

**SERVICIO DE REFUERZO SANITARIO AL PLAN DE CONTINGENCIA
CONTRA EL COVID 19 DE IFEMA DURANTE LA CELEBRACIÓN DE LA
FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO - FITUR 2021**

EXP. 21/056 - 2000018634

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

0.- INTRODUCCIÓN

1.- OBJETO DEL SERVICIO

2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. ALCANCE DEL SERVICIO

2.2. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

2.3. INSTALACIONES PARA LA OPERATIVA DE LA ADJUDICATARIA

2.4. ACCESOS

2.5. ESTIMACIÓN DE ASISTENTES

2.6. NECESIDAD DE REALIZACIÓN DE TEST Y PATRÓN DE AFLUENCIA

3.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1.- ORGANIZACIÓN GENERAL

3.2.- SIMULACRO DE ACTUACIÓN

3.3.- TEST EN ORIGEN

3.4.- TRAMITACIÓN/VALIDACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACREDITACIÓN Y ACCESOS

3.5.- TEST EN EL RECINTO FERIAL

3.6.- SUPERVISIÓN Y APOYO AL CONTROL DE ACCESOS

3.7.- APOYO PARA INFORMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS: CONTACT CENTER.

3.8.- APLICACIÓN DE PRECIOS DEL SERVICIO Y GESTIÓN DE COBRO

4.- NORMATIVAS DE APLICACIÓN

4.1.- NORMAS GENERALES Y TÉCNICAS DE LOS RECINTOS DE IFEMA

4.2.- NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES -

4.3.- NORMAS DE MEDIOAMBIENTE ENERGÍA Y SOSTENIBILIDAD

4.4.- NORMATIVA RELATIVA A PROTECCIÓN DE DATOS.

5.- COORDINACIÓN DE CONSULTAS Y CONTACTOS.

SERVICIO DE REFUERZO SANITARIO AL PLAN DE CONTINGENCIA CONTRA EL COVID 19 DE IFEMA DURANTE LA CELEBRACIÓN DE LA FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO - FITUR 2021

0.- INTRODUCCIÓN

Durante los días 19 a 23 de mayo de 2021, se celebrará en el Recinto Ferial de IFEMA la feria Internacional de turismo FITUR 2021. Se trata de la primera cita anual para los profesionales del turismo mundial y la feria líder para los mercados receptivos y emisores de Iberoamérica.

Cinco días de altísima intensidad, los tres primeros en exclusiva para profesionales y el fin de semana dedicado al público en general y gran foro de negocios de la industria mundial del turismo, en los que se generan oportunidades que permiten iniciar y renovar la red de contactos, multiplicando las oportunidades de negocio, inspirarse y obtener toda la información de la oferta especializada, reciclarse con las nuevas tendencias del mercado y conseguir una puesta al día sectorial gracias al programa de conferencias y jornadas técnicas.

Se trata de un evento de máxima visibilidad y expectación nacional e internacional, que se desarrollará en los pabellones del Recinto Ferial de IFEMA, destinados al efecto, sumando más de 69.000 m² de exposición, con la presencia de más de 4.500 medios de comunicación, convirtiendo a Madrid, sede de la Organización Mundial de Turismo (OMT), en la capital mundial del Sector

Dicha celebración se llevará a cabo en el contexto de la evolución a nivel mundial, europeo, nacional y regional de la pandemia generada por el virus COVID-19.

IFEMA dispone de un completo protocolo para hacer frente, de manera eficaz, al riesgo de propagación en sus instalaciones que aplica de forma estricta y rigurosa durante la celebración de sus eventos, basado en un Plan de Contingencias diseñado al efecto, de aplicación a todas las ferias, lo que permite su celebración de forma segura.

Dadas las características de FITUR 2021, la situación y momento del Sector Turístico y la vocación de ser un constante impulso y elemento dinamizador en el desarrollo económico y comercial de todos los sectores en los que IFEMA participa, la Institución Ferial tiene la determinación de llevar a cabo una edición de esta feria caracterizada por un nivel superior de protección frente al riesgo indicado, garantizando un evento ferial en donde la seguridad de sus participantes esté garantizada al máximo, lo perciban y sientan, motivo fundamental del presente concurso, consistente en añadir a las medidas de contingencia ya activas en el recinto ferial, el requisito obligatorio para todo participante a las jornadas para profesionales de FITUR 2021 y sin excepción, de acreditar la disponibilidad de un resultado negativo de prueba COVID válido, previendo la posibilidad de que la vacunación pueda ser eventualmente considerada, sustitutiva del requisito.

La feria se llevará a efecto durante del desarrollo de las siguientes fases:

Montaje (12-18 de mayo a.i.): se efectúa la construcción de los stands y acondicionamiento de las zonas comunes (pasillos, plazas, zonas de descanso, zonas de restauración, etc.)

Entrada de mercancías (17-18 mayo): Adicional a la terminación y finalización de los trabajos de montaje, los expositores transportan, introducen y colocan en sus respectivos stands toda la mercancía de exposición.

FITUR MICE y otros eventos de organización externa vinculados a FITUR (17 y 18 de mayo): En las fechas citadas, previa a la celebración de la feria, tendrán lugar los actos de Fitur Mice y otros eventos turísticos en salas o auditorios a determinar.

Celebración FITUR (19-23 de mayo): Abarcará de miércoles 19 a domingo 23. Los tres primeros días únicamente para los profesionales del sector turístico y el fin de semana dedicado al público en general.

Salida de mercancías (24-25 de mayo): destinada a la recogida, embalaje y salida de material específico de exposición, así como del material auxiliar de decoración y de trabajo (ordenadores, proyectores, pantallas, etc.).

Desmontaje (24-25 de mayo): Coincidirá con la salida de mercancías, en el que se procede al desmontaje de la estructura de los stands, desalojo de los mismos y limpieza de los pabellones, con aquellos trabajos que no supongan afectación o riesgo para la recogida de mercancía.

1. OBJETO DEL SERVICIO

Establecer, durante la celebración de las jornadas de profesionales de FITUR 2021, correspondientes a las fechas 19 al 21 de mayo, a.i., las actuaciones necesarias para integrar en su Sistema de Control, la medida de contingencia para hacer frente al riesgo de propagación del virus consistente en la **exigencia a todos los participantes sin excepción** (expositores, visitantes profesionales, prensa, invitados, VIPS, personal de IFEMA y empresas colaboradoras para la organización y celebración de la feria) **de la disponibilidad de certificados de test negativos válidos frente al virus, como requisito previo e indispensable para su acceso a FITUR**. Este mismo tratamiento se prevé para eventos de carácter reducido, pero relevantes, vinculados a FITUR y que también tendrán lugar en el recinto ferial durante las dos jornadas previas (lunes y martes) al inicio de su celebración.

Ello permitirá generar en todas las instalaciones dedicadas a la celebración de la feria un “espacio burbuja” o “zona libre de COVID”, a través de la siguientes acciones y metodología:

- Promoviendo la implantación de la medida de forma integrada, con el resto de medidas, que constituyen el Plan de Contingencia de IFEMA para enfrentar la amenaza de contagio por COVID-19

- Garantizando que el 100% de los participantes dispongan de certificación requerida (resultado negativo de test) según normativa en vigor, para obtener la acreditación que permita el acceso a FITUR, lo que incluirá la oferta de cobertura a los participantes en FITUR de realización de test en origen.
- Estableciendo una operativa de realización de test “in situ”, es decir, en el propio recinto ferial en aquellos casos en los que los participantes no dispongan de certificación anteriormente señalada, permitiendo el acceso inmediato al evento una vez realizado el trámite y sea conforme.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. ALCANCE DEL SERVICIO.

La prestación del servicio se enfoca a facilitar una cobertura completa para la implantación de la medida señalada, de aplicación durante los días de celebración dedicados en exclusiva a los profesionales (miércoles 19 a viernes 21) que permita:

- a) Poner a disposición de los participantes en FITUR una red de establecimientos sanitarios con sede en distintas ciudades españolas e internacionales, para la realización de tests COVID con anterioridad a su llegada al Recinto Ferial de IFEMA.
- b) La incorporación automatizada de los resultados de las pruebas practicadas por el adjudicatario en un sistema de información que permita su integración con el sistema de control de accesos de FITUR y la recepción, validación e incorporación a dicho sistema, en un plazo no superior a 24 h. contados desde el momento de la aportación de prueba por parte del participante en FITUR, del resultado de cualquier prueba no realizada por el adjudicatario.
- c) La realización de los test en el propio recinto ferial aplicando un sistema de cita previa y gestión de admisión de los citados y la incorporación automatizada de los resultados en el sistema de información anteriormente mencionado, en un plazo no superior a 20 minutos desde el inicio de la prueba.
- d) La gestión y, en su caso, derivación a centros sanitarios de los participantes cuyo test fuese positivo, en cumplimiento de la normativa o protocolo en vigor establecido por la Autoridad Sanitaria
- e) Soporte al personal de IFEMA para el Control de Accesos al evento, en relación a la gestión de no admitidos por falta del requisito sanitario.
- f) La cobertura informativa y atención telefónica de incidencias vinculadas al servicio.
- g) La realización de pruebas PCR a los participantes interesados que la precisen para su retorno a su lugar de origen.
- h) Integración del sistema de información del adjudicatario con el de IFEMA, de conformidad con lo indicado por ésta, para garantizar una adecuada gestión del servicio, mediante la

comprobación automatizada del cumplimiento del requisito de contar con una prueba negativa del COVID por parte de los participantes en el momento de su acceso al recinto.

De esta forma, el servicio requerido estará compuesto, a su vez, por varios servicios conexos:

REALIZACIÓN DE TEST EN ORIGEN:

Con el soporte de estructuras sanitarias autorizadas (clínicas, instalaciones sanitarias, etc.) y dispositivos de personal sanitario que opere en espacios autorizados, desplegados tanto a nivel nacional como internacional, se pondrá a disposición de los participantes de FITUR la realización de tests que tendrán una validez de 72 horas. Así mismo, se contemplará la posibilidad de instalar, en determinados periodos o puntas de actividad, unidades de realización de pruebas de tests en puntos estratégicos como aeropuertos, estaciones de tren y hoteles de alta ocupación, con el fin de distribuir y mejorar el servicio ofrecido. En tal supuesto, estas unidades no supondrán un coste superior al fijado para las instalaciones de IFEMA.

TRAMITACIÓN/VALIDACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACREDITACIÓN Y ACCESOS:

Los participantes en FITUR obtendrán, a través de aplicaciones de IFEMA, las acreditaciones para su identificación como tales, que serán parte del requisito de ingreso en la feria. Estas acreditaciones no concederán acceso a la feria *per se* hasta que se verifique, por parte del adjudicatario, que los titulares de las mismas han superado la validación sanitaria. Para ello, el adjudicatario comunicará a IFEMA en tiempo real por vía informática, la validación sanitaria correspondiente a cada participante acreditado. Dicha validación incluirá el tiempo de vigencia de la misma en correlación con la fecha de realización del test. (Integración informática descrita en el apartado 2.2.2).

En este sentido, el resultado del test, tendrá una validez de 72 horas, debiéndose repetir si el participante deseara continuar accediendo a la feria en jornadas profesionales finalizada su vigencia.

REALIZACIÓN DE TEST DE ANTÍGENOS EN EL RECINTO FERIAL:

IFEMA facilitará al adjudicatario instalaciones de adecuadas dimensiones dentro de los pabellones feriales, con el mobiliario principal y auxiliar que sea necesario, así como las delimitaciones de área que proceda (no así el equipamiento de software/hardware necesario, que corresponderá al adjudicatario), para llevar a cabo la realización de test "in situ", con el personal sanitario y administrativo aportado al efecto por el adjudicatario, dimensionado a las necesidades derivadas de la dinámica de la feria, previendo para la cobertura necesaria en tiempo y forma en las puntas de máxima afluencia, según se detalla en el apartado 2.5 "NECESIDADES DE REALIZACIÓN DE TEST Y PATRÓN DE AFLUENCIA", que se reajustarán a la baja en las fases valle conforme a dichas previsiones.

El adjudicatario aportará, además de los medios personales citados, los medios materiales necesarios: test, EPIS completos, medios de recogida y retirada de residuos sanitarios, etc. que sean necesarios para una correcta y adecuada gestión de los test.

El adjudicatario deberá disponer de una plataforma o sistema informático que permita a los asistentes registrados adquirir el servicio de realización de test y gestionar con antelación la preceptiva cita. La citación estará granulada en días y tramos horarios u horas concretas.

Los participantes de FITUR deberán pues reservar con antelación una cita, seleccionando el día y tramo horario u hora de su preferencia, de entre los disponibles. El sistema deberá permitir poner a disposición de IFEMA, en modo consulta online y un retardo de actualización no superior a una hora, la información relativa al número de citas agendadas en cada slot. El sistema de gestión de citas deberá estar disponible en formato multidioma, al menos en castellano e inglés.

Además de la cobertura de los días **19 al 21** indicados (jornadas exclusivas para profesionales), la prestación del servicio de realización de test de antígenos “in situ” se extenderá a:

- Lunes 17 y martes 18: con arreglo a las previsiones incluidas en los apartados 2.5 y 2.6, se realizarán tests fundamentalmente a:
 - Representantes de las empresas expositoras, con el número de recursos y medios estimados a las previsiones.
 - Participantes de Fitur Mice y otros eventos turísticos en salas o auditorios a determinar, según lo mencionado en el apartado 1.- OBJETO DEL SERVICIO.
 - Personal de IFEMA y Empresas Colaboradoras.

- Sábado 22 y domingo 23: Si bien FITUR no exigirá durante el fin de semana prueba negativa de COVID para acceder a la feria, se mantiene el servicio de realización de pruebas a aquellos participantes que deseen solicitarla por razones de su viaje de vuelta o por cualquier otra causa voluntaria.

GESTIÓN DE POSITIVOS EN EL RECINTO FERIAL:

Será responsabilidad del adjudicatario la aplicación y gestión de los protocolos preceptivos de actuación con ocasión de la detección de resultados de test positivos, ocupándose del tratamiento correspondiente de la incidencia, incluyendo una posible derivación, conforme a lo previsto en la normativa legal vigente, considerando dicho servicio incluido en el coste de la prueba de antígenos.

SUPERVISIÓN Y APOYO AL CONTROL DE ACCESOS:

El adjudicatario dispondrá de personal destacado en los controles de acceso a la feria donde se efectúe la lectura automatizada de la acreditación extendida al participante, con conocimiento suficiente del idioma inglés, supervisando la correcta actuación del personal de control de accesos, que será aportado por IFEMA, a través de su empresa colaboradora y solventando incidencias que pudieran estar relacionadas con dicha lectura, incluyendo, si fuera necesario, la atención personal informativa al participante afectado, cuando las circunstancias pudieran así requerirlo. Asimismo, será responsabilidad de la adjudicataria, impartir la formación previa al personal de control de accesos que, en su caso, proceda.

APOYO DE INFORMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS:

Desde la rúbrica del contrato y durante toda la duración del mismo, hasta 72 horas después de finalizada la feria, el adjudicatario dispondrá de un servicio especializado de Contact Center que atenderá cuantas comunicaciones se reciban vinculadas al servicio objeto del presente pliego, teniendo en cuenta que la atención deberá llevarse a cabo, como mínimo, en castellano e inglés. Previo al inicio de su prestación, se habrán llevado a cabo con IFEMA todas las actuaciones que se precisen para garantizar su coordinación efectiva con servicios similares de los que ya se disponga por parte de la Institución Ferial a otros efectos, pero que pudieran estar vinculados. Asimismo, deberá de ser un posible cauce para la recepción de citas para la realización de test, como más adelante se detalla.

PCR,s PARA VISITANTES Y EXPOSITORES:

Haciendo uso del mismo dispositivo desplegado para la realización de pruebas de antígenos y en las mismas fechas de su funcionamiento, el adjudicatario ofrecerá el servicio de realización de PCRs para aquellos participantes en la feria que lo demanden porque lo precisaran para su retorno a origen, teniendo en cuenta que la gestión prioritaria es la de realizar aquellas pruebas que tengan como objeto permitir el acceso a feria. Para esta modalidad, el adjudicatario deberá entregar los resultados a los interesados en un plazo no superior a 24 horas.

El adjudicatario aportará, además de los recursos humanos necesarios que podrán formar parte de los que estén prestando servicio de realización de test de antígenos en el Recinto Ferial, los medios materiales necesarios: PCRs, epis completos, medios de recogida y retirada de residuos sanitarios, etc., etc. que sean necesarios para una correcta y adecuada gestión de los test.

2.2. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

La plataforma de software utilizada por el adjudicatario para cubrir este servicio, debe contar con todas las funcionalidades requeridas para la correcta prestación del servicio descrito en este pliego, en tiempo y forma. Además, debe cumplir los requerimientos tecnológicos mínimos indicados en los apartados 2.2.1 y 2.2.2, y contar con todas las medidas de seguridad adecuadas, de conformidad con la normativa aplicable.

2.2.1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La arquitectura tecnológica en la que esté basada la plataforma, debe cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos y los del Anexo para contratos de bienes y servicios con elementos relacionados con TI:

- **Alta disponibilidad y redundancia:**
La arquitectura de la plataforma del adjudicatario deberá disponer de componentes redundantes que garanticen la disponibilidad ante cualquier fallo que se pueda producir en la infraestructura de comunicaciones o servidores.

- **Escalable:**

La arquitectura de la plataforma del adjudicatario deberá permitir el dimensionamiento adecuado de la plataforma ante los incrementos de carga que se puedan producir.

Los recursos asignados a la plataforma deben ser suficientes para que los usuarios perciban tiempos de respuesta adecuados (objetivarlo: < 2-3 s. por ejemplo)

- **Alojamiento y localización**

El servidor de la plataforma deberá estar ubicado en territorio de la Unión Europea.

- **Seguridad**

- Será necesario el cifrado de comunicaciones mediante protocolos seguros, permitiendo asimismo proteger y monitorizar los accesos a los servicios en la nube. Acceso TLS.
- Medidas de seguridad específicas para el acceso autenticado a la plataforma. Por ejemplo, políticas de longitud mínima de las contraseñas, complejidad y tiempo de validez de las mismas y, (en caso necesario) posibilidad de autenticación de doble factor.
- Medidas de seguridad adecuadas para impedir el acceso ilícito, los intentos de adivinar contraseña y los ataques de diccionario. La aplicación permitirá configurar el número de reintentos no válidos de autenticación y el período entre los mismos, tras los cuales se debe bloquear la cuenta del usuario relacionada.
- Plataforma segura: con FW, con actualizaciones de seguridad periódicas, a medida que los fabricantes de los diferentes elementos de la plataforma liberen actualizaciones y parches de seguridad, y que cuente con medidas de IPS e IDS, etc...
- En caso de problemas de ataques tipo DDOS el adjudicatario deberá tomar medidas paliativas, como por ejemplo filtrados de IP por geolocalización, CDN, etc....
- Auditorías periódicas de seguridad. Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. Con periodicidad mínima de un año o cada vez que se realicen cambios sustanciales en la plataforma.
- Los datos de IFEMA estarán alojados en un servidor protegido con infraestructura y medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos en todo momento.

- **Copias de seguridad**

- Creación automática continua y restauración de copias de seguridad ante posibles incidencias de pérdidas de información. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- El adjudicatario deberá contar también con copias o métodos de disaster recovery para recuperación total del sistema.

- Preferiblemente también deberá replicar todos los datos de la plataforma en otros datacenter localizados en otro punto geográfico de tal forma que permita la recuperación de la plataforma en caso de pérdida de servicio en el datacenter primario.
- **Cumplimiento de normativas legales**
Cumplimiento con Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y adaptación a las nuevas disposiciones reglamentarias que surjan durante la duración del servicio.

Actualización periódica y notificación de nuevos requisitos y normativa legal junto con la correspondiente adaptación funcional y técnica de la plataforma a los mismos.
- **Envíos de correo electrónico**
En caso de que la plataforma deba enviar correos electrónicos, no deberá inducir a pensar que IFEMA está tratando datos de salud en ningún momento (ej: no se enviarán en ningún caso correos en nombre de @ifema.es).
- **Compatibilidad con Dispositivos y Navegadores**
La plataforma deberá soportar los principales navegadores web del mercado, así como tener una interfaz de usuario responsive que le permita adaptarse a los diferentes tamaños de los dispositivos existentes (PCs, tablets, smartphones, etc...).
- **Trazabilidad de los datos y de sus modificaciones.**
La plataforma deberá permitir conocer el usuario causante de los cambios en los datos.

2.2.2. INTEGRACIONES NECESARIAS.

Se deberá implementar una integración entre los aplicativos de IFEMA y la plataforma de certificación negativa de test COVID aportado por el adjudicatario, descrita del siguiente modo:

- ✓ Desde IFEMA, cuando se produzca un alta nominativa de un registro de cliente (expositores, visitantes, prensa) para FITUR, se realizará una llamada on-line a la API de la plataforma del adjudicatario con los datos identificativos del cliente; entre ellos y como referencia única del registro, IFEMA enviará el número asignado con el que posteriormente el cliente podrá tener acceso a los tornos del recinto si el test covid es negativo.
- ✓ En el momento en que el adjudicatario realice un test de certificación negativa de un cliente registrado e identificado de IFEMA según se ha descrito en el punto anterior, deberá informar a los sistemas de IFEMA, llamando a un webservice con este número asignado, y con las fechas de inicio y fin de periodo en el que es válido ese certificado.

Con estos datos, el webservice mencionado de IFEMA, mandará la autorización a los tornos de acceso al recinto, con la validez del periodo recibido.

Específicamente estas llamadas entre IFEMA y el adjudicatario, deberán usar canales seguros cifrados

con TLS (https) y estar autenticadas con tokens seguros.

Adicionalmente a esta integración, el adjudicatario deberá tener una utilidad para poder cargar de forma masiva en su plataforma, clientes facilitados por IFEMA en el formato que se acuerde.

La integración descrita, debe estar operativa y validada con una antelación de al menos 2 semanas antes del inicio de celebración de la feria.

2.2.3. SERVICIO TÉCNICO

El adjudicatario dispondrá de un teléfono (no se podrán utilizar números de tarificación adicional) y un correo electrónico de atención para dar soporte técnico y atender a las consultas/incidencias de IFEMA. Este servicio deberá contemplar las siguientes funciones:

- Resolver incidencias que afecten el funcionamiento de los diferentes servicios (online y físico) 24x7.
- Atender consultas y dudas sobre los aspectos de la integración implementada con IFEMA.
- Coordinar acciones en caso de incidencia

2.3. INSTALACIONES PARA LA OPERATIVA DE LA ADJUDICATARIA:

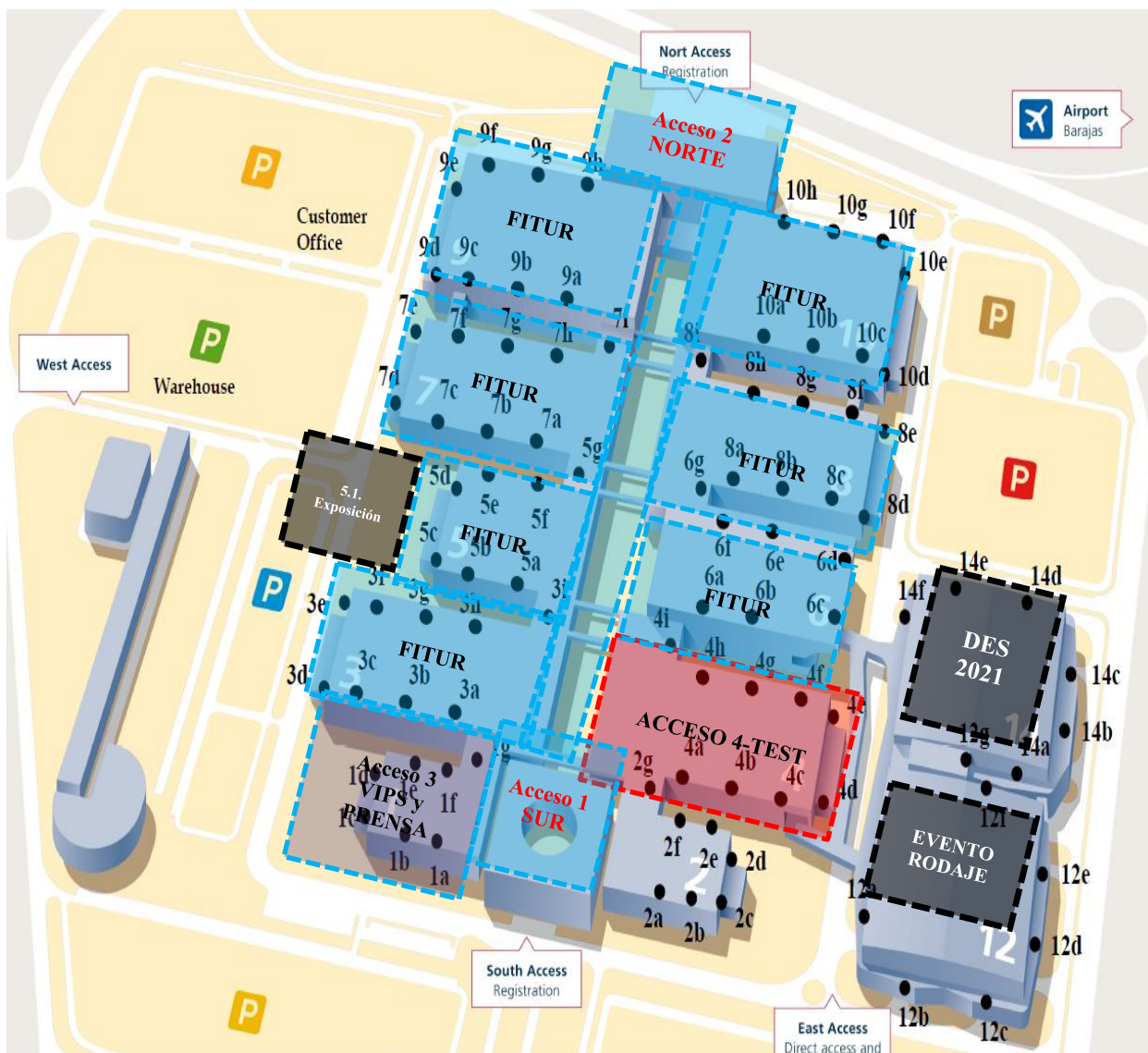
FITUR 2021 se desarrollará en los pabellones 3, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 comunicados entre sí por pabellones pares e impares, así como en salas y auditorios ubicados en sus Edificios Sur y Norte y, todo ello, interconectado a su vez por una zona de tránsito y servicios denominada Avenida Central, conformando un conjunto de actividad ferial, exclusivo, aislado e independiente, para lo cual se ejecutarán las fases de montaje, entrada de mercancías, celebración, salida de mercancías y desmontaje descritas en el primer apartado (0.- “Introducción”)

Su celebración, los días 19 a 21 para profesionales y 22 a 23 para público en general, coincidirá con otros eventos ajenos a FITUR, si bien no tendrán afectación, al no estar vinculados de ninguna forma con la Feria, los cuales tendrán sus propias dinámicas, horarios y accesos diferenciados, a saber: DESH (pabellón 14), Rodaje (pabellón 12) y Exposición (Pabellón 5.1)

Para la realización de los test, IFEMA pondrá a disposición de la adjudicataria las siguientes instalaciones:

- PABELLÓN 4: Realización de test masivos (todos los grupos de participantes previstos excepto VIPs) y, en segunda instancia, si fuera necesario como complemento, también el PABELLÓN-2. Se habilitará zonas de recepción, realización de test y espera de resultados
- PABELLÓN 1: Realización de test en exclusiva para VIPs y que lo puedan precisar. Se habilitará zonas de recepción, realización de test y espera de resultados

Dichos pabellones se constituirán, asimismo, en accesos adicionales y complementarios a los habituales de feria (Sur y Norte), quedando, por tanto, definido el acceso a FITUR 2021 y las zonas de realización de test, definida en su conjunto, de la forma que se detalla en el siguiente punto.



2.4. ACCESOS:

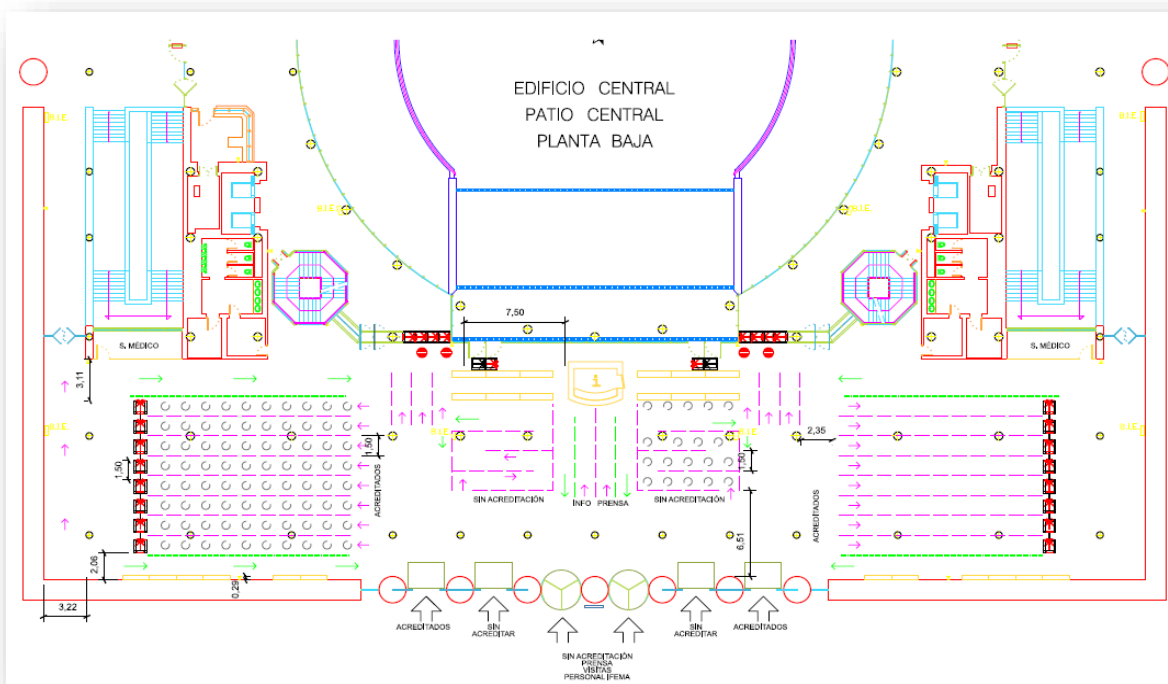
- **ACCESO 1 – HALL SUR (PRINCIPAL):** Acceso habilitado para asistentes que porten de forma anticipada certificado médico con resultado NEGATIVO de prueba COVID19-
- **ACCESO 2 – HALL NORTE:** Acceso habilitado para asistentes que porten de forma anticipada certificado médico con resultado NEGATIVO de prueba COVID19.
- **ACCESO 3 – Pabellón 1 (exterior):** Acceso habilitado para asistentes VIP, PRENSA y PERSONAL DE IFEMA y EMPRESAS COLABORADORAS. Realización de test únicamente VIPS

- **ACCESO 4 – PUERTA ESTE PAB4:** Acceso habilitado para asistentes SIN certificado médico de prueba COVID19 y que deban de realizar el test “in situ”. Realización de test para todos los grupos.

Serán los únicos accesos posibles para acceder a lo que se va denominar **ZONA AZUL** (señala en el plano anterior), donde se constituirá el “**espacio burbuja**” **FITUR “libre de COVID”**, claramente diferenciado del resto del Recinto, en donde se aplicarán todas las medidas de seguridad establecidas en el Plan de Contingencia de IFEMA para prevenir la propagación de dicho virus, a las que se añadirá la del requerimiento de resultado negativo de test, como requisito indispensable para acceder al mismo, objeto del presente concurso.

Descripción y características de cada acceso

ACCESO 1 – HALL SUR



En HALL SUR se contará con un total de 16 carriles de entrada hacia los laterales y 4 tornos extras en la zona central, ampliable a 8 si fuera crítica la acumulación de personas, haciendo un total máximo posible de 24 carriles

Control de Afluencia:

- Añadiendo los 12 de HALL NORTE constituyen un potencial máximo de 36 carriles de entrada que podrían llegar a funcionar al mismo tiempo.

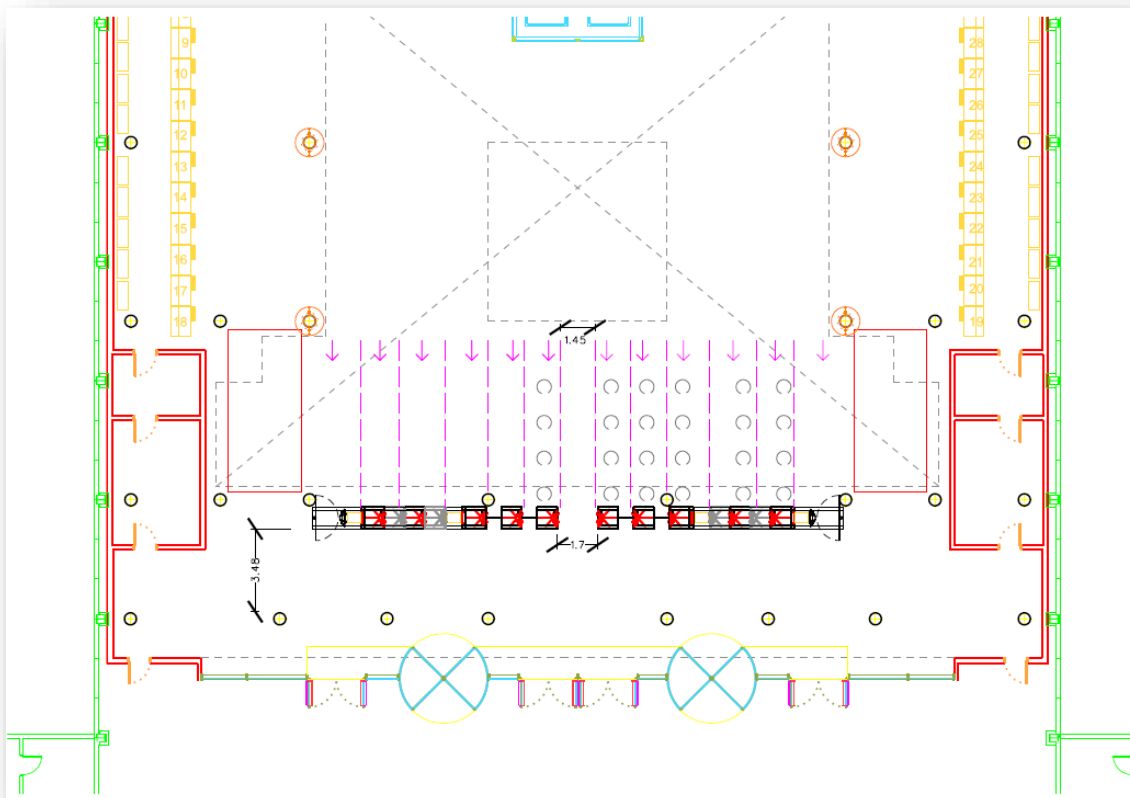
- Con la acreditación preparada por el asistente (dispositivo portátil) y la herramienta de lectura funcionando a pleno rendimiento cada trámite positivo de acceso no debe superar los 30 segundos lo que permitiría garantizar un trámite de acceso de 4.320 asistentes/hora.
- Cualquier incidencia se separará de la fila. Si se precisara, se consultará con los supervisores de la empresa adjudicataria para la resolución que proceda, a través de un dispositivo específico que dará la atención correspondiente y derivación que sea necesaria. Se modificará la rotulación de acceso al estar todos los asistentes, serían acreditados ONLINE, no habiendo registros presenciales. Se mantendrán mostradores de INCIDENCIAS en Puertas Sur y Norte.

En líneas generales y de forma orientativa, este acceso puede soportar 160 personas en espera en filas de acreditación más 40/60 posiciones en las zonas centrales de mostradores. Por parte de Seguridad de IFEMA se preverá el diseño, organización, orden y señalización de filas en el exterior, dando continuidad a los carriles interiores.

El control de accesos implica los siguientes pasos:

1. Publicidad de las medidas de seguridad sanitaria mediante: cartelería varia y mensajes de megafonía.
2. Organización por carriles de paso y espera para establecimiento de filas ordenadas, delimitados físicamente con medios materiales (“tensators”), con señalización de distancia social (1.5. mts.)
3. Disponibilidad de gel hidroalcohólico al inicio de la fila.
4. Lectura y validación automatizada de acreditación del evento (la acreditación es válida, lleva asociada un resultado negativo de test COVID y éste se encuentra vigente -expedido dentro del plazo de 72 horas-). Este trámite permitirá obviar la lectura de temperatura.
5. Control de seguridad física visual y radiológico, si procede. El día de inauguración este control se realizará en la zona del ARCO FRONTERA, situado en la trasera del edificio de oficinas SUR y el acceso al área central, y será completo y obligatorio para todos los asistentes (escaner, arco, raqueta silueteadora).

ACCESO 2 – HALL NORTE

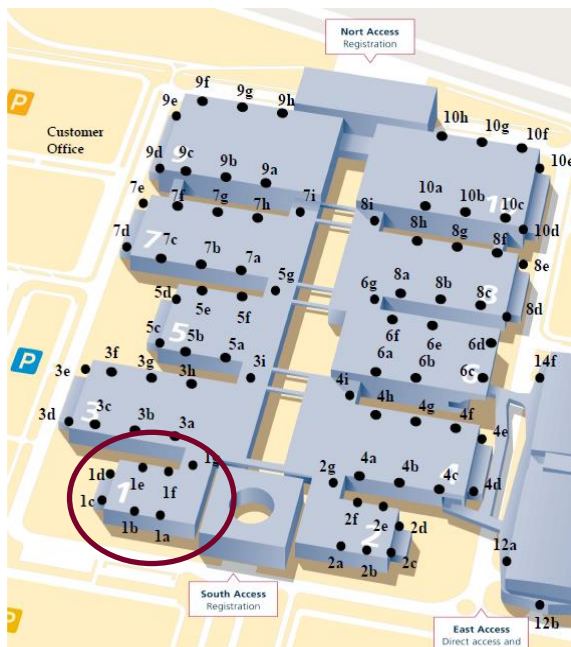


El HALL NORTE dispondrá de un total de 12 carriles de entrada en el módulo previo a las puertas de salida a la Av. Central y un carril central de retorno. Estos carriles pueden ser modulados de entrada/salida según las necesidades específicas de cada momento y afluencia de público.

En líneas generales y de forma orientativa, este acceso puede soportar 60 personas en espera en filas de acreditación en su diseño original, aunque las filas pueden alargarse si no se precisa usar los mostradores laterales o se retranquean a los más alejados a la línea de acreditación. Se preverá añadido de carriles en zona exterior.

La operativa y organización será idéntica a la establecida en HALL SUR, con la salvedad de que el control de seguridad física será previo al control de accesos.

ACCESO 3 – PABELLÓN 1, Exterior (Portones)



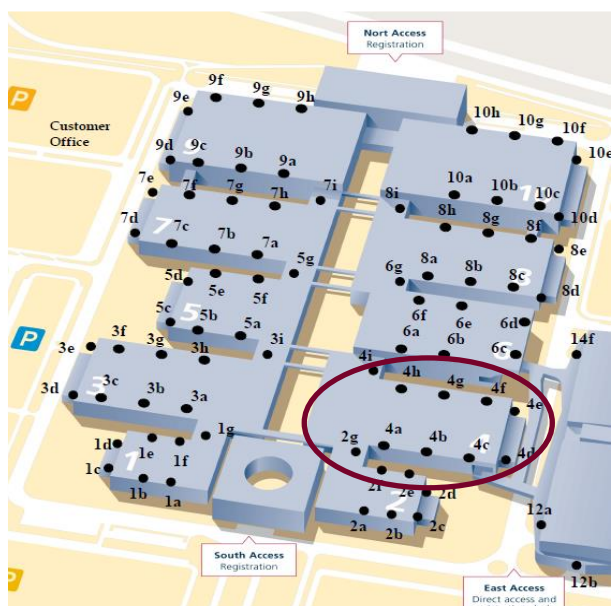
Acceso para asistentes de consideración VIP y Medios de Comunicación, mediante este emplazamiento, se genera un espacio de recepción al margen e independiente del resto de accesos de carácter masivo (SUR, NORTE y PAB4), permitiendo una zona exclusiva amplia en la que realizar el trámite de recepción de personalidades y acondicionar sala de espera y realización de test, si fuera preciso, para lo que el adjudicatario que actúe como Operador Sanitario dispondrá la cobertura correspondiente

El acceso a FITUR desde ese punto será directo e interno,

Adicionalmente, dará la atención precisa para el acceso a PERSONAL de IFEMA y EMPRESAS COLABORADORAS, evitando la coincidencia en acceso Sur con los accesos masivos de Expositores y Visitantes.

ACCESO 4 – PUERTA ESTE, PAB4

El PABELLÓN 4 se constituye en la instalación destinada por IFEMA para que la adjudicataria realice los test en el Recinto Ferial de forma masiva, siendo una edificación de 16.200 m² de superficie y unas dimensiones de 189x90 mts, adecuadas para atender, en interior, las necesidades que el proceso requiera. No obstante, si fuese preciso, se podrá disponer del pabellón 2 (5.400 m²). En el Anexo XIX figuran los planos de los pabellones 2 y 4.



El pabellón se dispondrá en tres zonas: una primera de espera a la atención a la que se accederá desde el exterior, una segunda de realización de test y una tercera de espera de resultado, desde la cual se accederá directamente a FITUR, caso de dar negativo.

Este acceso es específico y exclusivo para asistentes, tanto expositores como visitantes profesionales, que acudan al recinto y no cuenten con la correspondiente prueba negativa de COVID19 o la misma presente alguna irregularidad o se encuentre caducada. Inicialmente dispondrá de dos accesos ubicados en sus portones D y E, donde se destinarán los recursos y medios necesarios por parte de IFEMA

para garantizar la entrada, espera y atención ordenada de los asistentes. Una vez realizado el test y obtenido el resultado, se podrá acceder directamente, desde el Pabellón a FITUR

Con este procedimiento implantado en dicha instalación (Pabellón 4) se garantiza de forma completa la gestión separada de estos participantes con respecto a los accesos SUR y NORTE y, posteriormente, la confluencia a la feria de todos los flujos de forma inmediata y directa, una vez superados los controles previos.

Como ya se indicó, se prevé que tanto el lunes (día 17), como el martes (día 18), previos al inicio de celebración de FITUR, el servicio de realización de test en el Pabellón 4 esté disponible, siendo fechas en las que un número significativo de expositores se personan en el Recinto Ferial por motivos varios (atención/supervisión del stand, gestiones,...) haciéndose necesario disponer de esta capacidad de cobertura que, previsiblemente, será necesaria.

Los accesos al Recinto Ferial, las instalaciones de los pabellones, la distribución de espacios, los medios de control, etc. etc., se podrán visualizar en la visita acompañada prevista a las instalaciones que se contempla en los pliegos de condiciones.

2.5. ESTIMACIÓN DE ASISTENTES.

Los participantes de FITUR 2021 se agrupan en 5 ámbitos: EXPOSITORES, VISITANTES, PRENSA, VIPs y PERSONAL DE IFEMA Y DE SUS EMPRESAS COLABORADORAS.

La estimación de asistentes durante el **periodo de profesionales** (miércoles día 19 a viernes día 21) se ha fijado considerando un ajuste en relación a asistencia nacional, y un ajuste a la internacional, respecto de la edición de FITUR 2020, con una previsión final de **50.144 acreditados**, y una afluencia total de **91.654 accesos**.

Con estas cifras de estimación y los porcentajes de afluencias de las pasadas ediciones, se ha planteado un escenario hipotético con el que desarrollar el marco de previsiones para la edición de 2021, si bien, hasta fechas próximas a la celebración de FITUR 2021, no se podrá disponer de una previsión más certera que permita adaptar las estimaciones a las necesidades.

A las cifras citadas es preciso añadir la participación de un contingente de **1.074** profesionales que darán, soporte y prestarán servicios y soporte a la Feria durante celebración, compuesto por personal de IFEMA y de sus empresas colaboradoras, así como un colectivo significativo de prensa nacional e internacional acreditada **4.500** y VIPs **1.000**.

	Nacionales	Extranjeros	Subtotales
Visitantes	22.910	2.844	25.754
Expositores	20.405	3.985	24.390
Subtotales	43.315	6.829	(*) Total 50.144
Afluencia			(**) Total 91.654
Prensa			4.500
VIPs			1.000
Staff IFEMA+EECC			1.074
TOTAL			56.718

(*) Asistentes únicos (Visitantes + Expositores acreditados)

(**) Accesos Totales

2.6. NECESIDAD DE REALIZACIÓN DE TEST Y PATRÓN DE AFLUENCIA

A continuación, se detalla la previsión estimada de realización de test, así como su distribución en donde se realizarían:

TEST	EN IFEMA	Pabellón 4 y Pabellón 1 (únicamente VIPs)	30.224	45.641
	EN "ORIGEN"	Red vinculada al Adjudicatario	15.417	(adjudicatario)
		Otros operadores autorizados públicos o privados	11.077	11.077 (otros)
TOTAL			56.718	

Con relación a la realización, en concreto, de test en el Recinto Ferial, su distribución estimativa, en función del día de la semana y del colectivo, sería el siguiente:

	EXPOSITORES		VISITANTES		PRENSA	IFEMA EECC	VIPS	Subtotales
	Expositores 1er. Test	PCR	Visitantes (profesionales)	Fin de Semana Voluntario				
17 LUNES	1022	-	-	-	-	-	-	1.022
18 MARTES	12.621	-	182	-	1.148	1.074	25	15.051
19 MIÉRCOLES	3.254	-	1.713	-	1.530	-	75	6.572
20 JUEVES	-	1000	2.030	-	800	-	75	3.905
21 VIERNES	-	1000	1226	-	347	-	75	2.648
22 SÁBADO	-	391	-	400	-	-	-	791
23 DOMINGO	-	-	-	236	-	-	-	236
Subtotales	16.897	2.391	5.151	636	3.825	1074	250	Total 30.224

En todo caso, los datos contenidos en las tres tablas anteriores deben entenderse como orientativos y sujetos a posibles modificaciones indeterminada tanto al alza, como a la baja, en función de las circunstancias y escenario en el momento del desarrollo FITUR.

Como se aprecia, existen dos días que se consideran críticos de prestación de servicios: el martes 18, jornada previa a la inauguración de FITUR y el miércoles 19, destacando los siguientes aspectos:

- **Martes 18:** Jornada previa a la inauguración de FITUR. Se prevé una concentración masiva de participantes, fundamentalmente, expositores, para realizarse el test en el recinto, cuyo resultado le daría validez para todos los días de profesionales, no siendo necesario tener que repetir la prueba. No obstante, aun cuando la previsión es muy elevada -15.055 test-, la jornada de prestación de servicio será de 15 horas, como se detalla más adelante.
- **Miércoles 19:** Aun teniendo volumen menor en cuanto a la realización de test con respecto al martes, la criticidad de esta jornada viene determinada por tratarse del primer día de celebración, lo que incluye su Inauguración Oficial con presencia de numerosas personalidades y VIPs, y con llegada masiva de expositores por primera vez, en las franjas horarias que se detallan más adelante y que, en un porcentaje estimado como significativo, se prevé realicen el test en el recinto ferial, al igual que un número significativo de visitantes, que también debe ser considerado.

A título orientativo, se destaca la información procedente del comportamiento de flujos de acceso durante la pasada celebración de FITUR (2020). Los datos podrían variar en la nueva edición, consecuencia de la situación actual y de la evolución de la pandemia.

PATRÓN DE AFLUENCIA HORARIA POR DÍAS			
Franjas Horarias Entradas	MIÉRCOLES 19 mayo	JUEVES 20 mayo	VIERNES 21 mayo
08:00 a 09:00 h	0,10%	0%	0%
09:00 a 10:00 h	4,50%	1,90%	1,60%
10:00 a 11:00 h	16,80%	18,70%	20,20%
11:00 a 12:00 h	22,20%	26,70%	26,10%
12:00 a 13:00 h	17,80%	19%	16,70%
13:00 a 14:00 h	10,70%	10,30%	10,10%
14:00 a 15:00 h	6,90%	6,10%	6,50%
15:00 a 16:00 h	5,40%	4,70%	5,00%
16:00 a 17:00 h	5,40%	4,60%	4,90%
17:00 a 18:00 h	5,30%	4%	4,80%
18:00 a 19:00 h	3,10%	2,60%	2,90%
19:00 a 20:00	1,80%	1,40%	1,20%
	100,00%	100,00%	100,00%

PATRÓN DE AFLUENCIA POR DÍAS			
%	MIÉRCOLES 19 mayo	JUEVES 20 mayo	VIERNES 21 mayo
		35,20%	40,40%

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1.- ORGANIZACIÓN GENERAL

La organización y estructura que aporte el adjudicatario para la ejecución del servicio requerido se integrará de forma coordinada, desde el primer momento y con carácter permanente, con la organización y estructura de IFEMA responsable de la dirección, ejecución, supervisión y control de los dispositivos establecidos para garantizar el desarrollo de FITUR.

IFEMA dispone de departamentos funcionales para la cobertura integral al servicio requerido en el concurso, en cuanto a organización y toma de decisiones en sus ámbitos correspondientes - con las supervisiones que procedan-, coordinando internamente lo que sea de afectación con otras Direcciones de la Institución en relación con dichos ámbitos. Dichos departamentos garantizarán la integración del adjudicatario dentro de la dinámica de preparación y celebración de la feria, asegurando la eficacia del servicio requerido.

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y AUTOPROTECCIÓN: Responsable del personal de seguridad y de control de accesos y de las instalaciones facilitadas a la adjudicataria para la prestación del servicio. Dimensionará y planificará (recursos humanos, medios materiales y técnicos y medidas organizativas) el dispositivo que dará cobertura y soporte a la adjudicataria en lo referente a organización, orden y control de accesos físicos de los participantes a FITUR, dirigiendo, controlando y supervisando su ejecución. y coordinará, las acciones de naturaleza sanitaria que pudieran llevarse a cabo con las empresas colaboras colaboradoras integradas en el servicio sanitario de emergencias de IFEMA.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Responsable de la coordinación con la adjudicataria para la adecuación de la solución informática propuesta y su integración con los sistemas de IFEMA. Valorará y validará la adecuación de los medios tecnológicos a la correcta prestación del servicio y colaborará con el adjudicatario aportando toda la información necesaria sobre aplicativos y sistemas propios de IFEMA para realizar las integraciones necesarias, derivando al resto de Direcciones involucradas de IFEMA aquellos aspectos relativos a la parametrización o personalización en cuanto al diseño visual de los aplicativos, landing page, plataforma de gestión de citas y cualesquiera otras herramientas.

DIRECCIÓN FITUR: Es la Dirección responsable del diseño de la feria tanto en cuanto a formato como en contenidos y acciones, se encarga de la organización de espacios de exposición, las actividades, la relación con expositores y visitantes y con todos los colectivos implicados (Autoridades, Prensa ...), realiza la gestión comercial y define las acciones de marketing y de comunicación.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS FERIALES: Es la dirección responsable del área de Operaciones, facilitando los medios y recursos para el desarrollo del servicio en las áreas de boxes: mobiliario, elementos auxiliares, etc., coordinando su ubicación e instalación.

DIRECCIÓN TÉCNICA: Es la dirección responsable de las instalaciones técnicas, de su adecuado suministro y funcionamiento.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN: Es la dirección responsable de la coordinación, atención y accesos de los medios de Comunicación.

DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES: Es la dirección responsable de la coordinación, atención y acceso de los VIPs.

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA: Es el área que se ocupa de la gestión de cobros y pagos del servicio.

DEPARTAMENTO DE MARKETING DIGITAL: Es el área que se ocupa de la gestión y parametrización de los servicios de IFEMA para el proceso de acreditación de participantes, así como del diseño Web propio y validación del ajeno.

ÁREA DE SERVICIOS Y EXPERIENCIA DE CLIENTE: Es el área que se ocupa de la gestión del Contact Center de IFEMA para la atención de llamadas y mails.

En el momento de adjudicación del servicio e inicio de actividades, cada dirección citada designará a un responsable para la interlocución y coordinación directa con la adjudicataria, en relación a los ámbitos anteriormente indicados, a la que se informará, dentro de las 24 horas siguientes a la firma del contrato, de dicha designación, si bien, la coordinación general del servicio corresponderá a la Dirección de Seguridad y Autoprotección.

La adjudicataria deberá disponer de un responsable máximo del servicio, cuya formación corresponderá a un licenciado/graduado en Medicina, con experiencia acreditada para llevar a cabo con garantías el desarrollo del servicio, apoyado en el equipo de profesionales y responsables pertinentes para dar cobertura a todos y cada uno de los requerimientos que definen el servicio solicitado, al objeto de garantizar, en tiempo y forma, su cumplimiento, debiendo designar a aquellos que sirvan de interlocución con los señalados por IFEMA en el párrafo anterior, para el fin indicado.

Asimismo, la adjudicataria deberá facilitar los siguientes reportes.

Diariamente a las 07:00 h, informe vinculado a las 24 horas anteriores, con los siguientes datos:

- N° de test realizados, con detalle de los realizados a cada grupo (expositores, visitantes, prensa, vips, personal de IFEMA y personal de empresas colaboradoras),
- N° de positivos detectados.
- Incidencias reseñables vinculadas a horario de inicio y cierre de servicio, cobertura de todos los puestos con el personal previsto, controles de acceso (1,2,3 y 4), medios materiales y técnicos disponibles, coordinación con el dispositivo de IFEMA, necesidades etc.

- Comunicaciones Contact Center: contactos gestionados por canal, tipología, nivel de atención, derivaciones a Contact Center de IFEMA y otros indicadores que se definirán junto con el adjudicatario al comienzo del contrato

7 días después, como máximo a la finalización del evento:

- Un reporte final de detalle con la información integrada anteriormente señalada, incluyendo cualquier otra que, por su interés, relevancia o trascendencia, así se considere.

3.2.- SIMULACROS DE ACTUACIÓN

Sin perjuicio de que, tal y como se detalla en el punto 2.2.2, la integración informática entre los sistemas del adjudicatario e IFEMA deba estar completada con una antelación de al menos 2 semanas antes de la inauguración de la feria, adicionalmente, con una antelación mínima de 7 días a la fecha de inicio de actividad en el Pabellón 4 (Lunes 17 de mayo), se llevará a cabo un simulacro de actuación, en el que participarán todas las partes, al objeto de comprobar procedimientos y tiempos de actuación y respuesta y la integración coordinada de estas en el proceso en su conjunto. De dicho simulacro se extraerán, entre otros aspectos que procedan, las incidencias, en su caso, detectadas durante su desarrollo, ya sean de tipo cuantitativo o cualitativo, de posible afectación a la prestación del servicio y que requieran de las medidas oportunas para minimizar o neutralizar sus consecuencias.

3.3- TEST EN ORIGEN

El operador sanitario que resulte adjudicatario, pondrá a disposición de los visitantes y expositores de FITUR, todas las unidades médicas de su organización y aquellas que dispongan de su homologación para llevar a cabo los test de antígenos o PCRs en origen, en el territorio nacional e internacional, de acuerdo al formato de comunicación y protocolo establecido conjuntamente con IFEMA con el fin de que la información resulte fácil y accesible a los participantes en FITUR.

3.4- TEST EN EL RECINTO FERIAL

Como se ha explicado con anterioridad habrá dos zonas de realización de test: Pabellón 4, de carácter general, y Pabellón 1, con dedicación exclusiva a VIPs, cada uno de los cuales vinculados a accesos directos a FITUR. Como también se detalló, habrá 4 accesos al evento ferial. Ambos servicios (realización de tests y control de accesos), estarán sujetos a los horarios que, a continuación, se detallan:

Fase	Fecha (Mayo)	HORARIOS							
		Ref.	Realización TEST		Control de Accesos				
			Pab 1	Pab. 4	1 Sur	2 Norte	3 Pab.1	4 Pab.4	
Previa	17 Lunes	Inicio	08:00 h	08:00 h	-	08:30 h	08:00 h	08:00 h	
		Fin	12:00 h	20:00 h	-	18:00 h	12:00 h	20:00 h	
	18 Martes	Inicio	08:00 h	07:00: h	-	08:30 h	08:00 h	07:00: h	
		Fin	12:00 h	22:00 h	-	15:00 h	12:00 h	22:00 h	
Celebración	Profesional	19 Miércoles	Inicio	07:30 h	08:00 h	07:00 h	12:00 h	07:30 h	08:00 h
			Fin	18:00 h	20:00 h	19:00 h	08:00 h	18:00 h	19:00 h
		20 Jueves	Inicio	10:00 h	08:00 h	07:00 h	12:00 h	10:00 h	08:00 h
			Fin	18:00 h	20:00 h	19:00 h	18:00 h	19:00 h	19:00 h
	21 Viernes	Inicio	10:00 h	08:00 h	07:00 h	10:00 h	10:00 h	08:00 h	
		Fin	18:00 h	20:00 h	19:00 h	18:00 h	19:00 h	19:00 h	
	Público	22 Sábado	Inicio	-	10:00 h	08:00 h	08:00 h	-	10:00 h
			Fin	-	18:00 h	20:00 h	20:00 h	-	18:00 h
		23 Domingo	Inicio	-	10:00 h	08:00 h	08:00 h	-	10:00 h
			Fin	-	18:00 h	18:00 h	18:00 h	-	18:00 h

La prestación del servicio de realización de test en el recinto, se llevará a cabo en el horario establecido indicado en la tabla superior, con el personal necesario y suficiente para atender la demanda deducible de la Previsión de Asistencia, (apartado 2.4) y del Patrón de Afluencia (apartado 2.5), garantizando el cumplimiento del ratio n°test/hora, del periodo crítico establecido en la mañana del miércoles 19 de mayo.

El test que se realizará será el de antígenos de COVID, que deben llevar marcado CE, cumplir con los requisitos mínimos de rendimiento de sensibilidad del 90 por ciento y especificidad del 97 por ciento, y haber sido validados por al menos un Estado miembro como apropiados para su uso en el contexto de la COVID-19.

No obstante, si en la fecha de prestación hubiera otros tipos de prueba de idénticos o superiores resultados y eficacia ya homologados por la instancia sanitaria competente, el adjudicatario podrá proponer alternativas menos invasivas que mantengan en mismo grado de certeza en las pruebas. Dicha prueba deberá estar homologada por las autoridades sanitarias competentes y la previsión de su realización no deberá superar en ningún caso los 20 minutos, entendidos desde que se inicia el trámite -atención por personal sanitario- y hasta que se informa a la persona atendida del resultado y se incorpora el dato a los sistemas de información, estando en disposición, a partir de ese momento, de superar el control de acceso a la feria.

El adjudicatario dotará del material fungible que se precise al efecto requerido en la prestación del servicio, así como, uniformidad del personal, EPIs del sanitario (guantes, pantalla, mascarilla, batas etc.), hidrogel, empapadores, así como la retirada y gestión de los residuos sanitarios, todo ello en su conjunto, cumpliendo los reglamentos y normas fijadas por las autoridades sanitarias, que precisen homologación y cumplimiento de requisitos legales y sanitarios.

Por su parte, previo acuerdo con las necesidades del adjudicatario, IFEMA diseñará e instalará los medios necesarios (mesas, sillas, mamparas, etc.), las zonas de espera y atención para la realización de test tanto en pabellón 1 como en pabellón 4. Inicialmente se prevé un diseño basado en una zona organizada de espera, una zona de atención para la realización de test y una tercera y última zona de espera de resultados, previa al acceso a la feria, caso de cumplir con el requisito de resultado negativo de la prueba.

El personal de seguridad de IFEMA dará la cobertura precisa (personal, medios materiales y medidas organizativas), para garantizar el acceso ordenado y la espera hasta la atención del participante, por parte de la adjudicataria.

En ese sentido, durante el periodo de ejecución del servicio, entre el lunes 17 y el viernes 21, la Dirección de Seguridad tendrá designado un responsable de dispositivo, presencial y permanente, con capacidad para atender y resolver cuantas incidencias sean de su ámbito de actuación, garantizando su atención y la coordinación permanente con el adjudicatario, el cual, a su vez, nombrará a los mismos efectos e interlocución, un responsable del servicio que esté prestando que, también de forma presencial y permanente, atienda cuantas incidencias y necesidades de coordinación con IFEMA pudieran precisarse. A dicho responsable se le facilitará un teléfono corporativo de IFEMA para la comunicación inmediata y expedita entre las partes.

En caso de detección de un positivo en el trámite de realización del test, el adjudicatario se responsabilizará de realizar la atención que se precise, incluida la evacuación y derivación que proceda en su caso, en aplicación de los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias competentes.

Inexcusablemente y al objeto de garantizar la atención organizada y el control efectivo y eficaz del proceso de realización de test en el Recinto Ferial, el adjudicatario deberá tener a disposición de los participantes un servicio de citas previas, ya sea mediante solución on-line, llamadas al Contact center o ambas, que genere una reserva horaria para la realización de la prueba a todos los participantes de FITUR, de modo que se garantice, por parte del adjudicatario, una ordenada gestión de la admisión y atención sanitaria a los participantes para la realización de las pruebas.

3.5.- TRAMITACIÓN/VALIDACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACREDITACIÓN Y ACCESOS

El operador sanitario que resulte adjudicatario del servicio aplicará un protocolo que permita que los resultados de todos los tests, ya sean realizados en su red de establecimientos sanitarios, en recinto ferial, o por terceras partes, en el caso de ser negativos, puedan ser informados a IFEMA para permitir el acceso a la Feria a sus titulares.

Para ello, el adjudicatario implementará un sistema que permita comunicar a IFEMA en tiempo real por vía informática la validación sanitaria correspondiente a cada participante acreditado. Dicha validación incluirá el tiempo de vigencia de la misma en correlación con la fecha de realización del test. (Integración informática descrita en el apartado 2.2.2).

En este sentido, el resultado del test, tendrá una validez de 72 horas, debiéndose repetir si el participante deseara continuar accediendo a la feria en jornadas profesionales finalizada su vigencia.

3.6.- SUPERVISIÓN Y APOYO AL CONTROL DE ACCESOS

El adjudicatario dispondrá de personal destacado en los controles (1, 2, 3 y 4) de acceso a la feria donde se efectúe la lectura automatizada de la acreditación extendida al participante, supervisando la correcta actuación del personal de control de accesos, que será aportado por IFEMA, a través de su empresa colaboradora y solventando incidencias que pudieran estar relacionadas con dicha lectura. Asimismo, será responsabilidad de la adjudicataria, impartir la formación previa a dicho personal que, en su caso, proceda.

Para ello se ajustará a los horarios contemplados en la tabla recogida en el apartado anterior, 3.4. “Test en el Recinto Ferial” y tendrá idéntica dinámica de coordinación con la Dirección de Seguridad de IFEMA, pudiendo tratarse del mismo responsable por parte del adjudicatario para ambos servicios.

Al igual que en el punto anterior, el dimensionamiento del personal asignado para este servicio estará vinculado en los mismos términos, a la información recogida en el apartado 2.4. “Previsión de Asistencia” y 2.5. “Patrón de Afluencia” y, complementariamente, al 2.2. “Fitur 2021 e instalaciones para la operativa de la adjudicataria”.

3.7.- APOYO PARA INFORMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS: CONTACT CENTER

Desde el inicio de vigencia contrato y hasta 72 horas después de finalizada la feria, el adjudicatario dispondrá de un servicio especializado de Contact Center que atenderá cuantas comunicaciones se reciban vinculadas al servicio objeto del presente pliego, teniendo en cuenta que la atención deberá llevarse a cabo, como mínimo, en castellano e inglés. Previo al inicio de su prestación, se coordinarán con IFEMA todas las actuaciones que se precisen para garantizar su coordinación efectiva con servicios similares de los que ya se disponga por parte de la Institución Ferial a otros efectos, pero que pudieran estar vinculados.

Los canales de atención serán, como mínimo, los siguientes:

Canal	Tipo de servicio	Disponibilidad mínima
Atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el proceso de acceso a FITUR • Información sobre el protocolo de tests en FITUR • Información sobre dudas sanitarias que el cliente pueda tener sobre su situación personal en relación con el proceso definido 	<p>Lunes a viernes de 9:00 a 19:00.</p> <p>Sábados y domingos de montaje (15 y 16 mayo) y celebración (22 y 23 de mayo) se dará servicio de 9:00 a 19:00.</p> <p>(Se valorará con el adjudicatario, y de común acuerdo, la posibilidad de,</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de cita horaria para realización de test en Pabellón 4 	puntualmente, ampliar horarios).
Mail – formulario web	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre el proceso de acceso a FITUR Información sobre el protocolo de tests en FITUR Información sobre dudas sanitarias que el cliente pueda tener sobre su situación personal en relación con el proceso definido 	<p>SLA general: 24 horas</p> <p>SLA a partir de 7 días antes del inicio del montaje (a partir del día 5 de mayo): respuesta en mismo día laborable</p>
Apartado de preguntas frecuentes en la web	<ul style="list-style-type: none"> El adjudicatario deberá definir, de forma conjunta con IFEMA, las preguntas frecuentes y sus respuestas y hacerlas disponibles en la web en la que se gestione en servicio. 	Continúa

El adjudicatario deberá dedicar un email y un teléfono exclusivos y específicos para atender a los clientes de IFEMA. El teléfono deberá ser un número 91 o un 900 (gratuito).

En cuanto al canal telefónico, el adjudicatario deberá adecuar los recursos suficientes para garantizar un 95% de nivel de servicio en las llamadas recibidas (llamadas atendidas sobre las recibidas).

Asimismo, deberá proveer a IFEMA un número específico para poder transferirle las llamadas recibidas en el Contact Center de IFEMA y que no puedan ser cerradas directamente por IFEMA, posibilitando el pasar al cliente al Contact Center del adjudicatario sin entrar en la cola habitual de llamadas.

IFEMA también derivará al adjudicatario los emails que se reciban relacionados con el servicio y que no puedan ser respondidos en su totalidad por el Contact Center de IFEMA. Los SLAs de estos emails deberán contarse desde su recepción por parte del adjudicatario.

Del mismo modo, IFEMA habilitará los canales de atención específicos para que los contactos que han entrado al Contact Center del adjudicatario y no puedan ser cerrados por él mismo, puedan transferirse al Contact Center de IFEMA.

El adjudicatario deberá reportar a IFEMA diariamente, los principales indicadores del servicio, para permitir su seguimiento continuo y una rápida reacción en caso de tener que modificar los procesos o el dimensionamiento.

Una vez adjudicado el contrato, el adjudicatario e IFEMA elaborarán, de forma conjunta, todos los protocolos específicos de atención y seguimiento del servicio, que estarán disponibles para el Contact Center de IFEMA y para el del Adjudicatario. Un objetivo importante de estos procedimientos será el que cada parte tenga la información suficiente para poder atender el mayor número de contactos de forma autónoma, sin hacer al cliente pasar por más de un operador si no fuera necesario.

El adjudicatario comunicará a IFEMA el nombre y contacto de la persona responsable de su centro de atención al cliente, que será la encargada de la coordinación de este servicio con IFEMA.

El equipo de atención al cliente que el adjudicatario ponga a disposición de IFEMA para este servicio deberá tener personal que hable castellano e inglés. IFEMA podrá solicitar una prueba del nivel de inglés de las personas que el adjudicatario destine al servicio.

3.8.- APLICACIÓN DE PRECIOS DEL SERVICIO Y GESTIÓN DE COBRO

El coste derivado de la oferta económica que resulte adjudicataria responderá a la aplicación de un precio único por cada test de antígeno llevado a cabo por el adjudicatario, ya sea en las instalaciones de IFEMA, en las propias, o en las concertadas por el adjudicatario.

Igualmente, de la validación de cada test de naturaleza negativa que aporten terceras partes, cuyos test no se hayan llevado a cabo en las instalaciones anteriormente citadas, sino que hayan sido efectivas por terceros, tendrán un precio único de validación. En la eventualidad de que se considere asimismo la prueba de vacuna como requisito admisible, el coste de validación de ésta sería el mismo. El coste de validación será abonado por IFEMA al adjudicatario.

Quedará entendido que el coste del test en instalaciones de IFEMA, en las propias del adjudicatario, o en las concertadas por el mismo, ya contempla el de la validación, es decir, no es de aplicación el coste del test más el de la validación, ya que este se encuentra incluido.

Igualmente sucede con las pruebas PCR que se lleven a cabo: el coste responderá a la aplicación de un precio único, por cada test de PCR llevado a cabo por el adjudicatario, ya sea en las instalaciones de IFEMA, en las propias, o en las concertadas por el adjudicatario; y no le será de aplicación tampoco el coste de validación.

Quedará entendido, igualmente, que todos los costes de estructura organizativa, medios personales, test de antígenos y PCRs, retirada de residuos, sistemas informáticos, gestión de positivos, y resto de acciones que se fijan en el conjunto de los pliegos de contratación, correspondientes al adjudicatario, así como todos aquellos costes complementarios que se deriven de su gestión, se encuentran todos, sin excepción, incluidos en el valor de la adjudicación, en función de necesidades, de los test de antígenos, PCRs y validación de test de terceros.

Con el fin de lograr financiar, aunque sea parcialmente, el dispositivo desplegado para la realización de las pruebas y regulación de flujos de asistencia bajo el protocolo de Control Sanitario, e incentivar que los test se realicen en origen en lugar de en el recinto ferial IFEMA aplicará un coste complementario al precio objeto

de contratación de los test de antígenos y de las pruebas PCR, del que se informará al adjudicatario y que formará parte del precio final que será abonado por los usuarios: coste objeto de adjudicación de los test, más coste complementario incorporado por IFEMA, un único precio a abonar por el visitante o expositor.

El coste complementario será inferior en aquellos test y PCR que el adjudicatario lleve a cabo en sus instalaciones o centros concertados, que el correspondiente a los que se lleven a cabo en las instalaciones de IFEMA. Se tendrá en cuenta también el valor de mercado aplicado por el adjudicatario, para la valoración del coste complementario.

El cobro de los test de antígenos y PCRs, será responsabilidad exclusiva del adjudicatario. y deberán realizarse por el operador sanitario previamente, en el momento que el usuario confirme su interés.

Se debe contemplar la posibilidad de que los test puedan ser aportados parcialmente por alguna entidad, debiendo ajustarse del coste propuesto

El operador sanitario adjudicatario, facturará al cliente final el precio del test que resulte de la oferta del adjudicatario más el incremento marcado por IFEMA. A la finalización del servicio, se procederá a practicar la liquidación final entre las partes, emitiendo IFEMA factura al adjudicatario en concepto de comisión por test realizado (diferencia del precio de venta y precio de coste), aplicando el tipo de IVA del 21%.

Para acreditar la facturación de test realizados y cobrados a terceros, el operador sanitario adjudicatario deberá presentar CERTIFICADO de persona con poder bastante donde se determinen las ventas realizadas.

Adicionalmente, el operador sanitario adjudicatario emitirá factura a IFEMA por el coste de gestión adjudicado, para las operaciones de validación de test de terceros.

Ifema se reserva la facultad de compensar las cantidades que adeude al adjudicatario por el coste de gestión, con las que el adjudicatario adeude a IFEMA por la diferencia entre el precio ofertado por el adjudicatario para la realización de las pruebas y ese precio con el incremento marcado por IFEMA

4.- NORMATIVAS DE APLICACION

El adjudicatario deberá disponer de la autorización pertinente para llevar a cabo las acciones que se describen en este pliego de prescripciones técnicas.

4.1.- NORMAS GENERALES Y TECNICAS DE LOS RECINTOS DE IFEMA

LA COLABORADORA y su personal deberán conocer y cumplir en el desarrollo de sus trabajos o la prestación de sus servicios en el recinto ferial o, en su caso, en cualesquiera instalaciones en las que actúen por cuenta de IFEMA, la normativa general del acto feria o evento así como las normas técnicas y de montaje que son de aplicación. Toda la normativa se encuentra disponible y actualizada en la web institucional.

4.2.- NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES – COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Garantizar la seguridad y salud de todas las personas en el interior de los Recintos Feriales, es uno de los objetivos de la Dirección de IFEMA. Este compromiso de mejora continua, plasmado en el documento de Política de Prevención, abarca también a cuantas empresas realizan trabajos para IFEMA en el interior de los recintos o, puntualmente, en eventos por ella promovidos en instalaciones de terceros.

En calidad de titular de las instalaciones, y conforme a la legislación vigente, IFEMA viene obligada a informar y dar las instrucciones adecuadas a las empresas, autónomos y/o profesionales que desarrollen actividades en las mismas, en relación con los riesgos existentes y las medidas de protección, prevención y emergencia.

Por su parte, las empresas, autónomos y/o profesionales destinatarios tienen la obligación de incluir esta información en su planificación preventiva y, con carácter previo al inicio de las actividades, dar traslado de ella a sus trabajadores y las subcontratas que, en su caso, existieran.

En calidad de empresa concurrente, el procedimiento de coordinación de IFEMA requiere que acceda, conozca, aplique y traslade la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales que puede encontrar disponible en www.ifema.es.

Instrucciones de actuación en caso de emergencia (Recinto ferial y Palacio Municipal).

Riesgos genéricos de las instalaciones y medidas preventivas en Áreas de Exposición.

Normas de Seguridad sobre manejo de los siguientes Equipos de Trabajo: Vehículos; Señalización de seguridad; Máquinas y Herramientas; Cesión de Equipos de Trabajo; Espacios confinados; Plataformas elevadoras de personas; Carretillas elevadoras; Andamios rodantes; Escaleras de mano; Equipos eléctricos de baja tensión.

Evitar accidentes de trabajo es objetivo común de las partes, por lo que se determina la necesidad de anteponer la seguridad a la óptima eficacia, rapidez o comodidad en la ejecución de las tareas a desarrollar cuando las maniobras, métodos de trabajo o equipos a utilizar, pudieran comprometer la seguridad de trabajadores y/o instalaciones.

Cualquier accidente o incidente de trabajo que afecte al personal de su empresa o de sus contratistas y/o subcontratistas, con motivo o por ocasión del cumplimiento del objeto de este contrato, habrá de ser comunicado a la dirección coordinadora del servicio en el menor plazo posible y de modo inmediato en el caso de accidentes graves o que afecten a varios trabajadores. En cualquier caso, el Centro de Control permanece operativo durante las 24 horas.

TELÉFONO 24 HORAS PARA EMERGENCIAS: 91 722 04 74

Del mismo modo, habrán de comunicarse aquellos hechos susceptibles de provocar daños a las instalaciones o a sus equipos (instalaciones eléctricas, equipamiento de extinción de incendios, equipos informáticos, vehículos, señalización, estructuras, etc).

De acuerdo con lo anterior IFEMA informa que la documentación de Coordinación de Actividades Empresariales referida es parte inseparable del presente contrato y, con la firma del mismo declara haber accedido, conocer, aplicar y trasladar la referida información.

4.3.- NORMAS DE MEDIOAMBIENTE ENERGÍA Y SOSTENIBILIDAD

Así mismo, son de aplicación a todas las empresas que operen en el recinto las NORMAS DE MEDIO AMBIENTE, ENERGÍA Y SOSTENIBILIDAD que puede encontrar, así mismo, en la web institucional.

4.4.- NORMATIVA RELATIVA A PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario ha de cumplir en todo momento con la normativa vigente en materia de protección de datos: Reglamento UE 2016/679 del Parlamento y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas por lo que se refiere al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En concreto, con el fin de garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo y, dado que el adjudicatario almacenará categorías especiales de datos personales, conforme a la definición del artículo 9 del Reglamento General de Datos Personales, la herramienta utilizada por el adjudicatario deberá incorporar obligatoriamente, al menos, dos de las siguientes medidas de seguridad técnica:

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;
- d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en los Documentos 076 y 077 Anexos que se incorporan junto con este Pliego.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

4.4.1.- Información respecto al tratamiento de sus datos personales:

Responsable: IFEMA – Feria de Madrid (Q/2873018B). Dirección postal: Avda. del Partenón, 5, 28042 Madrid, España.

Finalidades: Gestión de su participación en la licitación. Los datos de la entidad y los datos de contacto también serán tratados por IFEMA como posibles proveedores de la Institución con el fin de contactar con Vds., en su caso, anunciando nuevas licitaciones de su sector.

Legitimación: Ejecución de una prestación contractual, precontractual y consentimiento del interesado.

Conservación: Sus datos personales se conservarán como parte del expediente de licitación y, en su caso, mientras perdure la relación contractual con IFEMA en el caso de resultar adjudicatario, más los periodos de prescripción que sean de aplicación. Asimismo, en tanto no revoque el consentimiento, se conservarán como posibles proveedores de la Institución. Por favor, tenga en cuenta que usted tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento.

Comunicación de sus datos a terceros: IFEMA no comunicará los datos personales tratados a ningún tercero, salvo expresa petición judicial o requerimiento procedente de autoridades administrativas en los casos en los que así se requiera legalmente o en la medida en que sea necesario para el desarrollo correcto de la licitación. Asimismo, IFEMA no efectuará ninguna transferencia internacional de los datos objeto de tratamiento.

Derechos: La legislación reconoce diversos derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales. Tales derechos son los siguientes: acceso, rectificación, supresión, limitación u oposición al tratamiento, portabilidad, y derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento. Estos derechos pueden ejercitarse mediante el envío de comunicación a Avda. del Partenón 5, 28042, de Madrid, o un correo electrónico a protecciondedatos@ifema.es, incluyendo como referencia "Ejercicio Derechos Licitador del concurso (incluyendo núm. Expte. del mismo)" con indicación del nombre y número de DNI del remitente.

4.4.2.- Acceso a datos del contratista por parte de IFEMA.

En cumplimiento de sus obligaciones con IFEMA, el contratista está obligado a presentar a IFEMA determinada información para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, laborales y con la Seguridad Social, de acuerdo con lo reflejado el presente pliego de cláusulas administrativas.

Asimismo, **en relación con el normal desarrollo y funcionamiento de los servicios** y con la emisión, en su caso, de pases y/o acreditaciones para sus trabajadores, el contratista deberá actualizar la relación de su personal y del personal, en su caso, de sus empresas colaboradoras destinados a realizar los trabajos y/o servicios en los recintos de IFEMA.

En esas circunstancias, los datos personales del personal del adjudicatario, así como, en su caso, de sus subcontratistas, serán tratados por IFEMA como Responsable del tratamiento con las siguientes finalidades:

- (i) Realizar el control del personal asignado a prestar servicios en el recinto ferial,
- (ii) Realizar el control del cumplimiento del adjudicatario respecto de todas sus obligaciones fiscales y laborales (salarios, cotizaciones, cumplimiento de la normativa de seguridad y salud laboral, etc.) – obligación legal establecida en el artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores, así como otras que puedan ser de aplicación -,

- (iii) Elaborar las acreditaciones, el control y la gestión de accesos y estancias, así como
- (iv) Garantizar la seguridad general de la Institución.

La base jurídica para el tratamiento reside en la existencia de una relación contractual y el interés legítimo de Ifema de preservar la seguridad de sus instalaciones. Los datos se conservarán mientras sean necesarios para el cumplimiento de esos fines. Sus datos no serán cedidos a terceros, salvo requerimiento de las Administraciones Públicas, en cumplimiento de una obligación legal.

Los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación al tratamiento de sus datos mediante solicitud dirigida a Avda. del Partenón, 5 – 28042 Madrid, o a protecciondedatos@ifema.es indicando en el asunto: “Ejercicio Derechos Personal empresa colaboradora (indicar denominación social de la empresa)” y nombre y núm. DNI del remitente. Asimismo, podrá recabar la tutela de la AEPD.

En el caso de solicitarse la supresión de los datos del personal del adjudicatario, ello conlleva la necesaria devolución de la acreditación facilitada y la retirada de la autorización para prestar servicios en el recinto.

4.4.3.- Acceso a datos de IFEMA por parte del contratista.

En el caso de que el objeto del presente contrato implique el acceso del contratista a datos responsabilidad de IFEMA, los datos tratados se identificarán en el pliego de prescripciones técnicas y el contratista tratará los mismos en calidad de encargado de tratamiento; la finalidad de ese tratamiento será, exclusivamente, ejecutar las prestaciones de servicios referidos en el mismo. En concreto, con el fin de garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo y, dado que el adjudicatario almacenará categorías especiales de datos personales, conforme a la definición del artículo 9 del Reglamento General de Datos Personales, la herramienta utilizada por el adjudicatario deberá incorporar obligatoriamente, al menos, dos de las siguientes medidas de seguridad técnica:

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;
- d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Específicamente en el caso de que el objeto del contrato se refiera a las tecnologías de la información y/o conlleve el acceso a plataformas o herramientas tecnológicas de IFEMA o cuando implique el tratamiento de información sensible o datos de carácter especial (salud, menores de edad, religión, cuestiones sindicales, etc.) en esos casos, serán de aplicación, además de las medidas de seguridad reflejadas en el artículo 32 del RGPD, las medidas indicadas en el párrafo anterior, las medidas de seguridad adicionales reflejadas en el Documentos 076 para contratos de bienes y servicios con elementos relacionados con TI, y el Documento 077 sobre Medidas Adicionales para el tratamiento de categorías especiales de datos personales, ambos incluidos como Anexos a este Pliego.

4.4.4.- En todos los casos, serán obligaciones del Encargado:

- a. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable, cumplir con la normativa vigente protectora de datos personales que resulte de aplicación en cada caso y adoptar todas las medidas de seguridad procedentes.
- b. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable.
- c. No comunicar los datos a terceros, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable, que dicha comunicación resulte necesaria para la ejecución de los servicios, que exista una obligación legal o por razones de interés público.
- d. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato, salvo que exista previa autorización por escrito del Responsable, indicando los tratamientos que se pretenden subcontratar e identificando de forma clara los datos del subcontratista. En este supuesto, el subcontratista tendrá las mismas obligaciones que el Encargado y deberá a su vez, cumplir con las obligaciones previamente indicadas por el Responsable, y estará obligado a la firma de un nuevo contrato. El Encargado será responsable solidario sobre el cumplimiento de las obligaciones del subcontratista y las garantías de seguridad a las que se encuentra obligado.

En caso de resultar necesaria la utilización de servicios auxiliares para el **normal desarrollo** y funcionamiento del servicio encargado que conlleve el tratamiento de datos personales de acuerdo con las previsiones del presente contrato, se autoriza la subcontratación entendiendo que el subcontratista, que también tendría la condición de encargado del tratamiento, estará obligado igualmente a cumplir estas obligaciones y las instrucciones que dicte el Responsable. Corresponde al Encargado regular la nueva relación, de forma que el subencargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el Encargado seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones susodichas.

- e. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso después de que finalice su objeto.

- f. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente, así como garantizar su formación necesaria en materia de protección de datos.
- g. Asistir al Responsable en la respuesta al ejercicio de los derechos por los interesados. Cuando las personas afectadas ejerzan sus derechos ante el Encargado, éste deberá comunicarlo de forma inmediata al Responsable y en un plazo no superior a 72 horas.
- h. El Encargado notificará al Responsable, en un plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.
- i. Ofrecer al Responsable las garantías suficientes y apropiadas en orden a la correcta aplicación de las medidas técnicas y organizativas que permitan cumplir los requisitos de la vigente normativa española y del RGPD, incluyendo las medidas de seguridad procedentes.
- j. Tratar la información o datos que le sean proporcionados con las debidas condiciones de seguridad que resulten pertinentes en cada caso en coherencia con lo dispuesto en el artículo 32 del RGPD. El adjudicatario se compromete a cumplir, en todo momento, con las medidas de seguridad adecuadas según el nivel de riesgo que corresponda, **incluidas las reflejadas en los Documentos 076 y 077 Anexos a este Pliego**, en los casos indicados en el punto 3 anterior de la presente cláusula.
- k. Destruir todos los datos personales captados como encargado del tratamiento para la ejecución de las prestaciones recogidas en el presente contrato, una vez estén completamente ejecutadas tales prestaciones, salvo aquellos que el adjudicatario tenga, en su caso, la obligación legal de conservar.
- l. Poner a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones aquí contraídas, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Responsable o de otro auditor autorizado por este.

4.4.5. Serán obligaciones del Responsable respecto al tratamiento de datos personales:

- a. Indicar al Encargado las medidas de seguridad técnicas y organizativas precisas para el cumplimiento de la obligación prevista en la cláusula j anterior.
- b. Colaborar con el Encargado en aquellas obligaciones previstas en este contrato que exijan dicha colaboración;
- c. Dar a conocer al Encargado los resultados de la evaluación de impacto que se lleve a cabo en relación con el tratamiento de datos por el Responsable.
- d. Facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

5.- COORDINACIÓN DE CONSULTAS Y CONTACTOS

Para cualquier aclaración relacionada con el pliego y sus anexos, se llevará a cabo, dentro de los periodos indicados en los pliegos, a través de la plataforma de licitación electrónica.