búsqueda para fotos y videos digitales, un visor de imágenes y una herramienta de importación de fotos y videos. Una herramienta digital común para automatizar el almacenaje, catalogación, archivo, visionado y descarga de materiales fotográficos y audiovisuales de turismo y donde, cada uno de ellos, estén etiquetados a través de variables fijas y comunes a todas.

Las características básicas que deber tener esta herramienta son:

- Alta capacidad de almacenaje, ya que debe contener elementos fotográficos y audiovisuales en alta calidad.
- Que permita incorporar diversos formatos de imagen y audiovisual para facilitar la lectura.
- Etiquetado/ categorización/segmentación: debe tener la capacidad de categorizar cada elemento a través de diferentes variables fijadas de inicio (lugar, personajes, temáticas, emociones, etc.) y debe tener la posibilidad de almacenar información sobre el propio elemento fotográfico y audiovisual de forma detallada (autor, derechos, restricciones, etc.).
- Motor de búsqueda: debe tener capacidad de hacer búsquedas cruzadas y poder segmentar elementos con características similares. Búsquedas inteligentes.
- Posibilidad de integrarse o habilitar un acceso privado a terceros fuera de MADRID DESTINO. Carpetas fijas con una selección de fotografías y vídeos que se puedan actualizar con el propio gestor.
- Posibilidad de disponer de un formulario de descarga donde puedan quedar reflejadas las condiciones de uso de las imágenes en término de derechos. Y que quede constancia de confirmación que dichas condiciones se acatan por dicho tercero.

- Posibilidad de disponer de informes estadísticos que midan descargas, por categorías, por usuario o departamento, etc.
- **CDP (Customer Data Platform)** plataforma digital que permita la captación, integración, organización y visualización de la data obtenida por diversos canales digitales como la web, RRSS, publicidad, etc. y poder generar segmentos de usuarios en función de variables de comportamiento/intereses, sociodemográficos o transaccionales para los que definir e implementar estrategias de captación y promoción específicas.

Ante el creciente número de canales digitales y las numerosas fuentes de información a través de los cuales se obtiene la Data relativa a la actividad y marketing turísticos, se hace necesaria una herramienta aglutinadora que permita canalizar, organizar y visualizar esta Data. El propósito de esta herramienta es principalmente facilitar, a través de esta visualización del dato, el diseño de estrategias de marketing en cuanto a la captación, promoción y fidelización de usuarios para promoción turística del destino Madrid.

Precisamente el poder disponer de esa data organizada permitirá la creación de segmentos de usuarios clasificados por su semejanza en cuanto a variables de comportamiento (Intereses), sociodemográficas y /o transaccionales, a los que poder ofrecer una oferta y experiencia personalizadas. Por tanto, estas estrategias generarán una alta afinidad con la marca y sentimiento positivo hacia ella, que terminará confluyendo con objetivo final de generar negocio y valor para el destino Madrid.

Las características que deberá cumplir este CDP (Customer Data Platform):

- Una herramienta fácil, flexible y que permita la integración sencilla de las audiencias de los diversos canales digitales de la marca (el destino de Madrid). Aglutinar *First Party Data*.
- Una herramienta que permita extraer *insights* (conocimiento y comportamiento) de los distintos perfiles de los usuarios y que facilite una programación automática de acciones de marketing personalizadas y para cada momento del customer journey (marketing automation).
- Una herramienta que permita y automatice el cumplimiento de la política de privacidad de datos de las normativas correspondientes (LOPD.)
- Una herramienta que permita analizar y visualizar los resultados y métricas obtenidas de las estrategias y acciones de captación y promoción.

Y para la realización de estos servicios, el adjudicatario deberá disponer de los siguientes perfiles profesionales para asegurar el desarrollo del servicio y la calidad exigida por Madrid Destino:

1. **Coordinador Transformación digital** con experiencia mínima de 5 años en proyectos de transformación digital y tecnológica, con conocimientos también de la gestión del negocio de turismo. Con la visión general del proyecto, identificará las soluciones que mejor se adaptan a las necesidades identificadas, velará por la correcta implantación de las soluciones definidas, así como la correcta ejecución de todo el proyecto de desarrollo de ecosistema digital, objeto del servicio solicitado. Durante la ejecución de los proyectos, deberá coordinar las diferentes áreas del proyecto (estrategias, desarrollos, contenidos digitales, mejoras del contrato) con todos los equipos internos y externos involucrados en cada área. Por otro lado, deberá llevar la total gestión del proyecto en cuanto a cronograma y cumplimiento de hitos, informes de ejecución y control presupuestario.
2. **Jefe de Proyecto de proyectos web** con titulación universitaria de grado superior, con experiencia de al menos 5 años en gestión, coordinación y desarrollo de proyectos web, coordinación de equipos técnicos y de diseño, cumplimiento de plazos y control presupuestario y seguimiento de entregables. Este perfil coordinará la definición del proyecto web, puesta en

marcha, coordinación con otras empresas implicadas, control durante la implantación y seguimiento tras el lanzamiento.

3. **Técnico especialista en marketing digital**, con titulación universitaria de grado superior y experiencia de al menos 5 años en un puesto de marketing digital. Encargado del análisis previo de negocio, definición de kpi's de marketing en el entorno digital y elaboración de estrategias de marketing digital para abordar la actividad y conseguir los objetivos de negocio y marketing. Análisis de la data de los canales digitales. Experiencia con Google Analytics para definición de eventos y gestión del Google Tag Manager. Conocedor de diferentes plataformas de CDP para organizar los eventos/objetivos/journeys/acciones.
4. **UX/ CRO/ UI Specialist**: con experiencia demostrable de mínimo 5 años realizando funciones similares. Arquitecto de la información experto en navegación y sistemas de información. Será el encargado de definir en base a los objetivos y necesidades de los proyectos digitales/web la elaboración de las estructuras de navegación y de los contenidos, las áreas funcionales, la accesibilidad a las páginas, las interacciones, las estrategias de búsqueda, los vocabularios y los filtros de los sistemas a desarrollar por parte de los distintos adjudicatarios.
5. **SEO Specialist** con experiencia demostrable de mínimo 5 años realizando funciones similares. experto en analizar, revisar y ejecutar estrategias para lograr un mejor posicionamiento de sitio web en los motores de búsqueda a nivel internacional. Será el encargado de elaborar la estrategia SEO teniendo en cuenta la estrategia de contenidos, así como los objetivos de conversión de eventos dentro de los procesos del CDP y otras acciones de marketing digital.
6. **Marketing Automation Consultant**, con experiencia demostrable de mínimo 5 años realizando funciones similares. Responsable de automatizar procesos de marketing aplicados al proyecto web y otras herramientas digitales de marketing, de tal forma que se acelera el proceso de captación de leads y su conversión en los eventos fijados como objetivo.
7. **Content Specialist**, con experiencia demostrable de mínimo 5 años realizando funciones similares. Responsable de la elaboración de la estrategia de contenidos dentro del proyecto web, análisis de tendencias y necesidades de los consumidores, así como generación de directrices de tono y contenidos. Coordinación de la revisión de contenidos ya existentes y validación o no de los mismos, acorde con la estrategia definida.
8. **Técnico experto en diseño de plataformas web**: con experiencia demostrable de mínimo 5 años realizando funciones similares. Perfil técnico para el diseño y la maquetación del proyecto web.
9. **Especialista en Big Data (business analyst)**: con experiencia demostrable de mínimo 5 años realizando funciones similares. Persona con experiencia en proyectos de marketing digital y medición de datos, que tenga conocimiento del sector de turismo. Experto en el análisis e interpretación de datos, para su uso en la toma de decisiones y establecer estrategias acordes a los objetivos de negocio en el sector turismo. Capaz de realizar definición de las métricas adecuadas para el control y seguimiento de kpi's de negocio, así como las funcionalidades que deben cumplir las plataformas a desarrollar. Deberá extraer, recopilar, analizar datos de forma estadística. Conocimientos en sistemas big data, en lenguajes de bases de datos, lenguajes estadísticos, y comprender técnicas de manipulación de datos, así como herramientas de medición, en especial Google GTM, pero también idealmente otras herramientas como: Power BI, Looker Studio o el propio Tableau.
10. **Experto en visualización de Data**: con experiencia demostrable de mínimo 3 años realizando funciones similares. con conocimiento y manejo de herramientas de visualización de datos, y capaz de transmitir conclusiones del análisis de la data de manera visual.



11. **Documentalista:** con experiencia demostrable de mínimo 3 años realizando funciones similares. exclusivamente vinculado al proyecto librería multimedia/Gestor fotos y videos para revisar contenido fotográfico y de video de MADRID DESTINO y posterior organización de la información y etiquetado en plataforma digital específica para la gestión de estos contenidos.

**Forma de acreditación por el propuesto como adjudicatario de la efectiva disposición de medios personales:**

Todo el personal adscrito al contrato deberá contar con titulación exigida, según sus características, que se acreditará a través de la presentación de los respectivos títulos de grado y postgrado y/o master, acreditándose su experiencia mediante la presentación del currículum de cada uno de ellos, junto con una pequeña memoria por cada perfil en la que se detallen los trabajos realizados de conceptualización e implementación de proyectos de transformación digital de idéntica o similar naturaleza al objeto del contrato, junto con un certificado de las empresas licitadoras validando la formación y experiencia del personal que adscriba al contrato, sin perjuicio de que puedan aportar cualquier otra documentación acreditativa de su formación y experienciaprofesional (contratos, cartas de recomendación etc.).

Debido a la naturaleza de los trabajos a realizar en el proyecto, es necesario contar con perfiles senior con una experiencia mínima que avale su trabajo, preparación y compromiso. Un mínimo de 5 años para los perfiles de gestión consultoría y técnicos especialistas, y al menos 3 años de experiencia para el resto de perfiles.

Para aquellos perfiles que no se exigen una titulación oficial homologada por no existir, debe acreditarse la experiencia en funciones similares.

Este compromiso tiene carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP, siendo exigible igualmente a los subcontratistas, en su caso.

## **2.2.2. Fase 2: creación y producción de contenidos digitales**

**Producción de contenidos digitales para el nuevo portal Web de Turismo: desarrollo de contenidos digitales tanto textos como material audiovisual que cumplan con la estrategia de contenidos del nuevo portal Web de destino turístico Madrid.**

Como parte de los proyectos de digitalización es necesario disponer de un servicio de creación de nuevos contenidos digitales que cumplan con las tendencias de los viajeros, marketing digital y comunicación audiovisual para el nuevo portal Web de destino turístico Madrid tanto para los usuarios B2C como los B2B.

Teniendo en cuenta el contenido actual, así como futura estrategia de contenidos de este nuevo portal que se definirá siguiendo lo explicado en este mismo punto "Descripción de los servicios /Fase 1: definición y gestión del proyecto", se identifican los siguientes servicios:

- 1) **Revisión de los contenidos actuales** de la Web esmadrid.com y actualización: revisión y posible necesaria adaptación o modificación en base la nueva estrategia de contenidos (nuevo tono, formato, estilo redaccional, nº máximo de palabras, etc.)

Se detalla a continuación un estimado de contenido a revisar y actualizar, aunque éste es orientativo.

Actualmente el portal dispone de:

- o 1.500 fichas de información de interés turístico (monumentos, hoteles, tiendas, locales nocturnos, centros deportivos...
- o 200 contenidos editoriales (artículos sobre una temática) .
- o 70 portadas con enlaces al resto de la web (contenido que agrupa información repartida en la web por ejemplo: parques y jardines) .
- o 3.900 eventos de agenda.

Se detalla a continuación un estimado de contenido por idioma, aunque éste es totalmente orientativo ya que será la consultora quien confirme el número exacto.

Contenido en español:

- ✓ INFORMACION DE INTERÉS TURÍSTICO: Entre 250 y 400 artículos (monumentos, hoteles, tiendas, locales nocturnos, centros deportivos... Entre 300 y 400 palabras.
- ✓ CONTENIDOS EDITORIALES: Entre 100 y 150 (artículos sobre una temática)- entre 400 y 500 palabras.
- ✓ PORTADAS: 40 portadas con enlaces al resto de la web (contenido que agrupa información repartida en la web, por ejemplo: parques y jardines). Entre 200 y 400 palabras.

Versiones en idiomas: habrá que revisar y adaptar este contenido a sus versiones en:

- Idiomas principales: inglés/francés/portugués. 100% del contenido.
- Idiomas secundarios: alemán/japonés/coreano. 100% del contenido.

## 2) **Nueva producción audiovisual** para los contenidos existentes ya revisados.

Además de la redacción de los textos existentes citados anteriormente, se prevé una producción fotográfica para actualizar las existentes y ajustarlas a una interfaz más en fase con las expectativas del usuario y con la nueva forma de navegar en la web (UX).

Se estiman entre 200 y 350 fotos de activos de Madrid (según detalle anterior).

## 3) **Generación de nuevo contenido** para el nuevo portal Web de Turismo.

Para dar respuesta a la nueva estrategia de contenido y de necesidades de los futuros usuarios de la Web es necesario incluir dentro del servicio de contenidos digitales la generación de un nuevo contenido que se ajuste con la estrategia de contenidos.

Esta aportación deberá ser principalmente redaccional y tiene que llevar un apoyo de foto y/o video.

Nuevos textos: 30 con 3 fotos cada uno entre 400 y 500 palabras. Un 10% de estos nuevos contenidos tendrá que llevar vídeo breve de menos de 30 segundos.

Estos textos deberán realizarse en español y con su traducción al: inglés/francés/portugués y por otro lado alemán/japonés/coreano.

## 4) **Rutas personalizadas.**

Los turistas buscan hoy en día activos o experiencias turísticas que correspondan bien a sus intereses bien su forma de viajar. Por eso se ha determinado realizar una nueva forma de mostrar el contenido a través de rutas personalizadas.

Estas rutas se podrán ajustar a:

- las afinidades de los turistas (por ejemplo: gastronomía, compras, cultura, patrimonio) con la posibilidad de elegir varios filtros.
- a su ubicación.
- temáticas concretas (familias, Madrid insólito, Madrid Premium...).

El turista deberá seleccionar los filtros que más le interesan (que sea interés, ubicación o temática) y le aparecerá un recorrido digital donde podrá ver los activos de su interés. El mapa será

interactivo en el que se puede hacer clic en cada activo, ver un mini descriptivo, una o varias fotos y en algunos casos una foto 360ª o video. El turista podrá entonces guardar el mapa para poder acceder a él en Madrid y seguir viendo los activos.

Además de poder ver este contenido en la web, creemos que es necesario que este se pueda ver en las pantallas interactivas de los centros de atención al cliente, en el robot “Pichi” de la Casa de la Panadería, en realidad virtual o en pantallas de gran tamaño.

Se valorará la aportación de la empresa contratada para recomendar cómo se debe integrar este mapa y cómo permitir que el usuario pueda guardarlo y tener acceso a él en cualquier situación incluso sin datos móviles.

En este caso se necesitará:

- el desarrollo de las rutas y de la herramienta necesaria y las diferentes adaptaciones para los medios en los que se quiere usar.
- la redacción de todos los textos, así como su traducción a diferentes idiomas (100%).
- la producción de todo el material audiovisual.

Detalle del material audiovisual que se prevé necesario:

Activos (Museos, monumentos, parques, tiendas...): 170 (aprox. 25 monumentos, 25 museos, 20 aire libre, 20 restaurantes centenarios, 20 artesanos, 20 para temática Film Office, 20 para temática Familias, 20 para temática Madrid insólito).

Cada activo irá acompañado de una foto y un texto de unas 40 palabras (traducido a todos los idiomas).

Complemento Audiovisual:

- Además, algunos de estos activos llevarán una foto 360º, se requiere 50 fotos de este tipo.
- Video de menos de 20 segundos: 40 videos.
- Para las rutas temáticas: videos de aprox. 60 segundos: 5 videos.

Todos los videos irán subtítulos en los idiomas: español/inglés/francés/portugués y por otro lado alemán/coreano/japonés.

## 5) Traducciones de los nuevos contenidos.

Para la realización de estos servicios, el adjudicatario deberá disponer de los siguientes perfiles profesionales para asegurar el desarrollo del servicio y la calidad exigida por Madrid Destino:

- Los perfiles necesarios para desarrollar la creación y producción de todos los contenidos que sean redaccionales, de traducción y audiovisual.
- Equipamiento necesario tanto para la producción y postproducción de los contenidos audiovisuales que se solicitan.

### 2.2.3. Fase 3: desarrollo y mantenimiento de la plataforma.

Esta fase cubre todas las tareas necesarias para el desarrollo, adaptación, personalización, integración, pruebas, formación, puesta en marcha y documentación de los ecosistemas a desarrollar. No incluye ni las licencias necesarias ni el alojamiento que se tarifican en su apartado correspondiente.

Para el cálculo de esta fase se han establecido los siguientes módulos o ecosistemas a desarrollar:

- **B2C:**
  - Módulo experiencial.
  - Módulo de información.
  - Módulo comercialización.
  - Módulo atención al visitante.
  - Aplicación córner tecnológico.
- **B2B:**
  - Módulo de medios.
  - Módulo de TravelTrade.
  - Módulo MCB.
  - Módulo Film Office.
  - Módulo de Club de Producto.
- **Módulos generales**
  - Customer Data Platform (CDP).
  - Gestión de cookies.
  - Gestor de analítica.
  - Sistema de publicidad web.
  - Librería multimedia (gestor de fotos y videos).

Además, se han establecido estas tareas transversales:

- Pruebas.
- Migraciones.
- Integraciones.
- Formaciones.
- Documentación.

El objeto principal de los ecosistemas/plataformas web a desarrollar será la gestión y comunicación de toda la información y el contenido digital, así como captación de datos de usuarios que interactúen con nuestro entorno digital.

Todas las áreas de la Dirección de Turismo de MADRID DESTINO: Promoción, Comunicación, Información al visitante, Marketing y Contenidos, estarán incluidos dentro de esta plataforma para cumplimiento de sus objetivos y acciones, entre otras, de: información útil, informes, noticias, banco de imágenes y videos,

newsletter, agrupación de contenidos, gestión de socios de negocio y necesidades específicas para acciones concretas.

Para la realización de estos servicios, el adjudicatario deberá disponer de los siguientes perfiles profesionales para asegurar el desarrollo del servicio y la calidad exigida por Madrid Destino:

- **Servicios de Desarrollo e implementación de los ecosistemas Web**
  - Equipamiento necesario tanto de software como de hardware, para los desarrollos de los ecosistemas y las integraciones.
  - Los perfiles solicitados para la bolsa de horas atendiendo a lo descrito en el PPT.
  - El personal necesario para el desarrollo de los ecosistemas
- **Para los licenciamientos:** Las piezas de software necesarias para el correcto desarrollo y funcionamiento de los ecosistemas, incluyendo aquellos que sean objeto de adquisición, pago de licencia o pago por uso y que sean necesarios para la operación de cada ecosistema y sus interacciones con el resto o con terceras partes definidas en el proyecto.
- **Para el alojamiento:** Las comunicaciones, almacenamiento, electrónica de red, elementos de seguridad informática (cortafuegos y similares), así como el sistema de backup, necesarios para optimizar el rendimiento de los ecosistemas en cualquiera de sus entornos, tanto para los accesos públicos como para los privados.

#### **2.2.3.1. Ecosistemas a desarrollar**

Se identifican dos ecosistemas distintos, aunque podrán estar integrados de alguna manera (contenidos comunes) o incluso ser el mismo, siendo en todo caso accesibles a través del mismo dominio (esmadrid.com).

- **Ecosistema B2C**
  - Portal inspiracional, siendo objetivo de las campañas digitales de promoción.
  - Portal información (contenidos tipo blog, base de datos de recursos turísticos y agenda, folletos de información turística, etc.), para la fase de preparación del viaje y presencia en destino. En este sentido, será necesario desarrollar e implementar las siguientes funcionalidades:
    - Planificador de rutas.
    - Registro de usuarios.
    - Gestión de favoritos.
    - Creación y gestión de listas de recursos turísticos. Compartición de listas.
    - Creación y gestión de rutas turísticas (mapas + videos + contenido editorial).
    - Buscador con las siguientes capacidades:
      - Facetas.
      - Pesos.
      - Predictivo.
      - Marcadores y keymatch.
      - Filtrados.
      - Búsquedas por facetas y/o categorías.
      - Guardar búsquedas.
      - Presentación de resultados.



- Búsquedas transversales y verticales.
- Gestión de minisites/landings: el portal deberá permitir la creación rápida y sencilla de minisites temáticos o landing pages en diferentes idiomas. Se realizarán con contenidos estáticos del propio portal pudiendo crear una página independiente con destacados, enlaces y material multimedia.
- Presentación personalizada de contenidos. El portal deberá presentar contenidos específicos, según el perfil del visitante en caso de estar identificado. Estas personalizaciones estarán relacionadas con el módulo CDP. Según la información suministrada por este, los usuarios verán contenidos adaptados a sus necesidades específicas.
- Geoposicionamiento: Madrid Destino utiliza el API de Google maps de forma corporativa, por lo que será necesaria la integración y el uso de esta herramienta. Tendrá las siguientes funcionalidades, además de las básicas de presentación de elementos en mapas:
  - Cálculo de rutas.
  - Qué hay en la zona, referenciado a un punto de interés (en adelante POI) y con filtrado de categorías.
  - Añadir POI.
  - Gestión de rutas.
  - Compartir.
- Contenidos:
  - Estructuración general de contenidos y arquitectura de la información.
  - Gestión de destacados. Se aplicará la estrategia de destacados definida en la fase de análisis.
  - Programación de publicación / des publicación de contenidos.
  - Carruseles.
  - Gestión de Menús y submenús.
  - Vocabularios y taxonomías.
  - Etiquetado y categorización.
  - Gestión de reseñas, públicas y privadas, abiertas o restringidas, moderadas o sin moderar.
  - Gestión de planes: los planes estarán asociados a un calendario y a una época del año, unos eventos concretos (por ejemplo, Navidad, o San Isidro) y podrán estar relacionados, aunque no imprescindiblemente con POIs o elementos de la agenda.
  - Tematizaciones por temporadas: invierno, primavera, etc.
  - Fichas de Recursos Turísticos. Se aplicará el modelo de estructuración de datos definido en la fase de análisis y se aplicará el modelo de gestión correspondiente. Tendrán, además las siguientes funcionalidades:
    - Inclusión de elementos multimedia relacionados con el POI.
    - Asociación de eventos de agenda.
    - Categorización del POI.
    - Inclusión de rutas.
    - Inclusión de destacados.
    - Información de accesibilidad.

- Agenda:
  - Gestión de horarios.
  - Aperturas, cierres, exclusiones, excepciones, etc.
  - Horarios amigables.
  - Enlaces a sistemas externos de entradas y reservas.
  - Caducidad de eventos.
  - Vinculación con RRTT.
  - Generación de agendas personalizadas asociadas a un perfil de usuario o de manera anónima.
- Gestión multiidiomas, incluyendo los no occidentales.
- Gestión de enlaces cortos. Implantación de la estrategia SEO definida en la fase de análisis para cada idioma del cada ecosistema.
- La orientación de la información del portal deberá ser a datos abiertos.
- Gestión avanzada de estadísticas.
- Gestión de formularios y contactos: contará con un gestor sencillo de formularios que podrán estar asociados, a su vez, a contactos específicos de Madrid Destino. Los formularios podrán adaptarse, según las contestaciones que vayan dando los usuarios.
- Gestión de encuestas: el sistema dispondrá de un gestor sencillo de encuestas desde la que se podrán medir los resultados de las mismas, crear preguntas, establecer calendarios, etc.
- Gestor de concursos: el sistema dispondrá de un gestor de concursos sencillos que podrán personalizarse desde una plantilla.
- Gestión de contenidos para newsletter: la plataforma contará con un sistema de creación de boletines desde la selección de contenidos del portal que podrán enviarse a través del sistema corporativo de Madrid Destino para el envío masivo de notificaciones a menos que en la estrategia se proponga otro tipo de solución. La gestión de este tipo de contenidos deberá estar preparado para diferentes audiencias y serán gestionados por departamentos diferentes de Madrid Destino.
- Portal comercialización (tienda) para la comercialización de:
  - Producto físico, propio o de terceros.
  - Tarjeta turística de Madrid.
  - Otros productos creados similares, por lo que la tienda deberá tener la posibilidad de ampliar la gama de productos, tanto físicos como digitales.
  - La solución deberá incluir gestión de inventario y conexión con los POS de las distintas tiendas de Madrid Destino, así como estar integrado con el sistema de ERP de Madrid Destino, basado en la herramienta Dynamics NAV 2009 R2.
- Portal atención al visitante, para la visualización e interacción de los contenidos disponibles en la plataforma en otros soportes utilizados en los puntos de información, Ferias y Congresos, etc. También se identifica la posibilidad de realizar atenciones 360 previamente reservadas en la web.
- Portal eventos de ciudad. Webs como Gastrofestival, donde se comunican diferentes acciones y eventos de Ciudad.
- Aplicación córner tecnológico. Con las siguientes funcionalidades:

- Se trata de un aplicativo pensado para manejarse desde una pantalla táctil.
- Será multiidioma.
- El aplicativo muestra apps de carácter turístico, que previamente han sido seleccionadas por Madrid Destino.
- Cada app contará con su ficha descriptiva en idiomas y mostrará al usuario un QR que, de ser capturado, llevará al usuario al market correspondiente desde el que podrá proceder a su descarga si así lo desea.
- La gestión de los contenidos y la carga de información deberá hacerse desde el mismo CMS que el resto de portales.
- El sistema generará automáticamente los QRs necesarios mediante la inclusión de un enlace.
- El acceso al gestor, deberá ser Web y cumplir las condiciones generales expuestas para el resto de las plataformas.

Todos los portales o módulos tendrán una imagen y un look & feel identificativo que estará definido por Madrid Destino. El adjudicatario deberá seguir las pautas gráficas marcadas y realizar las adaptaciones necesarias para el desarrollo de los módulos y portales definidos.

La maquetación de todas las plantillas necesarias está dentro del alcance del contrato.

Cada uno de estos portales podrá ser considerado si las necesidades así lo requieren como un portal independiente (aunque todos accesibles a través de un mismo dominio, esmadrid.com)

Existirán diferentes roles con acceso a estas plataformas en función del portal que se administre, aunque se deberá poder compartir/distribuir el contenido entre los diferentes portales de este ecosistema (junto con el B2B). El ecosistema B2C deberá estar especialmente preparado para multiidioma.

## • Ecosistema B2B

- Portal Medios. Portal especializado para medios de prensa del sector turístico, donde se publiquen notas de prensa, publicaciones, folletos. Los medios podrán acceder a la información proporcionada por Madrid Destino como por ejemplo fotografías, vídeos u otros activos digitales, así como a Webinars o cursos.
- Portal TravelTrade. Portal a través del cual agencias, turoperadores, y empresas del sector podrán comunicar sus servicios turísticos y ponerse en contacto.
- Portal MCB. Portal donde el Madrid Convention Bureau podrá comunicar su actividad, visibilizar los diferentes servicios de sus socios, y mejorar procesos internos como la gestión de cupos hoteleros, integración con el CRM de SimpleView (<https://www.simpleviewinc.com/>), etc. En la actualidad, MCB cuenta con su propia Web <https://esmadrid.com/mcb> Se analizará en la fase de definición la mejor opción para esta página.
- Portal Film Office. Portal donde Madrid Film Office podrá comunicar su actividad, publicar el catálogo de emplazamientos disponible al sector de la ciudad de Madrid e interaccionar con empresas del sector. En la actualidad, Madrid Film Office cuenta con una página Web propia <https://madridfilmoffice.com/> En la fase de análisis se definirá la mejor solución para la relación entre esta Web y la nueva plataforma
- Portales de Club de Producto. Diferentes webs a través de las cuales se ofrece las diferentes ofertas segmentadas, como turismo de Alto Impacto - Lujo, Sanitario, Deportivo, etc.

Cada uno de estos portales podrá ser considerado si las necesidades así lo requieren como un portal independiente (aunque todos accesibles a través de un mismo dominio, esmadrid.com)

Al igual que con B2C, estas plataformas dispondrán de usuarios de gestión diferentes, aunque se podrá compartir la información entre ellos y con B2C.

#### **Módulos y consideraciones generales:**

- El desarrollo contemplará tanto la parte del gestor de contenidos o CMS como la de frontal, pudiendo ser una solución desacoplada (una solución tecnológica para el CMS y otra para el frontal).
- La arquitectura de la web (o diferentes webs) vendrá definida en la fase de consultoría inicial que se realizará en paralelo al desarrollo.
- La línea gráfica a alto nivel vendrá dada en la fase de consultoría, pero será necesario que el proveedor de desarrollo la adapte a los diferentes tipos de cometidos a través de diferentes propuestas.
- Será objeto del contrato realizar las migraciones necesarias de los sistemas actuales a la nueva plataforma.
- Se tendrán en cuenta en el desarrollo elementos como:
  - Mobile First
  - SEO, Rich Snippets, etc.
  - Etiquetación de contenido basado en la estrategia definida en fase de consultoría
  - Accesibilidad web
  - Solución de alto rendimiento (optimización de imágenes, mecanismos de modificación de archivos, uso de CDNs)
  - Entorno seguro (cumplimiento Esquema Nacional de Seguridad en accesos a los gestores, accesos vía https, etc.)
  - Cumplimiento RGPD y protección de datos para los usuarios finales.

#### **2.2.3.2. Pruebas**

El proveedor de desarrollo deberá proponer y ejecutar una batería de pruebas, previamente revisada y consensuadas por Madrid Destino. Estas pruebas serán la base de aceptación de los entregables.

Por lo tanto, las baterías de pruebas se tendrán que ir adaptando a las diferentes fases del proyecto y las mismas, deberán estar consensuadas con Madrid Destino.

#### **2.2.3.3. Integraciones**

El uso de determinados servicios podrá exigir el pago de licencias. Se entenderá siempre que todos los costes están incluidos en los precios ofertados.

Aunque se realizará una primera fase de análisis, se tienen identificado los siguientes elementos acerca de las integraciones:

- API
  - Será necesario desarrollar un API de integración con terceros, tanto para consumir, como para recibir datos.
  - La orientación del API estará dirigida a los datos abiertos de aquellos contenidos que de desee etiquetar como tal.

- Integración con Madrid.es y con el sistema de información al ciudadano 010.

Aunque la estrategia definitiva sobre esta integración se definirá en la fase de análisis, se deberá tener en cuenta las tareas necesarias para realizar esta integración.

- CDP (Customer Data PlatForm)
  - Uno de los aspectos más importantes será la integración con el sistema CDP (Customer Data Platform) que se implementará en paralelo a este desarrollo. Esta integración deberá ser bidireccional, en el sentido que el portal proporcionará información al CDP (registro de usuarios, interacciones con la web), sino que deberá ser capaz de tomar decisiones en función de la información recopilada por el CDP (mostrar o priorizar una serie de contenidos, por ejemplo).
  - El alcance de esta integración con la Plataforma de Datos de Clientes vendrá definido por la fase de análisis.
- Librería multimedia (Mediateca- gestor imágenes y videos)
  - Otro de los proyectos que se va a poner en marcha y especificado en la Fase de Análisis será la puesta en marcha de una plataforma especializada en la gestión de medios digitales (DAM). Esta plataforma se tendrá que integrar de modo que los activos digitales disponibles en esa plataforma se puedan reutilizar y adaptar en la plataforma a desarrollar.
- Plataforma de Publicidad
  - En algunos casos como la parte B2C, se desea incluir espacios de publicidad en las diferentes webs.
- Plataforma de automatización de gestión de cookies y política de privacidad
  - Se necesita implantar e integrar una plataforma para la automatización de la gestión de los avisos de cookies, redacción de textos de política de cookies, etc. Para el cumplimiento de RGPD.
- Redes sociales.
  - Es posible que sea necesaria la integración de redes sociales (servicio registro/login, widgets/gadgets/portales de redes sociales, etc.).

#### **2.2.3.4. Migración y carga de datos**

El servicio debe incluir:

- Las tareas necesarias para la migrar aquellos contenidos o cualquier otra información que se considere del actual portal esmadrid.com o de cualquier otra plataforma que Madrid Destino considere relevante para su migración.
- La adaptación de los contenidos en caso de resultar necesario, por ejemplo, el etiquetado, el cambio de estructura de la información o la adaptación de los archivos multimedia en caso de ser posible.
- La carga de los contenidos nuevos que se generen para los diferentes portales.

#### **2.2.3.5. Formación a usuarios y documentación**

Madrid Destino consensuará con el adjudicatario el calendario de formación, así como el formato de las formaciones, la presencialidad o no, el material formativo, así como las personas que deben asistir a las jornadas.



Todos los desarrollos deberán estar correctamente documentados y comentados. La estructuración de código deberá seguir metodologías estándares y deberá facilitarse la lectura del mismo, de forma ágil y sencilla.

Se deberán impartir al menos 6 sesiones a jornada completa de formación a los siguientes perfiles de usuarios:

- Personal técnico: encargado del mantenimiento de la plataforma desde un punto de vista de sistemas y desarrollo.
- Personal de marketing: sobre todo en lo relativo al módulo del CDP, la gestión de estadísticas y las segmentaciones por audiencias.
- Personal de gestión de contenidos.

Se deberán proporcionar las siguientes jornadas específicas de formación:

- Gestión de analíticas Web:
  - Uso de herramientas de segmentación.
  - Uso de gestor de análisis avanzado de interacciones Web.
  - Gestión avanzada de contenidos: edición y creación de contenidos orientado a la nueva plataforma.

Se deberá generar un manual de uso de la plataforma orientado a gestores de contenido que se deberá actualizar al menos 2 veces a lo largo de la primera fase contrato y posteriormente en cada prórroga.

Se deberán generar al menos 12 vídeos de “cómo hacer”, relativos a funciones concretas de la plataforma. Serán vídeos sencillos de corta duración (10-15 minutos), en los que se explique de forma detallada, cómo realizar las tareas básicas del nuevo portal para los gestores.

Se deberá generar al menos 2 vídeos de 30 minutos cada uno en los que se explique el funcionamiento avanzado de la plataforma.

Todos los vídeos deberán estar divididos en capítulos accesibles desde cualquier reproductor de vídeo con capacidad de gestión de capítulos.

#### **2.2.4. Requisitos de la plataforma.**

Los licitadores deberán proponer una solución técnica basada en un conjunto de módulos interrelacionados que den soporte a consecución de los objetivos estratégicos de Madrid Destino.

Las tecnologías y el conjunto de soluciones son de libre elección por parte de los licitadores, pero deberán tener en cuenta los costes de las licencias de los productos elegidos, el impacto en los desarrollos, mantenimientos y evoluciones posteriores, así como los costes de explotación, adquisición y en su caso, de pago por uso de todos y cada uno de los elementos propuestos.

##### **2.2.4.1. Características generales**

- Definición e implantación del conjunto de productos que mejor se adapte a las necesidades de Madrid Destino.
- Operación de la plataforma.
- Monitorización en modo 24x7.
- Gestor de despliegues, versionado de software y puestas en producción, compatibles con los repositorios de software propuestos en la solución técnica.
- Integración de herramientas de verificación de accesibilidad, calidad y análisis SEO.

- Soporte para migraciones.

#### **2.2.4.2. Actualizaciones de producto y versiones**

La solución escogida deberá garantizar la actualización de versiones de producto con el mínimo impacto a la operativa de la plataforma de modo que el trabajo de los usuarios no se vea interrumpido por este motivo.

En el caso de integraciones y dependencias con terceros productos se tendrán en cuenta las circunstancias de cada caso.

#### **2.2.4.3. Licencias de producto.**

En los costes de las licencias de los productos, se entenderá que van incluidos los costes de alojamiento de la plataforma, dimensionados según las especificaciones definidas en el presente pliego.

Los módulos mínimos a valorar son los siguientes:

- **Customer Data Platform (CDP).** Módulo para la gestión inteligente de adaptación de servicios y contenidos, según el comportamiento de los usuarios.
- **Content Management System (CMS).** El software de gestión de contenidos para los diferentes ecosistemas.
- **Gestión de cookies.** Para el cumplimiento de la legalidad vigente en este sentido.
- **Analítica Web.** Módulo para el análisis avanzado de las interacciones Web de los usuarios.
- **Sistemas de Publicidad Web.** Gestor de campañas y publicación sistematizada de elementos publicitarios basados en estándares. Basado en pago por uso.
- **Librería y gestor multimedia.** Gestor de activos digitales.
- **Plataforma de alojamiento:** el servicio de alojamiento de los distintos entornos deberá estar incluido en este apartado.

#### **2.2.4.4. Requisitos funcionales de los módulos**

Todos los módulos propuestos deberán ser seleccionados en función de los objetivos y funcionalidades expuestas en el PPT, así como de los parámetros presupuestarios marcados en el PCAP.

#### **Customer Data Platform (CDP)**

Esta herramienta deberá dar solución a los itinerarios, audiencias y acciones de los usuarios que se definan en la fase de análisis.

Las funcionalidades mínimas de este módulo serán las siguientes:

- Etiquetado de contenidos relacionando la estrategia de etiquetado con las acciones, audiencias e itinerarios.
- Capacidad de segmentaciones múltiples.
- Identificación de usuarios independientemente del ecosistema en el que se encuentre.
- Posibilidad de integrar data de terceros.
- Recolección y activación de datos desde fuentes diversas (Web, móviles, RRSS, etc.).

- Predictivos.
- Itinerarios.
- Unificación de datos y capacidad de etiquetados automatizados.
- Segmentación de las audiencias y presentación de contenidos adaptados según las estrategias definidas.
- Posible integración de Paid media.
- Gestión de recogida de datos sin cookies.
- Servicio en la nube.
- Análisis de los datos y rendimiento del sistema.
- Panel de control y cuadro de mano.
- Acceso seguro.
- Gestor gráfico e intuitivo sin dependencia de servicios tecnológicos.
- Rendimiento de la solución adaptado a los parámetros expuestos en el PPT.

### **Conten Managenet System (CMS)**

El gestor de contenidos deberá tener, al menos, estas funcionalidades:

- Gestión de contenidos.
- Gestión responsive con definición de distintos puntos de ruptura o cambio.
- Contenido adaptativo y optimizado a las diferentes versiones según el sistema de visualización.
- Versionado de páginas.
- Interfaz visual.
- Multisite omnicanal.
  - Capacidad de jerarquizar los portales o las páginas.
  - Múltiples portales.
  - Actualización automática de enlaces.
  - Recursos compartidos. Único repositorio, múltiples usos en distintos sitios.
  - Clonación de sites.
  - Definición de Sites y páginas maestras.
  - Definición y gestión de vistas.
  - Dependencias.
  - SEO.
  - Capacidad de integración con terceros. Contribución y/o agregación de contenidos.
  - Integración RRSS.
- Multiidioma.
  - Control de traducciones.
  - Flujo de aprobaciones.
  - Traducciones de tags, menús, metadata y cualquier otro tipo de contenido.
  - Idiomas no occidentales.
  - SEO para idiomas.
  - URL firmnedly en idiomas.

- Reutilización de contenidos.
- Integración con el gestor de activos digitales (DAM).
- Revisión y aceptación de contenidos.
- Publicación:
  - Programación de publicaciones y despublicaciones por fecha y hora.
  - Separación de entornos.
  - Publicación despublicación de sites completos y/o parciales.
  - Repositorio histórico.
- Bloqueo de páginas a fin de evitar sobreescrituras.
- Buscador avanzado de contenidos. Filtrado.
- Gestión de plantillas.
- Adaptación automática de imágenes.
- Gestor de destacados.
- Flujos de trabajo.
  - Construcción y edición de flujos de trabajo mediante herramientas visuales.
  - Niveles de aprobaciones.
  - Disparadores de acciones.
  - Alertas y notificaciones.
- SEO
  - Edición de propiedades SEO en página y en contenidos.
  - URL friendly.
  - Etiquetado de imágenes y otros elementos multimedia.
  - Gestión de metatags, no index robots, etc. Gestión autónoma de este tipo de etiquetas
  - Atributos ALT en imágenes.
  - Optimización automática de imágenes.
  - Etiquetado automático y manual de páginas.
  - Definición de páginas no navegables ni indexables.
  - Gestión de enlaces rotos.
  - Gestión y personalización de errores (404, 500, etc.)
  - Redireccionamientos 301 y 302.
  - Gestión de ficheros sitemap.xml, robots.txt, etc.
- Accesibilidad. Deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad expuestos en el PPT y facilitar la adaptación de los contenidos a estas exigencias.
- Seguridad: deberá cumplir con los requisitos de seguridad exigidos por el ENS.

### **Gestión de cookies**

El conjunto de soluciones planteado deberá incluir un gestor de cookies que permita la gestión e las propias y las de terceros. Las funcionalidades deberán ser, al menos:

- Cumplimiento de la RGPD.
- Consentimiento, rechazo y configuración de cookies.

- Monitorización y control.
- Actualización automática.
- Alertas y notificaciones.
- Diferentes marcos legales.
- Generación de informes con periodicidad configurable.
- Multidominio.
- Traducción automática.
- Gestión de banner se avisos. Personalización.

### **Analíticas Web**

Tendrá las siguientes funcionalidades:

- Integración directa en todas las páginas generadas en el CMS.
- Métricas configurables y personalizables.
- Definición y configuración de variables y acciones.
- Cuadros de mando interactivos.
- Medición en tiempo real.
- Comparativas de periodos.
- Envío de informes automatizados.
- Medición de eventos relacionados con contenidos.
- Mediciones públicas y privadas.
- Segmentaciones y audiencias.
- Medición de distintas fuentes de acceso.
  - Por ubicación geográfica.
  - Por dispositivos.
  - Por tecnologías.
- Análisis de recorridos. Comportamiento e interacciones de los usuarios.
- Conversiones.
- Mediciones de campañas.

### **Sistemas de Publicidad Web**

- Gestión y programación de campañas.
- Coordinación y correlación con el sistema de analíticas Web.
- Coordinación con el sistema de gestión de cookies.
- Gestión de creatividades. Inventario de publicidades.
- Estándares publicitarios.
- Programación de publicaciones y despublicaciones.
- Tarifificaciones.
- Informes.
- Multimedia.



- Etiquetado y segmentación.
- Terminales y dispositivos.
- Tráfico.

### **Librería y gestor multimedia (DAM)**

Tendrá las siguientes funcionalidades:

- Integración directa desde el CMS.
- Gestión de accesos. Deberá permitir zonas públicas y zonas restringidas de acceso a los activos digitales. La granularidad de permisos deberá llegar a los propios activos digitales.
- Compartir activos.
- Gestión de usuarios, roles y perfiles.
- Cumplimiento RGPD.
- Gestión de activos digitales, no solo fotografías: documentos, vídeos, audios, etc.
- Gestión de metadatos, automatizados o manuales. Gestión de estándares de metadata, como por ejemplo, campos IPTC.
- Búsquedas básicas y avanzadas. Filtrado de contenidos.
- Categorizaciones y gestión de colecciones.
- Gestión de permisos de uso de los activos.
- Autoría de los activos. Propiedad intelectual
- Modificación de los activos mediante herramientas integradas, manuales o automáticas. Recortes, optimizaciones, rotaciones, tamaños, compresiones, escalados, correcciones, etc. Creación de versiones.
- Uso de URL dinámicas para optimización automáticas “on the fly”
- Player integrado tanto para vídeo como para audio.
- Subtítulos.
- Repositorio en la nube.
- Gestor visual en la nube vía Web.
- Gestión de permisos y perfiles de acceso públicos y privados.
- Almacenamiento acorde con el planteamiento del contrato y su duración, teniendo en cuenta el crecimiento durante la ejecución del mismo.
- Deberá ser compatible con los formatos de archivo estándar de mercado.

#### **2.2.4.5. *Parámetros para el dimensionamiento de los distintos componentes de la plataforma y del alojamiento***

Madrid Destino ha calculado unos mínimos estimados en cuanto a visitas y páginas vistas, basado en datos reales de la plataforma actual de modo que los licitadores puedan utilizar estos datos como base para el cálculo de:

- Los costes y dimensionamiento de las licencias por el impacto de los accesos.
- Los costes y dimensionamiento del alojamiento.
- Los posibles crecimientos y umbrales de uso.
- Los requisitos de monitorización de los sistemas.

- Se han establecidos máximos de coste para cada uno de los servicios o módulos solicitados. El detalle puede consultarse en el Anexo II del PCAP.

Los datos se corresponden con los últimos 12 meses de uso de la plataforma a fecha del presente pliego y han sido obtenidos mediante la herramienta Analytics de Google V4. Los licitadores deberán tener en cuenta este hecho y adaptar la nomenclatura específica de la herramienta de medición utilizada a sus parámetros específicos o de aquellos productos que hayan escogido para la solución que vayan a proponer.

- 18 millones de usuarios al año.
- 29 millones páginas vistas al año.

Se estima además que habrá un máximo de 20 usuarios concurrentes de la plataforma, entendiéndose por usuarios concurrentes aquellos con acceso a la gestión de la misma, independientemente de su rol, administrador, editor de contenidos, gestor de marketing, etc., cuyos perfiles serán definidos a lo largo del proyecto.

El espacio necesario para todos los ecosistemas y sus herramientas, se estima en unos 12 TB.

Para el primer período de contrato de 18 meses, se ha estimado que solo serán necesarios 15 de servicio. En todo caso, la puesta en marcha dependerá de la evolución del proyecto por lo que solo se facturarán aquellos servicios efectivamente prestados.

#### **2.2.4.6. Seguridad**

Todos los productos ofertas deberán cumplir con los requisitos de seguridad exigidos por el ENS y, en especial, con los relativos al cumplimiento del RGPD.

Aspectos principales de seguridad:

- Los accesos deberán realizarse mediante protocolos seguros basados en certificados SSL. Soporte mínimo de comunicaciones mediante TLS 1.2 y 1.3.
- Doble factor de seguridad
- El mecanismo de autenticación debe proporcionar capacidades para definir una política de acceso, definir la longitud y complejidad de las claves, los mecanismos de log de acceso, y la política de bloqueo temporal de cuentas en base al tiempo tras un número de intentos de acceso fallidos.
- Roles y perfiles de acceso.
- Cortafuegos.
- Antivirus.
- Proxy inverso.
- Gestión de listas para bloqueos controlados de IPs.
- Escaneo periódico de vulnerabilidades.
- Acciones y actualizaciones automatizadas, definidas a partir de escaneo proactivo de la plataforma.
- Sistema de alertas y avisos.

#### **2.2.4.7. Alojamiento**

Los servicios a contratar relativos al alojamiento son los siguientes:

- Plataforma en cloud para el alojamiento de los servidores.

- Alta disponibilidad 365 días al año (366 en bisiesto) 99,5 % de servicio mínimo garantizado.
- Monitorización 24x7.
- Servicios gestionados de administración de los sistemas.
- Backup / Restore.
- Comunicaciones entre cliente y proveedor, así como caudal de salida a Internet.
- Electrónica de red.
- Seguridad (antivirus y servicios SOC).
- Las licencias de software base necesarias dependiendo de la solución aportada en lo que se refiere a las necesidades de alojamiento.
- La plataforma de alojamiento deberá permitir el Autoescalado en tiempo real o casi real.
- Deberá haber al menos tres entornos distintos de alojamiento, producción, preproducción y desarrollo
- También será objeto del servicio el alojamiento de toda la plataforma, incluyendo los posibles servicios CDN necesarios.
- El alojamiento deberá estar preferentemente basado en la nube (la idea no es adquirir servidores físicos en modo housing), pero tiene que ser luego coherente con el modelo de contratación de la administración Pública.
- El servicio podrá ser ofrecido como un servicio cloud integrado en la propia solución presentada o como un servicio aparte, prestado por un tercero que cumpla los requisitos mínimos planteados.
- Incluirá la monitorización de todos los servidores, reportando las incidencias también a Madrid Destino.
- Los servidores utilizados deberán estar en territorio de la UE y los licitadores deberán garantizar este hecho mediante certificado emitido por el alojador o declaración responsable del licitador.
- Deberá disponer de un cuadro de mando con acceso a información relevante sobre el rendimiento y aspectos clave de la plataforma como seguridad, disponibilidad, actualizaciones, etc.
- Deberá disponer de un sistema de gestión y seguimiento de tareas y/o incidencias, además de un protocolo de gestión y comunicación de las mismas.

Los licitadores deberán estimar el servicio mensualmente, **con una proyección de uso de 15 meses**, para la primera fase de contrato y de 42 más tras la implantación y puesta en marcha.

El servicio de alojamiento debe cumplir el Esquema Nacional de Seguridad, disponiendo de los servicios necesarios (SOC, por ejemplo), reportando informes periódicos sobre el estado de los sistemas (vulnerabilidades publicadas, planificación de aplicación de parches, etc.)

El alojamiento estará basado en soluciones de alta disponibilidad

### 2.2.5. Bolsa de horas

Dentro de los servicios a prestar Madrid Destino precisa de una bolsa de horas para realizar tareas adicionales no identificadas asociadas a la fase de desarrollo, es decir, relativas a los 18 primeros meses de contrato.

Esta bolsa se dedicará a mejoras, nuevas integraciones o evoluciones no 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 y la estimación de horas necesarias con las indicadas en la tabla siguiente. En todos los perfiles detallados, la formación deberá ser Licenciados en ingeniería informática o carrera técnica similar (cualquier ingeniería, ciencias exactas, física o química) y al menos 5 años de experiencia. Deseable en entornos de Turismo. En caso de no ser licenciados, al menos 7 años de experiencia.

En el caso de Diseñador / maquettador, al menos 5 años de experiencia en desarrollo y maquettación Web, deseable en entornos dedicados a Turismo.

En la futura licitación relativa a estos servicios, se solicitarán los CV a las personas antes de empezar el proyecto.

Perfil	Estimación de horas necesarias
Desarrollador	1.600
Programador Senior	900
Técnico de sistemas	160
Diseñador / maquettador	460

#### **Forma de acreditación por el propuesto como adjudicatario de la efectiva disposición de medios personales:**

Todo el personal adscrito al contrato deberá contar con titulación exigida, según sus características, que se acreditará a través de la presentación de los respectivos títulos de grado y postgrado y/o master, acreditándose su experiencia mediante la presentación del currículum de cada uno de ellos, junto con una pequeña memoria por cada perfil en la que se detallen los trabajos realizados de conceptualización e implementación de proyectos de transformación digital de idéntica o similar naturaleza al objeto del contrato, junto con un certificado de las empresas licitadoras validando la formación y experiencia del personal que adscriba al contrato, sin perjuicio de que puedan aportar cualquier otra documentación acreditativa de su formación y experienciaprofesional (contratos, cartas de recomendación etc.).

Este compromiso tiene carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP, siendo exigible igualmente a los subcontratistas, en su caso.

Estas horas son independientes de la mano de obra necesaria para el desarrollo e implantación de los distintos ecosistemas descritos.

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, tanto como si lo realizaran in situ, como si lo realizaran de forma presencial.

- De forma periódica, el responsable de proyecto designado por el adjudicatario se reunirá con Madrid Destino para realizar el seguimiento de las tareas del proyecto. Éste será quien distribuya y dirija los trabajos a realizar por el personal asignado al servicio.
- Las horas objeto del contrato **no son de obligado consumo** por parte de Madrid Destino y en caso de no demandarse no se facturarán.
- 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.

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. En caso de ser necesario la sustitución de algún integrante del equipo de trabajo, el perfil profesional del sustituto deberá cumplir con los mismos requisitos en cuanto a cualificación y experiencia.

El adjudicatario deberá prestar el servicio mediante la asignación de recursos. Las características expuestas para los perfiles deberán considerarse como requerimientos mínimos de obligado cumplimiento, teniendo el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP, siendo exigible igualmente a los subcontratistas, en su caso.

#### **2.2.5.1. Seguimiento y control la bolsa de horas.**

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

- El responsable de proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento 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.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los mismos. Tras la revisión técnica, el responsable de Madrid Destino, comunicará a la empresa adjudicataria su aceptación, o su rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.
- Inicialmente se estima un informe al mes para los comités de seguimiento que disgreguen los trabajos realizados en función de su tipología, que refleje el estado de las tareas y que sirva de guía para el seguimiento de los trabajos.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el Madrid Destino.
- Para dar por finalizados los evolutivos y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por Madrid Destino el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

#### 2.2.6. Mantenimiento y desarrollos evolutivos

Una vez puesta en marcha la plataforma, comenzará la fase de mantenimiento y desarrollos evolutivos. El adjudicatario deberá prestar y garantizar durante este período los siguientes servicios:

- **Alojamiento de los ecosistemas:** con las prestaciones necesaria para un rendimiento satisfactorio y adecuado al nivel de visitas y llamadas a los distintos servicios de los ecosistemas.
- **Mantenimientos técnicos:** soporte a usuarios, actualizaciones de software, seguridad, comunicaciones, sistemas y todo lo relativo al mantenimiento de soporte de los distintos ecosistemas.
- **Desarrollos evolutivos:** mejoras, adaptaciones, personalizaciones, nuevas funcionalidades, integraciones, etc.
- **Costes de licencias:** de los productos necesarios para la operación de la plataforma.

Los costes de licencias y de alojamiento se mantendrán durante la duración del contrato. Se tomarán como referencia los costes unitarios ofertados por el adjudicatario.

La estimación de horas de dedicación al mantenimiento técnico y desarrollos evolutivos es de un 20% sobre el total ofertado por la fase 2 del proyecto, tal y como se describe en los apartados 4 y 5 del Anexo I del PCAP.

### 2.3. Calendario y entregables

Se propondrá un calendario de ejecución de los desarrollos, en el que las partes de B2C y B2B se desarrollen en paralelo.

Los entregables deberán estar aceptados por escrito por Madrid Destino, mediante la firma de un acta, para lo cual deberá ser necesaria la generación de las correspondientes pruebas de aceptación.

## FASE 1: DEFINICIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

- **Entregable F1.1.-** Análisis del ecosistema de canales digitales y análisis portal actual [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com) y benchmarking webs de destinos nacionales e internacionales (al menos 6).
  - o Hito temporal: a los 2 meses del inicio del contrato
  - o Formato de entrega: documento con la definición detallada que incluya:
    - Análisis de esmadrid.com en términos de perfil de audiencias, procedencias de los usuarios, tiempo medio de sesión, análisis de contenidos y diseño, análisis de usabilidad, análisis heurístico, análisis de posicionamiento en buscadores.
    - Análisis benchmarking de webs de destinos turístico recogiendo datos de diseño y contenidos, tono de la comunicación, arquitectura de la información, usabilidad, herramientas digitales para la experiencia del usuario, idiomas.
- **Entregable F1.2.-** Planteamiento y plan de desarrollo
  - o Hito temporal: a los 3 meses del inicio del contrato.
  - o Formato de entrega: documento con la definición detallada que incluya:
    - Planteamiento y definición conceptual, y funcional del nuevo ecosistema web (arquitectura, módulos, herramientas, diseño).
    - Elaboración de las diferentes estrategias asociadas al planteamiento y desarrollo:
      - o Estrategia de usabilidad/diseño (UX), incluyendo mockups, pruebas de concepto y bocetos de diseño.
      - o Estrategia de contenidos y definición de las rutas incluyendo una justificación de estos. Propuesta y justificación de las temáticas de cada ruta y de los activos a potenciar en cada una. Informe con el nº de activos en cada ruta y listado de estos. Propuesta de estilo de contenido audiovisual para cada ruta. Estrategia de posicionamiento en buscadores (SEO).
      - o Estrategia análisis web y medición y las que se consideren necesarias para el buen desarrollo del proyecto.
    - Selección y justificación de la elección de herramientas:
      - o Librería multimedia.
      - o CDP integrando todos los recursos digitales de la empresa tanto existentes como nuevo en función de la estrategia determinada en este plan y otras licencias o desarrollos necesarios.
    - Propuesta y definición de objetivos del nuevo ecosistema web en base a la estrategia de Turismo, determinación y generación de los flujos/customer journey y de su conversión en evento en base a los objetivos marcados.
    - Propuesta de una metodología de trabajo, un calendario de acción y equipos de trabajos.
- **Entregable F1.3.-** Definición y configuración de un CDP
  - o Hito temporal: a los 5 meses del inicio del contrato entrega de la definición y a los 10 meses del inicio del contrato configuración final del CDP
  - o Formato de entrega:
    - DEFINICION: Documento de la definición del CDP con los diferentes elementos que debe integrar para responder a los objetivos en función del entregable F1.2.

- CONFIGURACIÓN: integración del CDP a todo el ecosistema web, puesta en marcha, comprobaciones y ajustes para que durante el mes 10 después del inicio. El CDP esté instalado y funcione correctamente
- **Entregable F1.4.- Analítica web**
  - o Hito temporal: a los 16 meses del inicio del contrato: configuración - después de la puesta en marcha. Informe mensual
  - o Formato de entrega:
    - PUESTA EN MARCHA HERRAMIENTA: definición de los parámetros y datos a analizar, personalización de la herramienta en función de los objetivos marcados, elaboración de un informe tipo y de su visualización
    - INFORME MENSUAL: entrega mensual de un estudio de medición y analítica según la propuesta de medición. Está incluirá datos y resultados, así como posibles recomendaciones y propuestas de mejoras.
- **Entregable F1.5.- Proyecto Librería multimedia**
  - o Hito temporal: 2 entregas: la primera, mes 4 – la segunda, mes 6 después del inicio del contrato
  - o Formato de entrega:
    - 1era entrega: revisión y definición de todo el material existente, propuesta de clasificación y etiquetado.
    - 2da entrega: Entrega de todo el material ya clasificado y etiquetado según su anterior definición.
- **Entregable F1.6.- Seguimiento mensual**
  - o Hito temporal: cada mes desde el inicio del contrato
  - o Formato de entrega:
    - Status semanales. Reunión de status para ver avances del proyecto, próximos pasos, dudas y actualización del calendario
    - Informe Mensual: documento con toda la evolución del proyecto, calendario actualizado, hitos conseguidos. Próximos pasos, evolución del proyecto, etc.
- **Entregable F1.7.- Informe Final**
  - o Hito temporal: al final del proyecto, máximo mes 18
  - o Formato de entrega: documento con la definición detallada que incluya:
    - Resumen del proyecto inicial, definición de las fases que se han venido realizando con resultados e implantaciones realizadas, resumen global del ecosistema con definición de todas las acciones realizadas y herramientas implantadas. Recopilación de todos los informes, análisis final de estos y de su evolución, recomendación y propuestas de mejoras y de pasos a realizar en los 2 futuros años. Este informe deberá tratar todos los aspectos relacionados con el ecosistema que sea nuevas herramientas, contenidos, librería multimedia, estrategia SEO, medición de resultados...

## FASE 2: CONTENIDOS

- **Entregable F2.1.-** Revisión contenido actual y actualización
  - o Hito temporal: a los 4 meses del inicio del contrato informe de revisión y entrega de contenido a los 7 meses.
  - o Formato de entrega
    - Documento de revisión:
      - Análisis de los contenidos actuales, tabla resumen de cada uno con propuesta de modificación del contenido, eliminación o conservación de estos, conclusiones del análisis.
      - Contenido actualizado: documento con el detalle de los textos actuales y propuesta definitiva de las mejoras tanto en castellano como en idiomas solicitados anteriormente. Se entregará carpeta junto a la nueva producción audiovisual realizada para estos contenidos (F2.2).
- **Entregable F2.2.-** Nueva producción audiovisual para contenido existente.
  - o Hito temporal: al mes 7 del inicio del contrato.
  - o Formato de entrega del documento de revisión:
    - Carpeta con todo el material audiovisual clasificado por contenido y en subcarpetas por estilo de material (foto, video, foto 360°, otro tipo de formato...) con los brutos en una carpeta y los definitivos en otra. Esta carpeta se entregará en el mes 9 junto con los textos re trabajados que estarán archivados del mismo modo junto al material audiovisual asociado, es decir cada llevará el texto, así como fotos, videos y material audiovisual relacionado con este (brutos y definitivos).
- **Entregable F2.3.-** Generación de nuevo contenido.
  - o Hito temporal: a los 9 meses del inicio del contrato
  - o Formato de entrega del documento de revisión: Carpeta con los siguientes documentos:
    - Los nuevos textos en castellano e idiomas solicitados en formato Word y/o como se considere mejor para la integración en el nuevo ecosistema web asociados a los elementos audiovisuales que le corresponde (fotos, videos, fotos 360°..) tanto brutos como definitivos. Cada contenido tendrá su propia carpeta con su nombre.
- **Entregable F2.4.-** Rutas digitales.
  - o Hito temporal: 2 entregas:
    - o A los 5 meses del inicio del contrato, definición de los contenidos de las rutas y a los 9 meses del inicio del contrato, desarrollo e implantación de todas las rutas
  - o Formato de entrega del informe: Documento que contenga la siguiente información:
    - Entrega de las rutas digitales implantadas en la herramienta recomendada en la fase 1: implantación total de las rutas en la herramienta con el contenido audiovisual y redaccional que sea en castellano y en idiomas. Además, se entregará, aparte, una carpeta con subcarpetas por ruta (cada una con el nombre de la ruta) y que contengan en Word el texto en todos los idiomas y los contenidos audiovisuales, tanto brutos como finales.

### FASE 3: DESARROLLO Y PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LOS ECOSISTEMAS

Los entregables de esta fase estarán condicionados por las definiciones que se realicen en la fase previa de análisis.

Parte del equipo de desarrollo deberá trabajar desde el principio en conjunto con los equipos de análisis para determinar la mejor solución técnica y su implementación para la puesta en marcha de la solución.

Los plazos son de máximos. En la medida de lo posible se deberán reducir.

Los entregables serán los siguientes:

- **Entregable F3.1. Análisis y definición de la solución Técnica Global.**
  - Hito temporal: a los 4 meses de inicio del contrato.
  - Formato de entrega: documento con la definición detallada de la solución técnica global, incluyendo lo siguiente:
    - Solución funcional completa.
    - Conjunto de módulos y herramientas a implantar.
    - Interacciones entre los diferentes módulos técnicos a implantar.
    - Alojamiento.
    - Análisis de costes. Implantación y mantenimiento.
    - Análisis de migración de la información a la nueva plataforma.
    - Proyecto de desarrollo e implantación.
  
- **Entregable F3.2. Análisis y definición de los ecosistemas Web.**
  - Hito temporal: a los 6 meses de inicio del proyecto.
  - Formato de entrega: documento con la definición detallada los ecosistemas, incluyendo lo siguiente:
    - Arquitectura de la información.
    - Diseño de cada ecosistema (con criterios de usabilidad, responsive, etc)
    - Planificador de rutas.
    - Gestión de usuarios.
    - Gestión de contenidos.
    - Sistemas de búsquedas.
    - Agendas.
    - Gestión de favoritos.
    - Gestión de landings y minisites.
    - Definición y segmentación de audiencias.
    - Integración de la herramienta CDP con su configuración para generar flujos y conversiones a eventos marcados por los objetivos.
    - Presentaciones de contenidos personalizadas a través del sistema CDP seleccionado.
    - Geoposicionamiento.
    - Taxonomías y etiquetados.
    - Gestores de encuestas y de concursos.
    - Gestores de newsletter.
    - Tematizaciones.

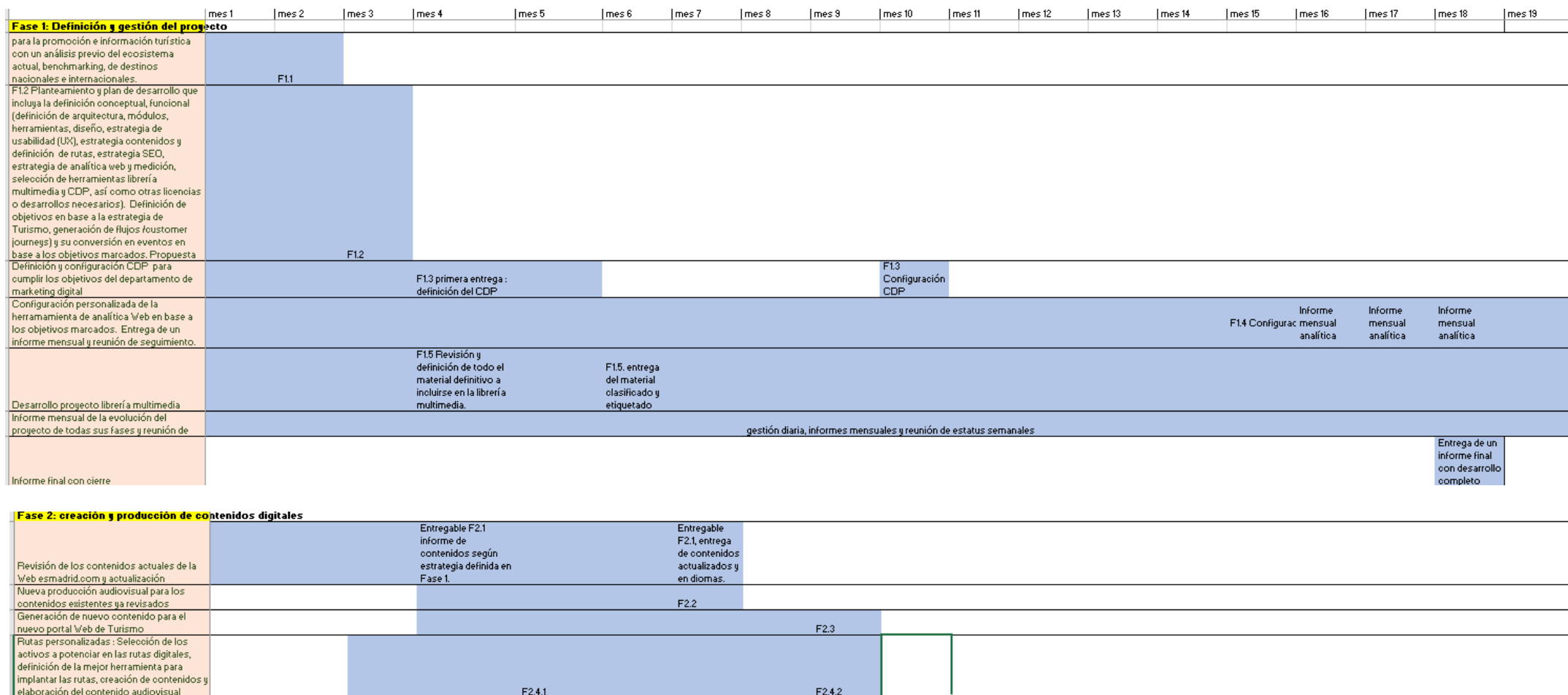


- Plan de migración.
  - Gestión de idiomas.
  - Posicionamiento SEO.
  - Integraciones.
  - Plan de implantación.
  - Formaciones.
  - Plan de pruebas.
- **Entregable F3.3: Análisis y definición del sistema BI.**
  - **Hito temporal:** A los 7 meses de inicio del proyecto.
  - Definición de principales KPIs e interacciones con el servicio corporativo de análisis de datos de Madrid Destino.
- **Entregable F3.4. Primeras versiones ecosistemas.**
  - Hito temporal: a los 10 meses de inicio del proyecto en producción.
  - Formato de entrega: primeras versiones navegables y funcionales del desarrollo de los ecosistemas Web, con al menos las funciones básicas de lo siguiente:
    - Portal experiencial
    - Portal de información
    - Portal comercialización
    - Portal atención al visitante
    - Portal medios.
    - Portal TravelTrade.
    - Portal MCB.
    - Portal Film Office.
    - CDP.
    - Librería multimedia (gestor de fotos y videos).
- **Entregable F3.5. Versiones definitivas B2B y avance ecosistema B2C.**
  - Hito temporal: a los 12 meses de inicio del proyecto.
  - Formato de entrega: versiones finales para pasar a producción de lo siguiente:
    - Portal medios.
    - Portal TravelTrade.
    - Portal MCB.
    - Portal Film Office.
    - Portales de Club de Producto.
    - Librería multimedia (gestor de fotos y videos) incluyendo personalización, para metrización y carga inicial de activos digitales.
  - Formato de entrega: segundo avance ecosistema B2C con lo siguiente:
    - Portal experiencial.
    - Portal de información.
    - Portal comercialización.
    - Portal atención al visitante.

- Portal eventos de ciudad.
- **Entregable F3.6. Puesta en producción ecosistema B2B.**
  - Hito temporal: a los 14 meses de inicio del proyecto.
  - Formato de entrega: puesta en producción de lo siguiente:
    - Portal medios.
    - Portal TravelTrade.
    - Portal MCB.
    - Portal Film Office.
    - Portales de Club de Producto.
    - Librería multimedia (gestor de fotos y videos).
  - Formato de entrega: versiones finales de lo siguiente:
    - Gestión de cookies.
    - Gestor de analítica.
    - Sistema de publicidad web.
- **Entregable F3.7. Puesta en producción módulos generales.**
  - Hito temporal: a los 15 meses de inicio del proyecto.
  - Formato de entrega: puesta en producción de lo siguiente:
    - CDP.
    - Gestión de cookies.
    - Gestor de analítica.
    - Sistema de publicidad web.
- **Entregable F3.8. Fin de los desarrollos B2C.**
  - Hito temporal: a los 16 meses de inicio del proyecto.
  - Formato de entrega: fin de los desarrollos siguientes:
    - Portal de información.
    - Portal comercialización.
    - Portal atención al visitante.
    - Portal eventos de ciudad.
- **Entregable F3.9. Puesta en producción final del ecosistema B2C.**
  - Hito temporal: a los 18 meses de inicio del proyecto.
  - Formato de entrega:
    - Puesta en producción definitiva del ecosistema B2C.
    - Formaciones, incluyendo el material formativo y habiendo impartido todas las formaciones contratadas.
    - Documentación de la plataforma.

El calendario orientativo de entregables en formato diagrama de Gantt sería el siguiente:

### 2.3.1. Diagrama de Gantt



Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada: SP24-00035 Consultoría y Asistencia técnica para servicios de concepción, desarrollo e implementación del ecosistema digital para Madrid Destino. Cultura, Turismo y Negocio, S.A, dentro del Eje 3 "Transformación digital" PSTD 2021, financiado con fondos PRTR "Next Generation EU".

	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6	mes 7	mes 8	mes 9	mes 10	mes 11	mes 12	mes 13	mes 14	mes 15	mes 16	mes 17	mes 18	mes 19
<b>FASE 3:</b>																			
<b>Desarrollos B2C</b>																			
Portal experiencial													Entregable F3.3	Entregable F3.4					
Portal de información													Entregable F3.3	Entregable F3.4					
Portal comercialización													Entregable F3.3	Entregable F3.4					
Portal atención al visitante													Entregable F3.3	Entregable F3.4					
Portal eventos de ciudad														Entregable F3.4					
Aplicación córner tecnológico																			Entregables F3.7
Pruebas B2C																			Entregables F3.7
Puesta en marcha B2C																			Entregables F3.7
<b>Desarrollos B2B</b>																			
Portal medios													Entregable F3.3						
Portal TravelTrade													Entregable F3.3						
Portal MCB																			
Portal Film Office																			
Portales de Club de Producto																			
Pruebas B2B														Entrega					
Puesta en marcha B2B															Entregable F3.5				
<b>Módulos generales</b>																			
Gestión de cookies																			
Gestor de analítica																			
Sistema de publicidad web																			
Pruebas Módulos generales																			
Puesta en marcha Módulos generales																			Entregable F3.6
<b>Carga de contenidos para la puesta en marcha</b>																			
Formaciones																			
Documentación																			
Informes mensuales con las tareas realizadas, un cronogr																			

## **2.4. 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.

Madrid Destino y el adjudicatario crearán al inicio del proyecto un comité de seguimiento mixto del mismo. Este comité estará compuesto por al menos una persona por ambas partes y será el encargado de la supervisión de la ejecución de los desarrollos siendo responsable del control de la ejecución del proyecto, el cumplimiento de hitos y la calidad de los entregables. La periodicidad de estas reuniones y el objeto de las mismas se decidirá según la evolución global del proyecto y adecuándose de la manera más flexible posible a las circunstancias de la producción.

El comité se reunirá a criterio del equipo técnico. Las reuniones del comité deberán convocarse con al menos con dos días de antelación y tras las mismas, el equipo del adjudicatario deberá entregar un acta resumen de la reunión.

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.

## **2.5. 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.

Sin perjuicio de las ampliaciones de dicha garantía mínima que haya ofertado el contratista de acuerdo con los criterios de adjudicación que se recogen en el apartado 19 del anexo I del PCAP.

## **2.6. Información a presentar**

Los licitadores deberán presentar sus ofertas teniendo en cuenta cubrir los siguientes aspectos:

- Entendimiento del servicio a prestar. Planteamiento y visión general.
- Planteamiento técnico para los desarrollos de los ecosistemas descritos objeto del contrato, así como de los módulos generales y de las integraciones necesarias.
- Planteamiento técnico de la solución.
- Alojamiento de los diferentes ecosistemas y servicios.
- Equipo de trabajo.
- Metodología de trabajo.
- Sistema de gestión de solicitudes y seguimiento de los trabajos.
- Formación y documentación.

## **2.7. Recursos asignados al servicio**

El adjudicatario deberá proporcionar:

- Hardware del personal asociado al servicio: el adjudicatario deberá proporcionar los medios físicos necesarios para la óptima ejecución del servicio tanto si se realiza in-situ como si se presta el servicio de forma remota.



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

## 2.8. Seguridad de la información

El adjudicatario se compromete a:

- No introducir software microinformático ajeno al Madrid Destino salvo autorización expresa por parte de ésta.
- No divulgar las estructuras de carpetas ni los ficheros de información, así como los aplicativos realizados a medida ni la información almacenada en ellos.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existente o prevista.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información de Madrid Destino, ni la documentación que se suministre o la que pudiera tener acceso, con independencia del soporte en que se encuentre.
- Realizar buen uso del o los correos electrónicos de Madrid Destino que les fuesen encomendados.
- Mantener las contraseñas que pudieran conocer en secreto, tanto las propias como las de los sistemas.
- Respetar y promover las medidas de seguridad implantada o por implantar en Madrid Destino.
- No conectarse a otras redes o sistemas que sean ajenos a las propias de Madrid Destino sin el consentimiento previo y por escrito por parte de Madrid Destino.
- Las conexiones externas que deban realizarse por necesidades del servicio se realizarán bien mediante VPN controladas por Madrid Destino.
- No se podrán instalar dispositivos de comunicación del tipo que sean sin el permiso expreso y por escrito de Madrid Destino.
- No se podrá extraer información de los sistemas de Madrid Destino sin el consentimiento expreso de ésta.
- En caso de que el adjudicatario deba instalar equipamiento propio, aunque sea de forma temporal, deberá borrar de forma permanente aquella información que se haya extraído de los sistemas de Madrid Destino cuando se produzca la retirada del equipo.
- Los equipos que se retiren propiedad de Madrid Destino serán formateados. Antes de realizar la retirada de un equipo, ésta deberá ser aceptada por escrito por parte de Madrid Destino.
- El adjudicatario y el personal que éste asigne al proyecto se comprometerá a la no divulgación del sistema de instalaciones de cualquiera de los edificios objetos del contrato.

## 2.9. Transferencia del conocimiento y devolución del servicio

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario tiene la obligación, en todo momento, de transferir el conocimiento sobre los desarrollos realizados, así como de facilitar a las personas designadas por Madrid Destino a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para gestionarlos, así como adquirir el compromiso de devolución del servicio en una vez finalizado el contrato en aquellos casos en el que se produzca un cambio de proveedor.

### 3.- PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Una vez formalizado el contrato, Madrid Destino, a través del Responsable del Contrato señalado en la cláusula 5 siguiente del presente Pliego, y el Responsable del servicio designado por el adjudicatario y señalado en la cláusula 6, establecerán, con carácter previo, una planificación y programa de trabajo de los mismos de acuerdo con lo establecido en la cláusula 2 anterior, así como la creación de un Comité mixto de seguimiento tal y como se establece en la cláusula 2.4 anterior de este pliego, con objeto de llevar a cabo su óptimo cumplimiento.

El programa de trabajo tendrá, como contenido mínimo, un desglose de los desarrollos de los ecosistemas Web planteados. Propuesta de plan de trabajo para el análisis de web actual, conceptualización de web, planteamiento de estrategias, y entrega de informes/entregables.

### 4.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo con los porcentajes de dedicación establecidos en los apartados 4 y 5 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para cada uno de los perfiles profesionales que deben integrar el equipo del contratista, así como con el resto de condiciones establecidas en el presente pliego técnico en cuanto a tipología de servicios a prestar y fases de ejecución de cada uno, formación, bolsa de horas, mantenimiento, mejoras, desarrollos, creación de contenidos etc..

El adjudicatario ha de disponer de una organización y autonomía propias para la prestación de los servicios, tanto en medios materiales como humanos, de manera que, en modo alguno, exista o pueda existir relación de dependencia alguna de carácter laboral con Madrid Destino. Dicha relación será la técnicamente necesaria para la correcta ejecución de los trabajos de acuerdo con las instrucciones que, al efecto, se den por el Responsable del contrato que se designe por Madrid Destino.

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

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Madrid Destino, el Ayuntamiento de Madrid o para terceros por las omisiones, retrasos, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Dada la relación de confianza que caracteriza a este contrato de servicios, su especial naturaleza y condiciones de cumplimiento bajo el principio de compromiso con el resultado, cumplimiento del principio

DNSH, etiquetado verde, etiquetado digital y resto de obligaciones vinculadas a la ejecución de los PSTD 2021 y 2022, Madrid Destino se reserva el derecho a resolver el contrato en caso de que el adjudicatario, en la prestación del servicio, demuestre incompetencia manifiesta, desidia profesional, incumplimiento de las normas de deontología profesional y otros supuestos análogos, así como por el incumplimiento de las demás obligaciones objeto del contrato y de la normativa que resulta de aplicación, sin perjuicio de la posibilidad de imponer penalidades al mismo por dichos incumplimientos en los términos previstos en el apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Estas penalidades serán igualmente aplicables a los subcontratistas, en su caso.

Siguiendo las Comunicaciones de junio de 2022 del Ayuntamiento de Madrid sobre las Especialidades en materia de contratación reguladas en el Real Decreto-ley 36/2020 así como la Instrucción de la JCCPE de 23 de diciembre de 2021, dado que la posibilidad de resolución contractual puede aparejar un importante retraso en la ejecución del contrato, atendiendo su naturaleza y objeto cuya finalización debe producirse en un plazo limitado al estar éste vinculado a los plazos para la ejecución de los proyectos incluidos en el Eje 3 del PSTD 2021, aquélla se contempla en el Anexo I del PCAP para supuestos excepcionales como, entre otros, los descritos en el párrafo anterior, y siempre que tal retraso no suponga, desde este punto de vista, un perjuicio significativo para la entidad contratante.

El adjudicatario, desde la formalización del contrato y dentro del importe de adjudicación de la presente contratación, deberá contar con un equipo técnico y unos proveedores para poder responder de la correcta ejecución de los servicios objeto del contrato.

Esta gestión deberá mantenerse durante todo el periodo de vigencia de la contratación.

Todo ello sin perjuicio de los supuestos de fuerza mayor previstos, con carácter general, en el ordenamiento jurídico español.

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

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

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

Los datos de carácter personal a que tenga acceso el adjudicatario deberán ser utilizados exclusivamente en el ámbito de los procesos en los que haya de surtir efectos la documentación a que estén incorporados, haciéndose responsable el contratista y, en su caso, subcontratista, de su utilización con los límites y garantías previstos en la legislación vigente en materia de Protección de Datos, así como en lo dispuesto sobre esta materia en las cláusulas 34 del PCAP y 14 del presente pliego.

El adjudicatario mantendrá una disponibilidad permanente de contacto con Madrid Destino a instancia de ésta con arreglo a lo establecido en los pliegos, y le asesorará ya sea presencialmente, de manera oral o por escrito, ya sea en remoto vía teléfono, videoconferencia o correo electrónico, sobre cuantas cuestiones le sean planteadas durante la ejecución del contrato.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar la atención personalizada por cualquiera de los medios descritos en el párrafo anterior, para resolver de forma inmediata las dudas de carácter urgente que puedan

plantearse, para lo cual se establecerá la precisa coordinación con la entidad adjudicataria para asegurar la normal prestación del servicio, constituyéndose las obligaciones de disponibilidad y atención personalizada como esenciales a los efectos previstos en el art. 71.2 c) LCSP, cuyo incumplimiento está tipificado como infracción grave a los efectos de imposición de penalidades conforme a lo establecido en el apartado 30 del anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

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

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

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

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la mercantil adjudicataria deberá cumplir con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales y, específicamente, los protocolos de seguridad y salud COVID-19 que, de ser necesario, indiquen las autoridades sanitarias o, en su caso, lo que determinen sus servicios de prevención, debiendo cumplir asimismo con las indicaciones que el personal de seguridad y técnicos de prevención de riesgos laborales de MADRID DESTINO puedan darle.

Con carácter general, el adjudicatario deberá seguir las indicaciones que el Responsable del contrato de MADRID DESTINO le facilite, en todo caso.

Todas estas obligaciones son igualmente aplicables a los subcontratistas.

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

#### **4.1.- Equipo de trabajo del adjudicatario.**

Es un objetivo prioritario y esencial para Madrid Destino asegurar tanto el cumplimiento de los hitos, objetivos y plazos comprometidos para la ejecución de los proyectos incluidos en el Eje 3 del PSTD 2021 como la calidad de los trabajos y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de dicho instrumento, de manera que la organización de los trabajos y de la prestación del servicio, en colaboración con Madrid Destino, debe ser tal que permita obtener un seguimiento en tiempo real y al día del avance en la tramitación, ejecución y seguimiento del proyecto, con sujeción a los más estrictos estándares de calidad y publicidad.

Para ello, el adjudicatario deberá adscribir para la realización del contrato, con carácter de mínimo de obligado cumplimiento, un equipo multidisciplinar con la formación y experiencia indicados en la cláusula 2 de este pliego, incluidos los supuestos de posibles sustituciones de miembros del equipo de trabajo.

En cualquier caso, el adjudicatario se comprometerá a disponer durante la realización de los trabajos de los perfiles profesionales necesarios para la correcta prestación del servicio respecto de los proyectos a ejecutar por Madrid Destino dentro del presente contrato vinculados al Eje 3 del PSTD 2021, sin perjuicio de aquellos servicios descritos en la cláusula 2.2.5 de este Pliego, cuya dedicación será la establecida en los apartados 4 y 5 del Anexo I del PCAP.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con la normativa en materia de igualdad efectiva entre hombres y mujeres en la configuración de su equipo de trabajo o, al menos, acreditar tener aprobado e implantado, al momento de celebrarse la licitación, un Plan de Igualdad, conforme a la última legislación aplicable RD 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, que deberá mantenerse actualizado durante toda la ejecución del contrato, dando cumplimiento, así, a lo dispuesto en esta materia por el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022, y demás normativa que resulte de aplicación.

Esta obligación se contempla como condición especial de ejecución del contrato en el PCAP, dando así cumplimiento efectivo a uno de los requisitos establecidos dentro de las políticas palanca que se contemplan en el RDL 36/2020, siendo igualmente aplicable a los subcontratistas.

En el supuesto de que, por cualquier motivo, el contratista precise sustituir a alguno de los miembros integrantes del equipo, la persona que se incorpore debe reunir los mismos requisitos técnicos y de capacidad que los exigidos para la persona sustituida, debiendo ser notificado previamente al Responsable del contrato designado por Madrid Destino que deberá autorizar expresamente dicha sustitución una vez verificado que reúne los requisitos exigidos en los pliegos.

En consonancia con la política medioambiental del Ayuntamiento de Madrid, se establece también como condición especial de ejecución vinculada al objeto del contrato que el adjudicatario vendrá obligado a responsabilizarse de una adecuada implantación de políticas de economía circular, llevando a cabo una gestión eficiente del material de oficina, de los recursos energéticos de que disponga, garantizando el uso de materiales reciclables y respetuosos con la legislación medioambiental, así como una gestión eficiente de los residuos durante la ejecución del contrato incluidos los posibles desplazamientos, debiendo utilizar, en la medida de lo posible, medios de transporte medioambientalmente sostenibles.

La empresa Adjudicataria deberá acreditar mediante declaración responsable la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas 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.

Tanto este compromiso, como el de adscripción de medios, el correspondiente al cumplimiento de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en la confección del equipo humano que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, el cumplimiento de las obligaciones medioambientales y en materia de prevención de riesgos laborales, y las obligaciones de disponibilidad y atención personalizada, que serán igualmente exigibles, en su caso, a los subcontratistas, tienen carácter de obligaciones esenciales a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP en relación con el art. 71.2 c) LCSP, cuyo incumplimiento está tipificado como infracción grave a los efectos de imposición de penalidades conforme a lo establecido en el apartado 30 del anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **4.2.- Acreditación de cumplimiento normativa ENS.**

Atendiendo al objeto del contrato y de acuerdo con lo establecido en el artículo 65.2 LCSP, el adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados, específicamente, con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y las guías de apoyo elaboradas por el CCN en este sentido.



La conformidad con lo dispuesto en el ENS se alcanza satisfaciendo los mandatos contenidos en su texto articulado y mediante la adecuada implantación de las medidas de seguridad contempladas en el Anexo II del citado Real Decreto 3/2010, para la siguiente categorización:

- Nivel de Disponibilidad: Medio
- Nivel de Integridad: Medio
- Nivel de Confidencialidad: Medio
- Nivel de Autenticidad: Medio
- Nivel de Trazabilidad: Medio

En consecuencia, tanto los licitadores como el contratista se obligan, a la fecha límite de presentación de ofertas, a acreditar:

- Bien estar en posesión de la correspondiente Declaración de Conformidad para el tratamiento de sistemas de información de categoría **MEDIA**, exigidas en la Guía de Seguridad CCN-STIC-809, con el objetivo de garantizar el compromiso de la entidad en cuestión con la seguridad de los sistemas, respecto de la información que trata o los servicios que presta. No obstante, el proveedor del servicio deberá permitir, de forma adicional, el acceso por parte de **Madrid Destino** al informe de auditoría emitido, con el objetivo de verificar las posibles deficiencias del sistema.
- Bien acreditar estar en **proceso de certificación del ENS en nivel medio** para los servicios de consultoría objeto del presente contrato y fecha estimada para la obtención de la certificación, para lo cual deberán aportar una carta de la entidad certificadora en la que conste que el licitador se encuentra en proceso de certificación del ENS en nivel medio, y la fecha estimada para la obtención de la mencionada certificación que deberá estar comprendida dentro del plazo inicial de duración del contrato establecido en 12 meses.

Para la acreditación de su cumplimiento no cabe su acumulación en caso de UTEs (deberán cumplir el requisito todos los miembros integrantes de la UTE) -Resolución 1099/2021 TACRC y Resolución 113/2022 TACRC -, dado que afecta a la totalidad de los servicios objeto del contrato y no solo a una parte de los mismos. De modo análogo, tampoco cabe su integración por medios externos vía subcontratación- Resolución 294/2021 TACRC-, por el mismo motivo esgrimido para la acumulación, dado que es la totalidad del objeto del contrato la que motiva su exigencia y no tan solo una parte del mismo.

Esta obligación debe cumplirse durante toda la duración del contrato y tiene atribuido el carácter de obligación esencial a los efectos del artículo 211.1 f) LCSP, sin perjuicio de las posibles penalidades que, en caso de incumplimiento, se prevén en el apartado 30 del Anexo I PCAP.

El proveedor del sistema notificará a Madrid Destino, con carácter urgente, la existencia de cualquier incidente que conociera en el desarrollo de las tareas y que pudieran afectar a la seguridad de los Sistemas de Información de Madrid Destino.

Madrid Destino podrá exigir las responsabilidades oportunas al proveedor del servicio en caso de que surjan o se verifiquen deficiencias relativas a las obligaciones contenidas en esta cláusula. Para valorar el impacto de las deficiencias verificadas, se tendrán en cuenta conceptos como la gravedad de la deficiencia detectada, el carácter negligente o doloso de la misma o las consecuencias y perjuicios que se pudieran ocasionar en el desarrollo de la actividad de Madrid Destino, y de su relación con terceros.

#### 4.3.- Metodología en la realización de los trabajos.

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

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

**4.4.- Cumplimiento de los aspectos contractuales regulados en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022; en la Orden HFP/1030/2021; en la Orden HFP/1031/2021; en la Instrucción de 23 de diciembre de la Junta Consultiva del Estado; en el Manual de Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid; en la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, y en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.11 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones.**

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

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

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

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

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

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

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

- Al titular del órgano de contratación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.

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

El Responsable del contrato supervisará y controlará mensualmente la ejecución de los servicios objeto de la presente contratación, junto con el Responsable de los servicios (interlocutor) designado por el adjudicatario que se describe en la cláusula 6 del presente Pliego, todo ello dentro de la Comisión mixta de seguimiento que se constituya al inicio del contrato, así como la documentación acreditativa de su prestación, y, en su caso, procederá a la valoración y aceptación, en su caso, de los trabajos realizados en dicho periodo de tiempo y los porcentajes de dedicación empleados por cada uno de los perfiles profesionales puestos a disposición del contrato de conformidad con lo establecido en los apartados 5, 7, 11 y 19 del Anexo I PCAP, de manera que la relación valorada a aportar mensualmente con carácter previo a la emisión de la correspondiente factura, permita identificar:

- Perfiles intervinientes.
- Porcentajes/horas de dedicación de cada uno de ellos.

- Servicios ejecutados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Debido a la importancia que reviste el estricto cumplimiento de los hitos, objetivos y plazos comprometidos por Madrid Destino para la ejecución de los proyectos aprobados financiados con Fondos Europeos, y el sometimiento a los requisitos que se establecen en la Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, en la Orden HFP/1030/2021, en la Orden HFP/1031/2021, en la Orden HFP/55/2023, en la Instrucción JCCP de 23 de diciembre de 2021, en RDL 36/2020, en el Manual de



Gestión de las actuaciones financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia editado en septiembre de 2022 por el Ayuntamiento de Madrid, en la Guía para la Gestión de Fondos MRR en el C14.I1 Submedida 2 editado por la Comunidad de Madrid con sus actualizaciones y demás normativa que resulta de aplicación, si las deficiencias en la ejecución de los trabajos fueran reiteradas o el retraso evidente y no fuesen objeto de subsanación por el adjudicatario, sin perjuicio de las penalidades previstas en el apartado 30 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato con la reclamación de la indemnización que corresponda en concepto de daños y perjuicios.

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

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

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

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

Todas estas obligaciones son igualmente aplicables a los subcontratistas.

**A tales efectos, para llevar a cabo una medición de los resultados de las actuaciones a llevar a cabo por Madrid Destino vinculadas tanto a la ejecución de los actuaciones incluidas en el Eje 3 del PSTD 2021 como a la ejecución de los servicios objeto del presente contrato, el contratista deberá definir en la documentación a elaborar los posibles ahorros en el consumo de energía, en la generación y gestión de residuos, en la reducción de emisiones de CO2, en implantación de políticas de economía circular, la reducción de la huella de carbono, impacto en el entorno, contribución al cambio climático, no causar un perjuicio en el medio ambiente (DNSH), cumplimiento de etiquetado verde y etiquetado digital etc..., el empleo que las actuaciones vayan a generar, así como los indicadores que consideren adecuados para ello que permitan ir midiendo, durante la ejecución posterior, el grado de cumplimiento de dichos indicadores vinculados a los hitos y objetivos.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los registros y documentos relativos a auditorías, recursos, litigios, la tramitación de reclamaciones relativas a compromisos jurídicos o relativos a investigaciones de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) se conservarán hasta que dichas auditorías, recursos, litigios, tramitación de reclamaciones o investigaciones hayan concluido.

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

Todas las actuaciones están sometidas al principio de “no causar daño significativo al medio ambiente” (principio DNSH -do no significant harm) previsto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo

y del Consejo, de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y demás normativa europea de aplicación.

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

Se enumera a continuación la normativa básica de referencia:

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

Previo a la publicación de la presente licitación, por Madrid Destino se ha cumplimentado el cuestionario de autoevaluación de cumplimiento del principio DNSH.

Al tratarse de un proyecto fundamentalmente de desarrollo informático de carácter online, el único posible impacto estará en el alojamiento de la solución mientras se desarrolla y una vez implantada.

Para mitigar el potencial impacto, el adjudicatario deberá contar con:

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

realizará la Evaluación de Impacto medioambiental, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 2011/92/EU.

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

Se incluye en el Anexo VIII del PCAP el modelo de declaración responsable DNSH que el adjudicatario deberá firmar y, en su caso, también el subcontratista.

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

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

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

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

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

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

### **Características de los equipos a utilizar en los desarrollos**

- Los equipos utilizados durante los desarrollos deberán cumplir con los requisitos relacionados con el consumo energético y con la eficiencia de materiales establecidos en la Directiva 2009/125/EC del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de octubre de 2009 por la que se insta un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía.

Así mismo se deberá garantizar que los equipos utilizados no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2011 sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, excepto cuando los valores de concentración en peso en materiales homogéneos no superen los enumerados en dicho anexo.

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

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

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

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

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

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

### **5.3.- Facturación.**

La forma y régimen de pago se efectuará conforme a lo especificado tanto en el apartado 7 del Anexo I del PCAP como en la cláusula 5 de este pliego.



## **6.- RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO.**

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

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

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

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

## **7.- GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.**

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

El adjudicatario actuará de forma diligente, procurando la ejecución y buen fin de los trabajos objeto del contrato, todo ello en los términos y condiciones establecidos en los Pliegos que rigen la presente contratación, así como los señalados en el contrato de adjudicación y sus anexos, en su caso, ejecutando los servicios bien de forma directa o, previo consentimiento expreso de MADRID DESTINO, en su caso, a través de subcontrataciones con las personas físicas o jurídicas que efectivamente los presten.

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

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

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

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

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

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

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

## **8.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS.**

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

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

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

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

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

## **9.- PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.**

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

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

En materia de confidencialidad y protección de datos se estará a lo dispuesto en este sentido en las cláusulas 33, 34 y 35 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y 14 del presente Pliego.

## **10.- RÉGIMEN JURÍDICO LABORAL.**

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

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

El adjudicatario cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida tanto en el presente Pliego como en el de cláusulas administrativas particulares y demás documentación rectora del contrato.

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

El adjudicatario ha de disponer de una organización y autonomía propias para la prestación de los servicios, tanto en medios materiales como humanos, de manera que, en modo alguno, exista o pueda existir relación de dependencia alguna de carácter laboral con Madrid Destino. Dicha relación será la técnicamente necesaria para la correcta ejecución de los trabajos de acuerdo con las instrucciones que, al efecto, se den por el Responsable del contrato que se designe por Madrid Destino.

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

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

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

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

## 11.- CLÁUSULAS SOCIALES.

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

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Apartado 30 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

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

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

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

### 3. En materia de seguridad y salud laboral:

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

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

#### **4. En materia de empleo**

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

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

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el Responsable del contrato y/o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

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

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

#### **12.- CONTROL DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES, Y DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.**

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

Con carácter previo a la finalización del contrato, la contratista y, en su caso, subcontratista, deberán presentar un informe relativo al cumplimiento de las citadas obligaciones que le fueran exigibles legal o contractualmente, sin perjuicio de los informes parciales que, con carácter mensual y con cada factura, tiene también la obligación de presentar.



### 13.- NORMATIVA.

#### Marco normativo básico de referencia:

- a) Orden 2367/2022, de 29 de noviembre (corregida mediante Orden 2488/2022, de 14 de diciembre), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 297 de diciembre de 2022.
- b) Orden 1484/2023, de 11 de septiembre, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, publicada en el BOCM nº 230 de septiembre de 2023.
- c) Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- d) Reglamento (UE) 852/2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.
- e) Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión, por el que se modifican los Reglamentos (UE) 1296/2013, (UE) 1301/2013, (UE) 1303/2013, (UE) 1304/2013, (UE) 1309/2013, (UE) 1316/2013, (UE) 223/2014 y (UE) 283/2014 y la Decisión 541/2014/UE y por el que se deroga el Reglamento (UE, Euratom) 966/2012.
- f) Directiva (UE) 2017/1371, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2017, sobre la lucha contra el fraude que afecta a los intereses financieros de la Unión a través del Derecho pena.
- g) Reglamento (UE) 651/2014 de la Comisión, de 17 de junio de 2014, por el que se declaran determinadas categorías de ayudas compatibles con el mercado interior en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado.
- h) Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medio ambiente.
- i) Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.
- j) Actos Delegados de Taxonomía: Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.
- k) Comunicación de la Comisión, Guía técnica sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo» en virtud del Reglamento relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia publicada en el DOUE de fecha 11 de octubre de 2023.
- l) Guía elaborada por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico para el cumplimiento del principio DNSH.
- m) Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- n) Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para



el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

- o) Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
- p) Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- q) Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- r) Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- s) Bases de ejecución del presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

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

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

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

### **13.1.- Cumplimiento normativo.**

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

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

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

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

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

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

La Adjudicataria, 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 26 del PCAP.

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

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

## **14.- DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

### **14.1- 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 personales 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 personales 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.

#### 14.2- 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.

#### 14.3- Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.

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

**a) Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO:**

Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de MADRID DESTINO por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a MADRID DESTINO cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

**b) Finalidad de tratamiento**

No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

**c) Medidas de seguridad**

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

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

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

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

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

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

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

**e) Relación de personas autorizadas:**

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

Y mantener a disposición de MADRID DESTINO dicha documentación acreditativa.

**f) Formación:**

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

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

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

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

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

Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a MADRID DESTINO, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos

de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

**i) Destino de los datos:**

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

**j) Transferencias internacionales:**

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

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

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

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

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

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

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

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

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

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

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

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

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

Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de MADRID DESTINO a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de MADRID DESTINO toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

***o) Derecho de información:***

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

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

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

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

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

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

**p) Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones:**

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

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

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

**q) Información:**

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

MADRID DESTINO garantiza a los representantes e interlocutores del adjudicatario el tratamiento de sus datos personales 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.

**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 de los distintos ecosistemas Web turísticos desarrollados por Madrid Destino.

**Legitimación:** Ejecución del 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.

En Madrid, a fecha de la firma electrónica

#### RESPONSABLES DEL CONTRATO

MADRID DESTINO: \_\_\_\_\_ :

Fdo: Abigail Sigüenza  
Subdirección de Marketing  
Estratégico

Fdo: Roberto Guijarro  
Subdirección de Desarrollo  
Tecnológico

Fdo: Carlos Menéndez  
Subdirección de Marketing y  
Contenidos

#### EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

MADRID DESTINO

El Adjudicatario conforme

## **ANEXO I. Datos personales objeto del contrato.**

Relación de datos personales relacionados con diversos ecosistemas y sistemas objeto del contrato:

- Nombre y apellidos.
- Teléfonos fijos y/o teléfono móvil.
- Correos electrónicos.
- Otra información personal que se decida gestionar durante la gestión del proyecto.

## ANEXO II Tratamiento de datos personales.

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

El objeto de servicio consiste en la definición, desarrollo, alojamiento y evolución de los distintos ecosistemas Web para la implantación del proyecto de transformación digital turística llevada a cabo por Madrid Destino. Éstas, se realizan a terceros y están relacionadas con las actividades de promoción y difusión turística de la ciudad de Madrid llevadas a cabo por Madrid Destino, bien producidas por ella misma, bien producidas por terceros con los que Madrid Destino tiene relación.

El personal adscrito por las organizaciones adjudicatarias, debe estar preparada para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego mediante el tratamiento de datos personales. Estos 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)    | ✓ Extracción (retrieval) | ✓ Supresión                                     |
| ✓ Registro (grabación)           | ✓ Consulta               | ✓ Conservación (en sus sistemas de información) |
| ✓ Estructuración                 | ✓ Cesión                 | ✓ Duplicado Copia (copias temporales)           |
| ✓ Modificación                   | ✓ Difusión               | ✓ Copia de seguridad                            |
| ✓ Conservación (almacenamiento): | ✓ Interconexión (cruce)  | ✓ Recuperación                                  |
|                                  | ✓ Cotejo                 |   |
|                                  | ✓ Limitación             |   |



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

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

- a) Devolver al responsable del tratamiento los datos personales 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 personales 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 personales 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 personales incluidos en los ficheros.
- d. Estructura de los ficheros con datos personales 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.



- o Las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos personales y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas en el documento de seguridad.
  - o También se definirán las funciones de control o autorizaciones delegadas por el responsable del fichero o tratamiento.
  - o 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.
  - o El adjudicatario, como encargado del tratamiento, deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos personales 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
  - o Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
  - o 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, datos personales 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.
  - o El adjudicatario establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
  - o 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.
  - o 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.
  - o Los soportes y documentos que contengan datos personales 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.
  - o 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 personales, 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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 personales 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.