

Canal 
de Isabel II **gestión**

5-10-16

ENTRADA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE
ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE NOTICIAS
EN PRENSA, RADIO, TELEVISIÓN E
INTERNET PARA CANAL DE ISABEL II
GESTIÓN.**

**PROCEDIMIENTO NO ARMONIZADO AL
PRECIO MÁS BAJO**

Nº 151/2016

Área: Subdirección de Comunicación
Fecha: octubre de 2016

ÍNDICE

- 1. OBJETO DEL SERVICIO**
- 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
 - 2.1. Seguimiento prensa escrita**
 - 2.2. Seguimiento online**
 - 2.3. Seguimiento en radio y televisión**
 - 2.4. Estudio cualitativo y cuantitativo**
 - 2.5. Boletín multimedia**
- 3. SOPORTE TELEFÓNICO Y ONLINE**
- 4. PROTECCIÓN DE DATOS**

1. OBJETO DEL SERVICIO

El presente procedimiento tiene por objeto la contratación del servicio de seguimiento de la información de interés para Canal de Isabel II Gestión publicada o emitida en los diferentes medios de comunicación (prensa, radio, televisión e Internet), el archivo documental de la misma, estudios cuantitativos y cualitativos sobre esta información y la elaboración de un boletín de información diario y boletines multimedia (en adelante "el Servicio").

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio se basará en la creación de una plataforma de gestión basada en un escritorio digital que permita agilizar y personalizar el seguimiento de las noticias relacionadas con Canal de Isabel II Gestión, así como todas aquellas que sean de su interés. En este sentido, Canal de Isabel II Gestión se reserva el derecho de ampliar y actualizar los medios de comunicación objeto del servicio, detallados en los epígrafes 2.1.1, 2.2.1. y 2.3.1. del presente pliego.

Diariamente es necesario acceder a un entorno web (de acceso restringido) y en tiempo real a toda la información relacionada con la actividad del Grupo Canal de Isabel II Gestión, así como su Fundación, y todas las noticias relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid y en España, ya sea a través de empresas públicas o privadas; informaciones de interés sobre innovación y desarrollo en el sector de las aguas; las noticias más destacadas de la información regional de la Comunidad de Madrid, relacionadas con el Gobierno regional y los consistorios de la región, de modo que se pueda hacer un seguimiento de todas las noticias aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet.

En este sentido, el Servicio comprende las siguientes actividades:

- Elaboración diaria de un resumen de prensa a partir de las informaciones recibidas y filtradas según las pautas de interés para Canal de Isabel II Gestión.
- Cobertura a prensa, radio, televisión, medios online y redes sociales, tanto nacionales como regionales.
- Acceso a las noticias y gestión de las mismas a través de una web/escritorio digital personalizado para Canal de Isabel II Gestión.
- Las noticias de prensa deberán estar disponibles antes de las 8:30 horas todos los días laborables, y a las 10:00 horas los fines de semana.
- Alertas por correo electrónico de las nuevas noticias de prensa, radio, televisión y medios online según las pautas establecidas. Todos los días de la semana, de lunes a domingo, cada 3 horas.
- Gestión de informes cualitativos y cuantitativos sobre las noticias recogidas en el Servicio. Monitorización de visitas y estadísticas.
- Elaboración de dossieres de informaciones mensuales y del total del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario debe disponer de todos los derechos de propiedad intelectual, industrial y demás derechos de otra índole que recaigan sobre los materiales que elabore y/o utilice en ejecución del contrato, debiendo comunicar a Canal de Isabel II Gestión, S.A. cualquier aspecto que deba tener en cuenta para respetar estos derechos.

2.1. Seguimiento prensa escrita

2.1.1. Ámbito y procedimiento. Se recogerán todas las noticias e informaciones publicadas tanto en la prensa de difusión nacional como en prensa económica y regional gratuita, así como las portadas de estos medios. Adicionalmente, se incluirán publicaciones locales de la Comunidad de Madrid, revistas de información general a nivel nacional y una selección de diarios y revistas internacionales.

Al menos deberán incluirse los siguientes medios:

MEDIOS DE INFORMACIÓN GENERAL
ABC
EL MUNDO
EL PAÍS
LA RAZÓN
LA VANGUARDIA
EL PERIÓDICO DE CATALUNYA

MEDIOS DE INFORMACIÓN ECONÓMICA
EXPANSIÓN
EL ECONOMISTA
CINCO DÍAS

MEDIOS DE INFORMACIÓN DEPORTIVA
MARCA
AS
EL MUNDO DEPORTIVO
SPORT

MEDIOS GRATUITOS DE INFORMACIÓN
20 MINUTOS

MEDIOS DE INFORMACIÓN LOCAL
CINCO MEDIOS DEL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Asimismo, se recogerán todas las menciones relativas a las pautas indicadas en el apartado 2.1.4 del presente Pliego que aparezcan publicadas en los suplementos especiales, anexos, publicaciones anexas, etcétera, de los diarios, y en las revistas de información general y mayor tirada editadas en España.

2.1.2. Formato y periodicidad de envíos. Se deberá ofrecer una copia exacta de la noticia, tal y como aparece en prensa, en formato PDF, incluyendo obligatoriamente los siguientes datos:

- Logotipo o mancheta del medio a color
- Fecha de publicación
- Sección en la que ha sido publicada
- Situación de la noticia en la página
- Impresión en el original (b/n o color)
- Número de documentos que componen la noticia
- Página en la que ha sido publicada
- Datos de difusión del medio (OJD)
- Datos de audiencia del medio (EGM)
- Reproducción facsímil de la página, marcando la ubicación exacta de la noticia.

Las informaciones publicadas en revistas, suplementos y diarios de difusión nacional deberán entregarse en los siguientes formatos:

- Recorte de la noticia
- Página completa de la noticia

Las informaciones seleccionadas estarán disponibles antes de las 8:30 de lunes a viernes, y de las 10:00 los fines de semana. Las noticias deberán estar estructuradas en las secciones/pautas que Canal de Isabel II Gestión establezca, e incluir un índice con enlaces a las correspondientes informaciones.

2.1.3. Envíos y sistemas de recepción. Las informaciones seleccionadas por el adjudicatario, según las pautas o temas clave, deberán estar disponibles en un entorno web alojado en los servidores del adjudicatario, que deberá ser accesible desde cualquier ubicación y tipo de terminal, y, por tanto, compatible con dispositivos portátiles Android, iOS, Windows, etc., así como desde los principales navegadores (Chrome, Explorer, Firefox...).

Los envíos por correo electrónico, que deberán ser compatibles con cualquier tipo de cliente de correo electrónico (Notes, Outlook, Hotmail, Gmail, etc.), deberán contener los siguientes datos:

- Fecha de la noticia

- Nombre del medio
- Titular de la noticia
- Hipervínculo al PDF de la noticia (en página completa) disponible en el entorno web y accesible en los términos anteriormente indicados en este mismo apartado.

La subdirección de Comunicación facilitará las direcciones de correo electrónico para estos envíos. Podrán haber hasta cuatro destinatarios.

- Adicionalmente, deberá suministrarse a Canal Gestión una recopilación en pen drive o disco duro extraíble, al término del contrato, con todas las noticias aparecidas en prensa durante la duración del mismo, sobre las pautas "Canal de Isabel II Gestión", "Centro de Exposiciones Arte Canal", "Fundación Canal" y "Club Deportivo Canal", en formato pdf.

2.1.4. Edición de pautas y adición de noticias. Los licitadores deberán detallar las palabras clave y pautas propuestas para el seguimiento de medios en prensa. Se deberán incluir, al menos, las siguientes temáticas:

- Portadas
- Canal de Isabel II
- Canal de Isabel II Gestión
- Centro de Exposiciones Arte Canal
- Fundación Canal
- Club Deportivo Canal
- Gestión del agua en Madrid
- Sector aguas y empresas del sector
- Comunidad de Madrid

Una vez recibido el dossier diario, el administrador deberá tener la posibilidad de editar el nombre de la pauta en el entorno web, o bien de asignar la noticia en cuestión a la pauta que considere oportuno.

La información se facilitará de forma que se puedan disponer los artículos dentro de ella:

- Por fecha, de forma ascendente o descendente.
- Por medios, con ordenación alfabética.
- Por prioridad que determine Canal de Isabel II Gestión.
- Posibilidad para poder borrar y editar titulares.

Y además será necesario que se puedan añadir en formato pdf noticias que no hayan sido entregadas anteriormente, tanto si quien las carga es el adjudicatario como si lo hace, de manera manual, Canal de Isabel II Gestión. Una vez anexadas, estas noticias podrán ser tratadas de la misma manera que las recibidas a primera hora.

2.1.5. Generación de dossieres. Se podrán generar dossieres con las noticias cargadas por el adjudicatario y con las que Canal de Isabel II Gestión seleccione de entre ellas y, en su caso, añada manualmente, a partir de la plataforma de administración web. De esta manera se podrá seleccionar un grupo de noticias, de una o varias pautas, dando como resultado el dossier en bruto, el editado, las noticias comprendidas entre dos fechas sobre un tema, etc.

Sobre este resumen se podrán generar dossieres exportables en los siguientes formatos:

- Pdf múltiple a página completa: la herramienta debe permitir confeccionar un pdf múltiple con un índice generado automáticamente con enlace a los artículos, y con portada personalizada para Canal de Isabel II Gestión.
- En formato newsletter que permita su envío vía correo electrónico: deberá enlazar a las noticias en pdf, alojadas en el entorno web, accesibles desde dicho enlace a través de todas los navegadores de Internet tanto de dispositivos fijos como móviles.
- En XML, según los criterios técnicos de programación que establezca Canal de Isabel II Gestión.

Los distintos dossieres deberán poder generarse tanto a página completa como con los recortes de las noticias.

2.1.6. Búsquedas avanzadas. Como complemento al dossier de prensa, el administrador deberá disponer de una base de datos online, integrada en su entorno web, que le permita hacer búsquedas sobre el texto completo de las noticias, indexadas a partir del primer día de prestación del servicio y hasta la finalización del mismo. La base de datos dispondrá de un buscador avanzado que permita filtrar por fechas, medio de comunicación, y pauta. Tras obtener los resultados de las búsquedas, éstos podrán ser movidos al dossier del día, y ser tratados del mismo modo que las noticias que lo integran. El tiempo de almacenaje de las informaciones será el mismo que el de vigencia del contrato

Con los resultados de estas búsquedas se podrá elaborar un archivo pdf múltiple, un xml o newsletter con enlaces, accesible en los mismos términos técnicos que los indicados en el punto 2.1.3. del presente pliego.

2.2. Seguimiento online (Internet)

2.2.1. Ámbito y procedimiento. Canal de Isabel II Gestión dispondrá de un buscador de noticias de Internet que permita conocer en tiempo real los últimos resultados de noticias publicadas con relación a la actividad de esta entidad, o sobre cualquier área de interés para Canal de Isabel II Gestión, con actualización de servicio de manera automática y categorizada.

En este sentido, cabrá distinguir entre las siguientes noticias de medios online:

- Noticias y comentarios de usuarios de medios online
- Posts de blogs
- Social Media (Twitter, Facebook, vídeos en Youtube al menos).

Las redes sociales se considerarán medios en sí mismas, debiendo figurar como motivo de alerta o seguimiento los contenidos públicos recogidos en ellas que supongan una mención directa o indirecta a Canal de Isabel II Gestión y a su actividad, así como a la gestión del agua en la Comunidad de Madrid.

2.2.2. Edición de pautas. Los licitadores deberán detallar las palabras clave y pautas propuestas para el seguimiento de medios en Internet. Se deberán incluir, al menos, las siguientes temáticas:

- Canal de Isabel II Gestión
- Canal de Isabel II
- Centro de Exposiciones Arte Canal
- Fundación Canal
- Club Deportivo Canal

Una vez recibido el dossier diario, el administrador deberá tener la posibilidad de editar el nombre de la pauta en el entorno web, o bien de asignar la noticia en cuestión a la pauta que considere oportuno.

La información se facilitará de forma que se puedan disponer los artículos dentro de ella:

- Por fecha y hora, de forma ascendente o descendente.
- Por medios, con ordenación alfabética.
- Por prioridad que determine Canal de Isabel II Gestión.
- Posibilidad para poder borrar y editar titulares.

2.2.3. Formato y periodicidad de envíos. Las informaciones, divididas en pautas o temas clave, deberán estar disponibles en un entorno web alojado en los servidores del adjudicatario, que deberá ser accesible desde cualquier ubicación y tipo de terminal, y, por tanto, compatible con dispositivos portátiles Android, iOS, Windows, etc., así como desde los principales navegadores (Chrome, Explorer, Firefox...).

Los envíos por correo electrónico, que deberán ser compatibles con cualquier tipo de cliente de correo electrónico (Notes, Outlook, Hotmail, Gmail, etc.), deberán contener al menos los siguientes datos:

- Fecha y hora de publicación de la noticia
- Nombre del medio
- Titular de la noticia
- Hipervínculo a la noticia.

La subdirección de Comunicación facilitará las direcciones de correo electrónico para estos envíos. Podrá haber hasta cuatro destinatarios.

Estos envíos habrán de realizarse cada tres horas, de lunes a domingo, a las direcciones de correo electrónico que indique Canal de Isabel II Gestión. En caso de que una noticia se actualice, deberá figurar en sus distintas versiones tanto en los envíos de boletines como en la plataforma web.

2.2.4. Generación de dossieres. Se podrán generar dossieres con las noticias de internet que Canal de Isabel II Gestión seleccione de entre las disponibles. De esta manera se podrá seleccionar un grupo de noticias, de una o varias pautas, dando como resultado el dossier en bruto, el editado, las noticias comprendidas entre dos fechas sobre un tema, etc.

Sobre este resumen se generarán dossieres exportables en los siguientes formatos:

- Pdf múltiple a página completa: la herramienta debe permitir confeccionar un pdf múltiple con un índice generado automáticamente con enlace a los artículos, y con portada personalizada para Canal de Isabel II Gestión.
- En formato newsletter que permita su envío vía correo electrónico: deberá enlazar a las noticias digitales originales, que habrán de ser accesibles desde dicho enlace a través de todos los navegadores de Internet tanto de dispositivos fijos como móviles.
- En XML, según los criterios técnicos de programación que establezca Canal de Isabel II Gestión.

Los pdf de noticias y menciones online deberán hacerse a partir de la versión para imprimir de las informaciones o, de no existir esta, de la manera más fiel a la publicación original.

2.2.5. Búsquedas avanzadas. Como complemento al dossier de prensa, el administrador deberá disponer de una base de datos online, integrada en su entorno web, que le permita hacer búsquedas sobre el texto completo de las noticias aparecidas en Internet, indexadas a partir del primer día de prestación del servicio y hasta la finalización del mismo. La base de datos dispondrá de un buscador avanzado que permita filtrar por fechas, medio de comunicación, y pauta. Tras obtener los resultados de las búsquedas, éstos podrán ser movidos al dossier del día, y ser tratados del mismo modo que las noticias que lo integran. El tiempo de almacenaje de las informaciones será el mismo que el de vigencia del contrato.

Con los resultados de estas búsquedas se podrá elaborar un archivo pdf múltiple, un xml o newsletter con enlaces, accesible en los mismos términos técnicos que los indicados en el punto 2.2.3. del presente pliego.

2.3. Seguimiento en radio y televisión

2.3.1. Ámbito y procedimiento. Se recogerán todas las noticias e informaciones emitidas, según las pautas y palabras clave definidas por Canal de Isabel II Gestión, en programas e informativos de las cadenas de radio y televisión de difusión nacional, incluyendo también sus desconexiones locales, además de las televisiones autonómicas y locales, según estos mínimos:

Cadenas de televisión: las que emiten en abierto en TDT en la Comunidad de Madrid, entendiéndose por ello, como mínimo, las siguientes.

- **Públicas:** TVE 1, La 2, 24 horas, Teleduarte.
- **Privadas:** Antena 3, Telecinco, Cuatro, La Sexta, Intereconomía TV, 13TV
- **Autonómicas:** Telemadrid, La Otra.
- **Circuitos regionales de TVE:** Madrid.

Emisoras de radio: se deberán incluir en los seguimientos, al menos, las siguientes emisoras, tanto en sus emisiones en frecuencia modulada como, si las hubiera, en onda media.

- **Públicas nacionales:** Radio Nacional, Radio 3, Radio 4, Radio 5 y Radio Exterior.
- **Privadas nacionales:** COPE, Onda Cero, SER, EsRadio, Intereconomía, Gestiona Radio
- **Autonómicas:** Onda Madrid.
- **Desconexiones territoriales y emisiones regionales:** de todas las emisoras nacionales para la Comunidad de Madrid.

2.3.2. Edición de pautas y adición de noticias. Los licitadores deberán detallar las palabras clave y pautas propuestas para el seguimiento de medios en Internet. Se deberán incluir, al menos, las siguientes temáticas:

- Canal de Isabel II Gestión
- Canal de Isabel II
- Centro de Exposiciones Arte Canal
- Fundación Canal
- Club Deportivo Canal
- Comunidad de Madrid

Una vez recibido el dossier diario, el administrador deberá tener la posibilidad de editar el nombre de la pauta en el entorno web, o bien de asignar la noticia en cuestión a la pauta que considere oportuno.

La información se facilitará de forma que se puedan disponer los artículos dentro de ella:

- Por fecha y hora, de forma ascendente o descendente.
- Por medios, con ordenación alfabética.
- Por prioridad que determine Canal de Isabel II Gestión.
- Posibilidad para poder borrar y editar titulares.

Y además será necesario que se puedan añadir noticias que no hayan sido entregadas anteriormente, tanto si quien las carga es el adjudicatario como si lo hace, de manera manual en formato mp3 o avi., Canal de Isabel II Gestión. Una vez anexadas estas noticias podrán ser tratadas de la misma manera que las recibidas a lo largo de las sucesivas cargas.

2.3.3. Envíos y sistemas de recepción. Los cortes seleccionados por el adjudicatario, según las pautas o temas clave, deberán estar disponibles en un entorno web alojado en los servidores del adjudicatario, que deberá ser accesible desde cualquier ubicación y tipo de terminal, y, por tanto, compatible con dispositivos portátiles Android, iOS, Windows, etc., así como desde los principales navegadores (Chrome, Explorer, Firefox...).

Se suministrará la grabación de la noticia tal y como se ha emitido en radio o televisión, digitalizada en formato .mp3 para radio y .avi para televisión. El envío de alertas de radio y televisión se realizará cada tres horas, desde las 7 hasta las 23 horas de cada día de la semana. Los formatos para la recepción de información son los siguientes:

- Alerta: notificación de la emisión de la noticia en el e-mail del administrador. Ha de indicar la fecha, hora, emisora o cadena, programa, resumen de con-

tenido y duración aproximada de la información, e incluir un enlace a la reproducción de audio y/o vídeo de la noticia, accesible desde cualquier dispositivo móvil y sistema operativo.

- Corte: mediante la plataforma de gestión, se accederá al detalle de las informaciones, con fecha, hora, emisora o cadena, programa, resumen de contenido y duración aproximada. Además, dicha plataforma permitirá tanto la reproducción en vídeo o audio de la noticia como su descarga desde el entorno web.
- Montajes ad-hoc en DVD mensuales con todas las noticias aparecidas tanto en radio como en televisión en formato de alta resolución mp3 y avi.
- Montaje ad-hoc en pen drive o disco duro extraíble, al término del contrato, con todas las noticias aparecidas tanto en radio como en televisión sobre las pautas "Canal de Isabel II Gestión", "Fundación Canal", "Centro de Exposiciones Arte Canal" y "Club Deportivo Canal" en formato de alta resolución mp3 y avi (conjuntamente con lo solicitado en el punto 2.1.3. del presente pliego).

La subdirección de Comunicación facilitará las direcciones de correo electrónico para los envíos de alertas. Podrá haber hasta cuatro destinatarios.

2.3.4. Generación de dossiers. La plataforma web permitirá seleccionar y ordenar aquellas noticias que van a formar parte del resumen de interés para Canal Gestión, conservando las otras en el escritorio del administrador. Asimismo, permitirá descargar y visionar las noticias antes de su edición, e incluir valoraciones o comentarios de cada noticia.

Estos dossiers podrán ser exportables en los siguientes formatos:

- En formato newsletter que permita su envío vía correo electrónico: deberá enlazar a los cortes en .mp3 y .avi de las informaciones seleccionadas. Estos habrán de ser accesibles desde dicho enlace a través de todos los navegadores de Internet tanto de dispositivos fijos como móviles, tal y como se ha detallado en el punto 2.3.3.
- En PDF múltiple, incluyendo la información de emisión: fecha, hora, emisora o cadena, programa, resumen de contenido y duración aproximada de la información.
- En XML, según los criterios técnicos de programación que establezca Canal de Isabel II Gestión.

2.3.5. Búsquedas avanzadas. Como complemento al servicio audiovisual, el administrador dispondrá de una base de datos online integrada en su entorno web, con posibilidad de hacer búsquedas sobre las noticias aparecidas en radio y televisión, indexadas a partir del primer día de prestación del servicio y hasta la finalización del

mismo. La base de datos dispondrá de un buscador avanzado que permita filtrar la búsqueda por palabra, fecha y cadena. El tiempo de almacenaje de alertas y cortes será el mismo que el de vigencia del contrato.

Con los resultados de estas búsquedas se podrá elaborar un archivo pdf múltiple, un xml o newsletter con enlaces, accesible en los mismos términos técnicos que los indicados en el punto 2.3.3. del presente pliego.

2.4. Estudio cuantitativo y cualitativo

Mensualmente, el adjudicatario deberá generar estudios cuantitativos y cualitativos de las informaciones referentes a la entidad aparecidas en prensa, radio, televisión e internet, incluidas también en este último seguimiento las redes sociales. Dichos estudios también deberán estar disponibles en el escritorio digital. Para ello, será necesario disponer de ficheros que contengan las informaciones publicadas, y cada una de ellas analizada según las siguientes variables:

- a) Cobertura mediática (nº de informaciones e impacto) con el siguiente desglose:
 - a. Número de impactos totales (mensuales) de las noticias sobre Canal de Isabel II Gestión aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet.
 - b. Número de impactos negativos (mensuales) de las noticias sobre Canal de Isabel II Gestión aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet.
 - c. Número de impactos positivos (mensuales) de las noticias sobre Canal de Isabel II Gestión aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet.
 - d. Número de impactos neutros, ni positivos ni negativos, (mensuales) de las noticias sobre Canal de Isabel II Gestión aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet.

Se entenderá por impactos el producto de las noticias por la audiencia media del medio de comunicación. Dicha audiencia deberá referirse a la medida por algún medio objetivo.
- b) Beneficio de comunicación (tiempo, presencia y audiencia).
- c) Valoración económica de los impactos, desglosando la total, la de los impactos positivos, negativos y neutros
- d) Tendencia y evolución.
- e) Análisis de la conversación en redes sociales, incluyendo tanto menciones expresas a Canal de Isabel II Gestión como a su actividad y a la gestión del agua en la Comunidad de Madrid.

Estos ficheros se enviarán por e-mail con una periodicidad mensual, antes del día 10 del mes posterior al del objeto del análisis, en formato Excel y pdf.

La metodología utilizada para el cálculo de los puntos a), b), c) d) y e) anteriormente descritos, deberá ser consensuada con los responsables de Canal de Isabel II Gestión y deberá incluirse en los informes mensuales.

Además, se deberá disponer en el escritorio digital de las opciones pertinentes para poder realizar estudios automáticos cuantitativos con el fin de utilizar datos y gráficas resultantes en informes internos. Se podrán crear automáticamente gráficas, según los rangos que se elijan.

El adjudicatario se compromete a no comunicar a terceros la información contenida en los estudios realizados o en cualquier otro documento que se elabore en ejecución del contrato salvo autorización expresa de Canal de Isabel II Gestión, S.A., pudiendo Canal de Isabel II Gestión utilizarla libremente.

2.5 Boletín multimedia

Además de por cada tipo de medio por separado, la plataforma ha de ofrecer la posibilidad de condensar en un solo dossier la totalidad o parte de las noticias de prensa, Internet, radio y televisión, pudiendo incluir valoraciones personales tanto en cada noticia de prensa, radio, internet y televisión como a modo de valoración global. Además, todas esas informaciones deben incluir un enlace a la noticia, de modo que pueda visualizarse ya sea noticia de prensa, radio, televisión o internet.

Este boletín multimedia deberá poder ser enviado por correo electrónico en formato newsletter con enlaces, o bien consultado en PDF múltiple, con impresiones de las informaciones en prensa y online, y enlace a las de audio y vídeo, o bien descargado en formato XML.

3. SOPORTE TELEFÓNICO Y ONLINE

Se prestará soporte técnico mediante un servicio de asistencia telefónica y online para la consulta de dudas, así como resolución de incidencias.

Los requerimientos en dichas situaciones deberán ser atendidas en la mayor brevedad.

4. PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (en adelante, LOPD), los datos de carácter personal que

los licitadores pudieran facilitar se incorporarán a los ficheros titularidad de Canal de Isabel II Gestión con la finalidad de gestionar el presente procedimiento de contratación, pudiendo ser utilizados para futuras licitaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en Calle Santa Engracia, 125, 28003, Madrid, con la referencia "LOPD".

De conformidad con lo establecido en la cláusula 32 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el adjudicatario, para prestar ciertos servicios establecidos en el contrato, podrá acceder y tratar datos de carácter personal incluidos en los ficheros titularidad de Canal de Isabel II Gestión, quedando obligado como encargado del tratamiento, al cumplimiento íntegro de la LOPD y su Reglamento de Desarrollo (en adelante, RDLOPD) durante toda la duración del Contrato.

En este sentido, el adjudicatario únicamente tratará los datos de carácter personal a los que acceda o tuviera acceso conforme a las instrucciones de Canal de Isabel II Gestión, y no podrá comunicar los datos a otras personas, ni siquiera para su conservación, ni utilizarlos con un fin distinto al estrictamente necesario para la ejecución del contrato. En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique, los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato o la normativa objeto de aplicación, o los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar a Canal de Isabel II Gestión, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del adjudicatario de lo dispuesto en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que resulta de aplicación y en el contrato, así como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

Canal de Isabel II Gestión, durante o después de la ejecución del contrato, podrá solicitar al adjudicatario la devolución o destrucción de los datos de carácter personal sobre los que haya realizado algún tratamiento para la prestación del servicio contratado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. A estos efectos, el adjudicatario deberá haber especificado en su oferta las condiciones en que técnicamente se pueden producir la devolución o destrucción de los datos, a través de especificaciones y procedimientos reconocidos en el ámbito de la seguridad informática en función de estándares de seguridad. En cualquier caso, el adjudicatario garantizará que es capaz de efectuar una supresión segura irreversible de los datos de carácter personal. No obstante, el adjudicatario podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con Canal de Isabel II Gestión.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

A estos efectos, las medidas de seguridad que el adjudicatario deberá implementar en el tratamiento de los datos de carácter personal a los que tenga acceso y que deberá incorporar a su documento de seguridad, son las medidas de nivel básico, de acuerdo con lo estipulado en la LOPD y RDLOPD. El adjudicatario declara expresamente que, en todo caso, co-

noce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD y, especialmente, en lo indicado en sus artículos 9, 10, 11 y 12 LOPD. El adjudicatario se obliga a formar e informar a su personal sobre las medidas a adoptar y se asegurará del cumplimiento de las medidas de seguridad de nivel básico señaladas en el RDLOPD, y que se relacionan a continuación:

- Documento de Seguridad. Art. 88 RLOPD
- Funciones y obligaciones del personal. Art. 89 RLOPD
- Registro de incidencias. Art. 90 RLOPD
- Control de acceso. Art. 91 RLOPD
- Gestión de soportes y documentación. Art. 92 RLOPD
- Identificación y autenticación. Art. 93 RLOPD
- Copias de respaldo y recuperación. Art. 94 RLOPD
- Obligaciones comunes. Art. 105 RLOPD
- Criterios de archivo. Art. 106 RLOPD
- Dispositivos de almacenamiento. Art. 107 RLOPD
- Custodia de soportes. Art. 108 RLOPD

Si el adjudicatario, a través de sistemas de información, accediera a datos de carácter personal de Canal de Isabel II Gestión de forma remota, se prohíbe la incorporación de los datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos de los autorizados expresamente por Canal de Isabel II Gestión, quien estará facultado para instruir al adjudicatario del modo y de las medidas de seguridad que se deberán implantar para ejecutar los accesos remotos a los propios recursos de Canal de Isabel II Gestión en caso de que existieren.

Si los datos de carácter personal tratados se almacenasen en dispositivos portátiles o se tratasen fuera de los locales de Canal de Isabel II Gestión, o del adjudicatario, será preciso que exista una autorización previa escrita de Canal de Isabel II Gestión, salvo que sea estrictamente necesario para la prestación del servicio, y en todo caso deberá garantizarse el cumplimiento del nivel de seguridad básico.

Será responsabilidad exclusiva del adjudicatario comunicar a su personal interno o externo, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones establecidas en el presente Pliego y en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares que resulta de aplicación.

El adjudicatario y el personal encargado de la realización de los servicios, guardarán secreto profesional sobre toda la información, documentos o datos a los que tengan acceso o de los que tengan conocimiento con ocasión de la ejecución del contrato, incluso después de finalizar el plazo contractual, obligándose a no hacer pública cualquier información o datos obtenidos o elaborados con motivo del mismo.

El adjudicatario no podrá subcontratar con un tercero la realización de ningún tratamiento de datos que deba efectuarse en cumplimiento del contrato, debiendo obtener previamente y por escrito autorización de Canal de Isabel II Gestión para poder llevar a cabo la subcontratación, incluso en los supuestos indicados en el artículo 33 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Además del cumplimiento de los requisitos anteriormente mencionados, el adjudicatario deberá realizar el tratamiento y/o alojamiento de los datos de carácter personal dentro del Espacio Económico Europeo.

Canal de Isabel II Gestión tendrá derecho a reclamar y obtener del adjudicatario en un plazo de 24 horas información de dónde, cómo, cuándo y quién ha tratado, alojado, procesado o accedido a los datos de carácter personal y las condiciones de seguridad en que se han producido esos accesos, así como la localización de todos los centros donde puedan estar tratándose los datos de carácter personal.

El adjudicatario deberá haber detallado en su oferta las medidas que va a utilizar para el cumplimiento efectivo de los principios de protección de datos, incluyendo las obligaciones de confidencialidad e integridad de los datos, pudiendo Canal de Isabel II Gestión realizar controles para verificar el cumplimiento de las mismas, pudiendo ordenar, en su caso, la adopción de mecanismos que garanticen dicho cumplimiento.

La oferta del adjudicatario deberá haber incluido las medidas técnicas y organizativas que garanticen el registro de las operaciones de tratamiento de datos de carácter personal.

El adjudicatario garantizará que solo el personal autorizado al efecto en sus respectivos documentos de seguridad tiene acceso a los datos de carácter personal que Canal de Isabel II Gestión les haya facilitado para la ejecución del contrato. El adjudicatario deberá facilitar y obtener una prueba fehaciente, (que podrá ser solicitada a petición de Canal de Isabel II Gestión) de la información entregada a su personal con relación al deber de confidencialidad.

El adjudicatario deberá notificar a Canal de Isabel II Gestión cualquier indicio o situación que pudiera suponer violaciones de seguridad de los datos de carácter personal. El adjudicatario deberá tener los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad, mantener actualizados los registros de incidencias, impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, etc. En cualquier caso, el adjudicatario implementará inmediatamente las medidas de seguridad correspondientes para impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, respondiendo de las consecuencias que pudieran ocasionar en caso de incumplimiento de esta medida.

El adjudicatario deberá haber incluido en su oferta una descripción técnica del nivel de seguridad de cumplimiento del software que vaya a utilizarse para el tratamiento de datos.

El adjudicatario tiene plena responsabilidad sobre el tratamiento de los datos, y deberá cumplir todas las obligaciones estipuladas en esta cláusula y las que resulten de aplicación por normativa que complemente o desarrolle la actualmente vigente. A tal efecto, responderá directamente frente al órgano sancionador y/o frente a Canal de Isabel II Gestión y/o terceros, de las consecuencias que se deriven del incumplimiento de estos requisitos y de la legislación de protección de datos, y responderá de los daños y perjuicios ocasionados a Canal de Isabel II Gestión y/o a terceros, además de las pérdidas y daños reputacionales y/o sanciones.

Madrid, 4 de octubre de 2016



Fdo: NURIA SAN ROMÁN NAVARRO
SUBDIRECTORA DE COMUNICACIÓN


VºBº DIRECTOR GENERAL