PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE VIAJE MINORISTA RECEPTIVA PARA ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN, Y GESTIÓN DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN PARA AGENTES DE VIAJES, MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESPECIALIZADOS Y ORGANIZADORES DE REUNIONES E INCENTIVOS PARA LA PROMOCIÓN DEL DESTINO, CON EXCLUSIÓN DE LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y LAS DELEGACIONES

INTRODUCCIÓN

BILBAO EKINTZA, E.P.E.L. (en adelante Bilbao Ekintza) es una Entidad Pública Empresarial Local dependiente del Ayuntamiento de Bilbao que apoya y contribuye al desarrollo económico de la ciudad con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía.

Entre los objetivos del presente contrato figuran:

- Satisfacer las expectativas de las personas visitantes y facilitar una estancia más duradera y agradable en Bilbao Bizkaia.

- Dar a conocer en nuestros mercados emisores el destino turístico, de reuniones e incentivos Bilbao Bizkaia y trabajar en la captación de visitantes según criterios de sostenibilidad económica, social y medioambiental, tanto de forma presencial como on-line.

Como aporte al cumplimiento de tales objetivos, desde Bilbao Ekintza se promueve la realización de *viajes de familiarización para operadores y agentes* (Fam Trips) y para *medios de comunicación especializados* (Press Trips), así como para *profesionales del segmento MICE.*

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

Es objeto del presente Acuerdo Marco el definir el conjunto de instrucciones, normas y especificaciones que regirán la **homologación de empresas** proveedoras para la prestación de los servicios de **"AGENCIA DE VIAJE MINORISTA RECEPTIVA PARA ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN, Y GESTIÓN DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN PARA AGENTES DE VIAJES, MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESPECIALIZADOS Y ORGANIZADORES DE REUNIONES E INCENTIVOS PARA LA PROMOCIÓN DEL DESTINO, CON EXCLUSIÓN DE LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y LAS DELEGACIONES**".

Los **contratos basados** en este Acuerdo Marco de homologación de empresas se ajustarán a lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), así como a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas (PCAP), sin perjuicio de que las condiciones técnicas particulares de cada contrato basado se concretarán en su correspondiente oferta técnica.

El servicio que prestar lleva implícita la capacidad de asumir todas las tareas de administración, planificación, coordinación del personal, logística, transfer, gestión de las reservas de alojamiento, alquiler de coches (con o sin conductor), servicios de guías turísticos, personal traductor, intérpretes, azafatas/os, restauración… así como otras actividades puntuales propias de este tipo de agencias. Todo ello de acuerdo con la estrategia y objetivos dictados por el equipo de producción turística de Bilbao Ekintza.

2. DEFINICIÓN DE FIGURAS JURÍDICAS

A los efectos del presente contrato se entenderá por:

- Acuerdo Marco: instrumento de racionalización técnica de la contratación consistente en preestablecer una serie de condiciones o términos que serán comunes a todos los contratos (basados) que se adjudiquen durante su vigencia.
- Contrato Basado: contrato fundamentado en un Acuerdo Marco
- Adjudicataria: cada una de las empresas homologadas en el presente Acuerdo Marco.
- Dirección del Acuerdo Marco: persona designada por Bilbao Ekintza para dirigir el Acuerdo Marco.
- Responsable de los contratos basados: persona designada por Bilbao Ekintza para dirigir cada uno de los contratos basados en el presente Acuerdo Marco.
- Responsable de proyecto: persona designada por la adjudicataria que será la responsable de los contratos basados en el presente Acuerdo Marco y ejercerá las funciones de interlocución.
- Equipo de trabajo: personal encargado de la ejecución del contrato.

3. ALCANCE Y CONTENIDO DEL SERVICIO

Los servicios a prestar por las empresas homologadas son los propios de una **"AGENCIA DE VIAJE MINORISTA RECEPTIVA PARA ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN, Y GESTIÓN DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN PARA AGENTES DE VIAJES, MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESPECIALIZADOS Y ORGANIZADORES DE REUNIONES E INCENTIVOS PARA LA PROMOCIÓN DEL DESTINO, CON EXCLUSIÓN DE LAS VISITAS DE INSPECCIÓN Y LAS DELEGACIONES**".

En términos generales se definen los servicios a contratar:

- **FAM TRIP**

Los Viajes de familiarización **(*FAM TRIP*)** son viajes de promoción inversa del destino turístico de influencia de Bilbao - Bizkaia que se ofrecen a operadores turísticos o agentes de viaje, así como a organizadores de reuniones e incentivos, a fin de que puedan vivir la experiencia del destino en primera persona.

El objetivo es lograr un mejor conocimiento del producto turístico, de los servicios turísticos, de infraestructuras de reuniones o actividades MICE, y una relación más cercana, mejorando la comercialización a futuro. Pueden ser visitas individuales o de grupo y su duración también puede variar en función de sus intereses o disponibilidad.

Con carácter general, la solicitud de este servicio, así como las condiciones técnicas particulares para cada contrato basado en un FAM TRIP será comunicada, por parte de Bilbao Ekintza, a las empresas homologadas como mínimo una semana antes del acto o evento.

La propuesta presentada por la empresa adjudicataria estará supeditada al visto bueno del responsable del contrato basado.

- **PRESS TRIP**

Los viajes dirigidos a medios de comunicación especializados o a influencers / blogueros **(PRESS TRIP)** son viajes de promoción inversa para que el medio envíe a su equipo de redacción y/o producción a fin de que conozca y descubra in situ los recursos y servicios turísticos del destino, con la finalidad de seducir a los potenciales viajeros. También pueden visitar el destino *influencers* y/o blogueros. Se trata de generar contenidos actualizados y atractivos del destino turístico de influencia de Bilbao - Bizkaia. Pueden ser visitas individuales o de grupo y su duración también puede variar en función de sus intereses o disponibilidad.

Con carácter general, la solicitud de este servicio, así como las condiciones técnicas particulares para cada contrato basado en un PRESS TRIP será comunicada, por parte de Bilbao Ekintza, a las empresas homologadas como mínimo una semana antes del acto o evento.

En ambos casos, las empresas homologadas deberán asegurar la cobertura del servicio en todo momento y en los idiomas requeridos, hecho que junto con cualquier otro requerimiento será especificado en las condiciones técnicas particulares para cada contrato basado.

La propuesta presentada por la empresa adjudicataria estará supeditada al visto bueno del responsable del contrato basado.

El personal de las empresas homologadas podrá estar acompañado por el personal de Bilbao Ekintza en diferentes momentos de la visita.

4. PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE EMPRESAS PARA EL ACUERDO MARCO

Las empresas interesadas en su homologación deberán cumplir los siguientes requerimientos:

- Una experiencia mínima de tres años por parte de la empresa en la realización de trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato.

- Que al menos haya dos personas adscritas al proyecto, con una dedicación del 20% como mínimo y que estas acrediten una experiencia de más de tres años relacionada con las actividades turísticas y la organización de eventos Business en vivo o actividades de incentivo.

- Que la experiencia anteriormente descrita sea en el ámbito turístico de influencia de Euskadi (segmento de ocio y/o MICE).

Se acreditará mediante:

- Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres (3) años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos.

  Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público o cuando el destinatario sea un sujeto privado mediante un certificado expedido por éste o, falta de este último certificado, mediante una declaración del empresario.

- Currículum Vitae del equipo de trabajo encargado de la ejecución del acuerdo marco.

5. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DE CADA CONTRATO BASADO

Una vez finalizado el proceso de homologación, la empresa adjudicataria para cada contrato basado del Acuerdo Marco se obliga a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente con el objeto de este Pliego, todo ello sin perjuicio de que las condiciones técnicas particulares de cada contrato basado se concretarán en su correspondiente oferta técnica:

1.- El personal asignado para prestar el servicio deberá mantener **contacto directo con el personal responsable de Bilbao Ekintza** a efectos de planificar y coordinar las actividades que se desarrollen a lo largo del tiempo estipulado en el mismo.

2.- En cuanto a la **logística local**, las empresas homologadas deberán asumir las siguientes **obligaciones**:

- Bilbao Ekintza informará de las acciones previstas a llevar a cabo, facilitando las fichas técnicas de las personas participantes en la visita, siendo la empresa adjudicataria en ese momento la encargada de coordinar y gestionar la logística local y la organización de la acción en lo que se refiere a las actividades a desarrollar. Deberá coordinar dichas actividades pudiendo, en su caso, subcontratar dichas funciones con terceros.

- Gestionar todos los traslados y transportes de las personas participantes en cada acción, para lo que podrá subcontratar los servicios de empresas de transporte.

- Poner a disposición del contrato personal guía turístico oficial homologado, en el idioma necesario para cada acción, que acompañe a las personas participantes durante las actividades del programa. El personal asignado deberá realizar una labor de acompañamiento especializado en las actividades de la visita. La selección de este personal, cuando así se determine, se hará en consenso con Bilbao Ekintza.

- Facilitar, cuando Bilbao Ekintza así lo precise, una persona acompañante durante todo el periodo de la visita o en distintos momentos de esta.

- Organizar, coordinar y gestionar el conjunto de actividades a realizar, que serán propuestas bien por Bilbao Ekintza o por bien por ellas mismas y que podrán, en su caso, ser subcontratadas con terceros. Para ello, si se considera necesario, se acompañará junto a la petición una breve descripción del borrador del programa referido a la organización de cada acción y el tiempo disponible para el ejercicio y desarrollo de estas actividades, que irán destinadas a satisfacer principalmente los intereses de las personas participantes, así como a mostrar la diversidad y atractivos del destino.

- Proponer un programa atractivo de visitas técnicas en el idioma demandado, dependiendo de cada caso, que deberá contener elementos de valor que lo hagan exclusivo y singular. La propuesta presentada por la empresa adjudicataria estará supeditada al visto bueno del responsable del contrato basado.

- Asumir la interlocución, coordinación y gestión del desarrollo de los programas, debiendo coordinar dichas funciones con las empresas y proveedores.

3.- Todos los trabajos deberán estar bajo la supervisión de Bilbao Ekintza, dando ésta el visto bueno final para su ejecución.

4.- La selección de proveedores de los diferentes servicios, en caso de subcontratación, atenderá a criterios de calidad. Sin perjuicio de lo anterior, y en todo caso, la empresa se cerciorará de que los proveedores seleccionados están debidamente dados de alta en su actividad y cumplen con la normativa aplicable para el desempeño de las acciones correspondientes.

5.- En relación con lo anterior, será responsable de aquellos incumplimientos o daños ocasionados directamente por los proveedores subcontratados por la empresa adjudicataria, por lo que asumirá la responsabilidad e indemnizará frente a cualquier reclamación de los clientes de Bilbao Ekintza derivada de la prestación de los servicios.

6.- Deberá encargarse de la coordinación, gestión, supervisión, así como de la subcontratación y pago de todos los servicios que, en su caso, sean solicitados por Bilbao Ekintza (de acuerdo con los términos definidos en el pliego o que se entiendan necesarios para el correcto desarrollo de las funciones establecidas en el mismo).

7.- Deberá disponer de un servicio de atención mientras dure la actividad objeto del contrato.

8.- Deberá designar a una persona que realizará las funciones de interlocución entre Bilbao Ekintza y el proveedor subcontratado por empresa adjudicataria, con necesaria capacidad para tramitar los servicios, definir el cronograma correspondiente, en su caso, así como para resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento del servicio.

6. ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DE CADA CONTRATO BASADO

La adjudicataria deberá tener una estructura organizativa adecuada a disposición del contrato y disponer de los perfiles profesionales adecuados, en dotación, formación y niveles de calidad, para acometer los diferentes encargos, debiendo estar garantizada en todo momento la ejecución del contrato.

El equipo de trabajo deberá ser estable durante todo el período de ejecución del contrato, y la Dirección del Acuerdo Marco deberá conocer, en todo momento, la concreta composición de este. Su dedicación será la necesaria para el cumplimiento de los objetivos de plazo y calidad del contrato, especificados en las condiciones técnicas particulares que se establezcan para cada contrato basado.

El equipo de trabajo aportado por la adjudicataria para la ejecución del contrato quedará bajo su responsabilidad, no teniendo vinculación jurídico-laboral alguna con Bilbao Ekintza. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ACUERDO MARCO

Las funciones la Dirección del Acuerdo Marco, entre otras:

a) Vigilar el cumplimiento de este Pliego de Condiciones Técnicas y demás condiciones establecidas en el Acuerdo Marco o en otras disposiciones legales.
b) Aprobar las oportunas modificaciones y su incidencia en el presupuesto y/o plazo de prestación del servicio contratado.

8. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CONTRATOS BASADOS

Corresponderá a la persona Responsable de los contratos basados dar las instrucciones necesarias para su correcto cumplimiento.

En concreto, sus principales funciones son, entre otras:

a) Definir la necesidad, condiciones y características técnicas del contrato basado
b) Elaborar la documentación técnica que acompaña a la invitación a las empresas homologadas para participar en el proceso de adjudicación del contrato basado
c) Enviar la invitación para la presentación de ofertas concretas a las empresas homologadas
d) Seleccionar a la empresa adjudicataria
e) Coordinar las relaciones entre Bilbao Ekintza y la adjudicataria del contrato basado
f) Aprobar el plan de trabajo presentado por la empresa adjudicataria
g) Promover y convocar las reuniones de seguimiento

h) Supervisar el desarrollo de los trabajos

9. PENALIDADES

Cuando la empresa adjudicataria o las personas dependientes de ella incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, Bilbao Ekintza podrá exigir la adopción de medidas concretas a fin de conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

La resolución de incidencias surgidas en la ejecución del contrato se tramitará mediante expediente contradictorio, en el ejercicio de las potestades administrativas y conforme al procedimiento establecido en el artículo 97 del RGLCAP.

10. RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa adjudicataria aportará todo su esfuerzo, dedicación y máximo nivel de profesionalidad durante la prestación del servicio a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos por Bilbao Ekintza.

Se responsabilizará de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar como consecuencia de una prestación negligente de sus servicios profesionales. Para ello, será obligatorio tener concertada una póliza de responsabilidad civil para la cobertura de las posibles contingencias.

11. CONFIDENCIALIDAD

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, los datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de Bilbao Ekintza. Estará, por tanto, obligada a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La empresa será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato basado de servicios, y en los casos en que así proceda, se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de Bilbao Ekintza conforme al RGPD.

12. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos objeto de los correspondientes contratos basados serán realizados en el lugar o lugares indicados por Bilbao Ekintza. Para ello, si se considera necesario, se enviará a la empresa adjudicataria una breve descripción del borrador del programa referido a la organización de cada acción y el tiempo disponible para el ejercicio y desarrollo de estas actividades, que irán destinadas a satisfacer principalmente los intereses de las personas participantes, así como mostrar la diversidad y atractivos del destino.

Las reuniones iniciales y de seguimiento de la ejecución del contrato serán realizadas en las oficinas de Bilbao Ekintza.

13. FACTURACIÓN

Por cada contrato basado realizado.

En el presupuesto deberá quedar desglosado el precio y el IVA correspondiente a cada servicio.

14. NUMERO DE EMPRESAS HOMOLOGADAS Y PRELACIÓN.

La homologación de las empresas del Acuerdo Marco, una vez examinada, aceptada y evaluada la documentación de los diferentes sobres, se realizará de acuerdo con las prescripciones contenidas en estos pliegos, y con resto del ordenamiento jurídico aplicable.

Por otro lado, se establecerá una prelación entre las empresas homologadas que atenderá a los siguientes criterios de baremación:

- Orden de recepción de solicitudes.

15. MODALIDADES PARA ADJUDICACION DE LOS CONTRATOS BASADOS

Las empresas que resulten homologadas se ordenan en una lista, de acuerdo con el orden de recepción de solicitudes.

Esta lista determina el orden de invitación, que se seguirá de forma sucesiva y obligatoria. El orden de la lista no se reiniciará ni se modificará por el hecho de que una empresa haya sido adjudicataria, haya presentado o no oferta, o haya sido invitada con anterioridad.
Se establecen **tres (3) modalidades** para la adjudicación de los contratos basados:

MODALIDAD TIPO A

Si los servicios solicitados no superan el coste de 3.000 € (IVA excluido), la persona responsable de los contratos basados enviará directamente la invitación para la presentación de la primera oferta concreta a la siguiente empresa que corresponda según el orden de la lista.

MODALIDAD TIPO B

Si los servicios solicitados superan el coste de 3.000€ (IVA excluido), la persona responsable de los contratos basados enviará la invitación para la presentación de ofertas concretas a las tres empresas siguientes en el orden de la lista, respetando siempre el turno que corresponda, adjudicando el servicio a la oferta más ventajosa en función de las necesidades de Bilbao Turismo o del Convention Bureau.

Los criterios que se tendrán en cuenta a la hora de seleccionar a la adjudicataria del servicio serán los que se establezcan en las prescripciones técnicas que se adjuntarán a cada invitación, en función del servicio que se pretenda contratar.

Funcionamiento del orden de invitación (Modalidades A y B)

El envío de invitaciones se realizará por riguroso orden de lista, avanzando de forma sucesiva, sin saltos ni preferencias, y retomando el inicio de la lista una vez alcanzado su final.

Este sistema funciona del siguiente modo:

Cada nueva necesidad de contratación da lugar a un nuevo llamamiento, que continúa desde el punto en el que se quedó el anterior.

El hecho de que una empresa haya resultado adjudicataria no implica que quede excluida ni que pierda su posición en la lista.

La no presentación de oferta no altera el orden ni genera penalización alguna.

Ejemplo práctico

Si la lista de empresas homologadas está formada por 7 empresas, numeradas del 1 al 7:

Se adjudican tres contratos de modalidad A:

Primer contrato: se invita y adjudica a la empresa 1.
Segundo contrato: se invita a la empresa 2, que no se presenta oferta. Con lo cual, se invita y adjudica el contrato a la empresa 3.
Tercer contrato: se invita y adjudica a la empresa 4.

El siguiente contrato es de modalidad B:

Se invita a las empresas 5, 6 y 7. La empresa 5 no presenta oferta, las empresas 6 y 7 sí presentan oferta y el contrato se adjudica a la empresa 6.
El siguiente contrato vuelve a ser de modalidad B:

La lista continúa avanzando y se invita a las empresas 1, 2 y 3.

Aunque las empresas 1, 3, 4 y 6 ya hayan sido adjudicatarias anteriormente, vuelven a ser invitadas cuando les corresponde por orden, ya que el sistema no se basa en adjudicaciones previas, sino en el turno sucesivo de la lista. Lo mismo ocurre con las empresas 2, 5 y 7, aunque no hubieran presentado oferta o no hubiesen resultado adjudicatarias con anterioridad.

MODALIDAD TIPO C

Si los servicios solicitados superan el coste de 6.000€ (IVA excluido), la persona responsable de los contratos basados deberá enviar la invitación para la presentación de ofertas concretas a todas las empresas homologadas, adjudicando el servicio a la oferta más ventajosa en función de las necesidades de Bilbao Turismo.

Los criterios que se tendrán en cuenta a la hora de seleccionar a la empresa adjudicataria del servicio serán los que se establezcan en las prescripciones técnicas que se adjuntarán a cada invitación, en función del servicio que se pretenda contratar.

16. PROCEDIMIENTO PARA LA ADJUDICACION DE LOS CONTRATOS BASADOS

Se procederá a realizar invitación para la adjudicación de cada contrato basado a las empresas homologadas, según el tipo de modalidad descrito anteriormente, y siguiendo el siguiente procedimiento:

1.- Se cursará invitación preferentemente a través de la plataforma de contratación de Euskadi a las empresas homologadas requeridas, a las que se les adjuntará un documento descriptivo de las características y condiciones técnicas exigidas para el contrato basado correspondiente.

2.- Las empresas, en un plazo máximo de 24-48 horas, deberán contestar si están dispuestas a proveer lo solicitado en la invitación. En caso de no responder se considerará que la empresa rechaza la ejecución del servicio.

En el caso de no recibir ninguna respuesta, se solicitarán sucesivas invitaciones de una empresa en el caso de la modalidad A y de tres empresas en el caso de la modalidad B.

3.- Si las empresas están dispuestas a prestar el servicio, las ofertas se presentarán, igualmente, a través de la plataforma electrónica de licitación hasta las 13.00 horas del día indicado en la invitación.

La notificación a las empresas no adjudicatarias de los contratos basados en un acuerdo marco, será notificada a través de la plataforma electrónica de licitación.

No será necesaria la formalización de los contratos basados, ya que estos se perfeccionan con su adjudicación.

17. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

I-. La empresa adjudicataria deberá cumplir en todo momento lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y en la Disposición Adicional Vigesimoquinta de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, en las demás normas vigentes en materia de protección de datos personales que resulten de aplicación, así como en el Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad cuando resulte aplicable.

II-. Cuando para la ejecución del contrato basado resulte necesario el acceso por parte de la adjudicataria a datos personales responsabilidad de Bilbao Ekintza, la empresa tendrá la condición de encargada del tratamiento. En este sentido, de conformidad con el artículo 28 RGPD, se formalizará un contrato de encargo del tratamiento, que se incorporará como Anexo al contrato basado y que incluirá todas las obligaciones previstas en dicha norma.

III-. El acceso y tratamiento de datos personales por la adjudicataria se limitará exclusivamente a lo necesario para la correcta ejecución del contrato basado, sin que pueda utilizarlos para una finalidad distinta, ni comunicarlos a terceros salvo autorización expresa y por escrito de Bilbao Ekintza.

IV-. La adjudicataria y todo el personal a su cargo quedan obligados a guardar confidencialidad y secreto profesional respecto de los datos personales y de la información a la que tengan acceso con motivo de la ejecución del contrato, obligación que se extenderá tanto a datos personales como a cualquier información de carácter reservado, se mantendrá incluso después de finalizada la relación contractual y deberá ser expresamente trasladada a todo el personal que intervenga en la prestación, respondiendo de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de esta obligación.

V-. En cumplimiento del artículo 32 RGPD, la adjudicataria deberá implantar medidas técnicas y organizativas apropiadas que garanticen un nivel de seguridad adecuado al riesgo, incluyendo, entre otras:

- cifrado o seudonimización de datos cuando proceda;
- registro y trazabilidad de accesos;
- almacenamiento seguro y transmisión cifrada;
- conservación y custodia adecuada de la documentación;
- formación y concienciación del personal;
- procedimientos de restauración y contingencia.

Bilbao Ekintza podrá exigir la acreditación documental de estas medidas en cualquier momento. La adjudicataria notificará sin dilación indebida y en todo caso antes de 48 horas cualquier violación de seguridad.

VI-. La adjudicataria no podrá subcontratar tratamientos de datos personales sin autorización previa, expresa y por escrito de Bilbao Ekintza. En caso de ser autorizada, deberá formalizarse un contrato entre la adjudicataria y el subencargado del tratamiento con idénticas obligaciones a las establecidas en el contrato de encargo principal y la adjudicataria asumirá plenamente la responsabilidad derivada de la actuación de los subencargados.

VII-. Una vez finalizada la ejecución del contrato basado, la adjudicataria deberá devolver a Bilbao Ekintza todos los datos personales y cualquier soporte o documento que los contenga; o proceder a su destrucción segura, cuando así lo indique Bilbao Ekintza. La adjudicataria deberá emitir un certificado de destrucción cuando se opte por esta última opción.

No podrá conservar datos salvo obligación legal de conservación, quedando en tal caso debidamente bloqueados.

VIII-. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en esta cláusula o en el contrato Anexo de encargo del tratamiento será considerado incumplimiento contractual, pudiendo ser causa de penalidad o resolución, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales que correspondan.

MERCEDES RODRIGUEZ LARRAURI - 11925572A

Firmado digitalmente por MERCEDES RODRIGUEZ LARRAURI - 11925572A
Fecha: 2026.04.21 13:06:23 +02'00'

RESPONSABLE DEL ÁREA DE TURISMO DE BILBAO EKINTZA, EPEL