

# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE CREATIVIDAD Y PRODUCCIÓN PUBLICITARIA DEL GRUPO RENFE.

## 1. OBJETO

La presente licitación comprende los servicios integrales de creatividad y producción publicitaria para el Grupo Renfe. Dichos servicios tendrán carácter integral e incluirán cuantas acciones de creación, producción, publicidad, comunicación, asesoramiento, promoción y organización de eventos se consideren necesarias durante el período de ejecución del contrato, siempre que estén al servicio de dar a conocer y consolidar la imagen de Renfe y de las diferentes iniciativas publicitarias y promocionales que la compañía desee desarrollar. La difusión y compra de espacios en medios de comunicación no son objeto del presente procedimiento y correrán a cargo de la agencia de medios contratada por Renfe al efecto.

RENFE-Operadora es la empresa matriz de un grupo empresarial formado por RENFE-Operadora y por las sociedades: Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.; Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A.; Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A.; Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A. y Renfe Proyectos Internacionales, S.A. (en adelante Grupo RENFE).

Los ejes de actividad del Grupo RENFE son: transporte de viajeros y comercialización de productos y servicios asociados en entornos metropolitanos, regionales, nacionales e internacionales (Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.), transporte de mercancías y servicios logísticos (Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A.), mantenimiento y trabajo industrial (Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A.), gestión de material rodante a disposición del mercado (Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A.) y desarrollo del negocio internacional de la compañía (Renfe Proyectos Internacionales, S.A.).

La comercialización de esos servicios, especialmente de los servicios de transporte de viajeros y mercancías, exige un esfuerzo en promoción muy importante, a través de medios convencionales y también de medios online y redes sociales o cualesquiera otros que se pudieran crear o establecer en el futuro. Las ventas de esos servicios son los que contribuyen a la sostenibilidad del ente público empresarial, de su nivel de empleo y del desarrollo del tren como medio de transporte colectivo en España.

Esta actividad comercial exige definir las estrategias de comunicación más adecuadas, de acuerdo a los diferentes públicos objetivos y grupos de interés.

En la presente contratación los trabajos se dividirán a través de los dos siguientes conceptos:

- **Trabajos remunerados a través del fee de agencia.** En estos trabajos estarán comprendidos, sin carácter limitativo, los procesos de creación, diseños, maquetas, bocetos y en general la creación de todo el material que el adjudicatario presente durante la vigencia del contrato, así como el pago de los derechos de propiedad intelectual correspondientes, el pago de la supervisión de las producciones hasta la obtención de los masters y el servicio de asesoramiento permanente, entre otros. Todos y cada uno de los trabajos inherentes a los perfiles que se presenten y cuya propuesta técnica se apruebe por RENFE-Operadora estarán incluidos dentro de este “fee de agencia”. Este fee de agencia retribuirá todos los servicios sin exclusión alguna, a excepción de los trabajos de producción. Todos los gastos que no sean creatividad, diseño y adaptaciones a medios gráficos y digitales, entrarán en el apartado de gastos de producción (construcción de soportes, atrezzo, ferias, realizaciones audiovisuales, radio, entre otros.).
- **Producciones.** Todos aquellos servicios que se requieran en el alcance del contrato y no estén incluidos en el fee de agencia.

A continuación, se indican las principales tareas que deberá realizar el adjudicatario:

#### 1.1. Diseño de Campañas de Publicidad

- Análisis de briefing, que será realizado por la Dirección de Comunicación Marca y Publicidad de RENFE-Operadora y/o las sociedades pertenecientes al Grupo Renfe que hayan solicitado la ejecución de una determinada campaña o acción publicitaria
  - Informes previos y análisis de la competencia.
  - Creación del concepto y expresión publicitaria, que incluirá, siempre, tres propuestas incluyendo todos los elementos de desarrollo necesarios y acordes con cada formato y medio, indicado por RENFE-Operadora. La propuesta definitiva deberá ser aprobada por RENFE-Operadora.
  - Cada una de las campañas y trabajos solicitados deberán adecuarse a los diferentes soportes y medios manteniendo las características propias, los registros y el lenguaje de cada uno de ellos: prensa, radio, internet, soportes exteriores y medios audiovisuales.
  - Realización de pre-test sobre las propuestas presentadas con el fin de obtener información acerca de la credibilidad de la misma, comprensión del mensaje a transmitir, identificación del producto/servicio que estamos vendiendo.
  - Selección, por parte de la Dirección de Comunicación Marca y Publicidad de RENFE-Operadora y, en su caso, por parte de las sociedades del Grupo RENFE, de la línea creativa detallándose las piezas a realizar en función de la estrategia de Medios elegida por RENFE-Operadora.
- 1.2. Diseño de acciones y piezas de publicidad singulares, es decir, aquellas que trascienden lo convencional y no son las que habitualmente se suelen utilizar, destacando por su originalidad y/o notoriedad.
- 1.3. Diseño y desarrollo de acciones y campañas de patrocinio.

- 1.4. Diseño y desarrollo de nuevas identidades gráficas.
- 1.5. El diseño y producción de campañas publicitarias, y de todo lo que de ellas se derive, y la necesidad de la realización de eventos para presentar las campañas publicitarias, que serán tanto a nivel nacional como internacional, con especial atención al mercado francés.

## **2. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

La prestación de los servicios indicados se realizará de acuerdo con las condiciones que se recogen a continuación:

- 2.1 Los trabajos que se realizarán serán definidos, en su momento, por la Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad de RENFE-Operadora y el Área de Actividad demandante.
- 2.2. Todo trabajo solicitado se materializará por parte del Adjudicatario en, al menos, tres propuestas técnicas, acompañadas de presupuesto (cuando se trate de trabajos de producción que no están incluidos en el fee de agencia) y plazo límite de ejecución, que se someterán a la aprobación de RENFE-Operadora no asumiendo el Adjudicatario ningún compromiso de gasto sin la autorización de RENFE-Operadora.

El Adjudicatario se obliga a cumplir por sí mismo las obligaciones establecidas en el presente documento. En concreto, deberá ser el área creativa del adjudicatario quien realice todas las propuestas de bocetos de piezas y campañas del Grupo Renfe. En el supuesto de que estos trabajos los desarrollara un tercero, no se pasará cargo alguno a RENFE-Operadora salvo en aquellos casos en que RENFE-Operadora lo haya solicitado o autorizado expresamente.

No obstante, en determinados casos el Adjudicatario podrá encargar la realización de determinadas tareas de producción o ejecución a un tercero. En este caso, y con carácter previo a la conclusión del correspondiente contrato entre el Adjudicatario y el tercero, el Adjudicatario deberá solicitar a RENFE-Operadora los términos y condiciones en que desea obtener la correspondiente cesión de derechos. Salvo que RENFE-Operadora indique expresamente otra cosa, será de aplicación lo estipulado al respecto en la Condición Particular 19 AUTORIZACIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN“ del Pliego de Condiciones Particulares regulador de la presente licitación. Con posterioridad, y de acuerdo con las instrucciones de RENFE-Operadora, el Adjudicatario procederá a contratar al tercero en las condiciones acordadas.

Para todo trabajo donde se requiera la contratación por el Adjudicatario de empresas externas, el Adjudicatario presentará a RENFE-Operadora, con antelación suficiente, tres presupuestos, homogéneos, fechados, firmados e identificables, de proveedores diferentes para cada uno de los trabajos que se le soliciten, como por ejemplo, la realización de spots, salvo acuerdo específico en contrario, indicando razonadamente cuál es su propuesta y justificando la ausencia de más de una propuesta en los casos en que no sea posible obtenerlas. RENFE-

Operadora se reserva el derecho de proponer y designar otros proveedores, en el caso de que las ofertas presentadas no cumplan, a su juicio, los requisitos exigibles de calidad, precio y plazo de ejecución, debiendo, en cualquier caso, el adjudicatario responsabilizarse de la calidad del trabajo final.

- 2.3. RENFE-Operadora se reserva el derecho de llevar a cabo, por su cuenta y cuando lo considere oportuno, los servicios de creatividad y producción.

RENFE-Operadora se reserva el derecho a la contratación de los servicios de creatividad de otra agencia distinta a la que resulte adjudicataria del presente procedimiento, para campañas de publicidad que pudieran contratar para otras empresas en la que tenga participación el Grupo Renfe o se desarrollen en otros países o cualquier otro servicio relacionado con la creatividad y producción. También para la realización de contenidos no publicitarios encaminados a la comunicación interna, departamento de prensa, relación con los medios y, sobre todo, comunicación corporativa.

- 2.4 La aprobación, por parte de RENFE-Operadora, de cada trabajo comprendido en el fee de agencia a través de la propuesta técnica realizada por el adjudicatario, tendrá el carácter de aceptación para la realización del mismo. Por su parte, la aceptación de la propuesta técnica y del presupuesto por parte de RENFE-Operadora en los trabajos de producción, tendrá el carácter de aceptación para la realización del mismo.
- 2.5 RENFE-Operadora se reserva el derecho de cambiar, suspender, reducir o aumentar sus planes, o programas publicitarios, incluso los que se estén ejecutando. En este caso, el Adjudicatario tomará todas las medidas necesarias para que ello implique los menores costes posibles a RENFE-Operadora.
- 2.6 El seguimiento y control de los trabajos se hará por la Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad de RENFE-Operadora.
- 2.7 La Agencia se compromete, durante la vigencia del contrato a no realizar ninguna de las tareas publicitarias objeto del mismo en relación a productos o servicios directamente competidores del producto o servicio. A los solos efectos de este contrato se entenderán como competidores directos aquellos productos que estén comprendidos dentro de la categoría de transporte ferroviario.
- 2.8. RENFE-Operadora, podrá, cuando lo considere oportuno, auditar los servicios prestados, por sí misma o por terceros, que libremente determine.
- 2.9. El adjudicatario se compromete a prestar idéntica calidad de servicio, tanto para las grandes campañas de publicidad como para aquellas acciones o trabajos que, con menor inversión prevista en medios, se soliciten durante el periodo de vigencia del contrato.
- 2.10. Todo el material producido por la agencia a petición de RENFE-Operadora, pasará a ser propiedad de ésta última.

### **3. DEPARTAMENTOS PROPIOS Y PERSONAL DESTINADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

La agencia deberá proponer el equipo que considere necesario para el desarrollo de la función de la que es objeto esta licitación. Es imprescindible que el equipo presentado cumpla con el requisito fundamental que es GARANTIZAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CREATIVIDAD, DESARROLLO Y PRODUCCIÓN PUBLICITARIA de RENFE Operadora. Eso incluye la capacidad, dentro del equipo destinado a Renfe, de trabajar todos los soportes publicitarios, presentar las campañas publicitarias necesarias con su desarrollo y ejecución total, desde la idea a las adaptaciones a los soportes necesarios para los planes de medios contratados en cada momento.

Los trabajos inherentes a los perfiles presentados estarán siempre incluidos dentro del fee de agencia. Es decir, diseños, ilustraciones, adaptaciones a medios y soportes, adaptaciones a diferentes formatos para satisfacer las necesidades de las campañas, storys, guiones y, en definitiva, cualquier tipo de desarrollo necesario para implementar las campañas y presentarlas de la manera más adecuada dependiendo de cada soporte.

Para los trabajos que sean necesarios en momentos puntuales y no estén incluidos dentro de los comprendidos en el fee de agencia, se presentarán, siguiendo la norma habitual, tres propuestas técnicas con sus presupuestos asociados para el estudio y aceptación por parte de RENFE que podrá también aportar un presupuesto propio.

El Equipo destinado a la realización del servicio deberá contar, al menos, con los siguientes perfiles profesionales más los que considere necesarios la agencia para enriquecer o dar valor a su propuesta:

1. Director General.
- 2 Director de Cuenta con experiencia acreditada superior a 3 años en el cargo. Deberá contar con el siguiente equipo:
  - Supervisor de cuenta, con una experiencia de al menos 3 años en el cargo.
  - Ejecutivo de cuenta, con una experiencia de al menos 3 años en el cargo.
3. Director creativo con experiencia acreditada superior a 3 años en el cargo. Deberá contar con el siguiente equipo:
  - Copy senior, con una experiencia de al menos 3 años en el cargo.
  - Copy, con una experiencia de al menos 3 años en el cargo.
4. Director de arte con experiencia acreditada superior a 3 años en el cargo. Deberá contar, obligatoriamente, con el siguiente equipo:
  - Ilustrador, con una experiencia de al menos 3 años en el cargo.
  - Equipo de diseño que deberá desarrollar las creatividades publicitarias, propuestas y adaptaciones para cualquier soporte: gráfico, on line y

audiovisual. Esto incluye animación de las gráficas para diferentes soportes, retoque fotográfico y cambios de formato.

- Arte finalista, con al menos 3 años de experiencia en el cargo.
- Guionista, con al menos 3 años de experiencia en el cargo.

#### **4. PLAZOS DE ENTREGA DE TRABAJOS APROBADOS**

Con independencia de que para cada encargo que se realice se pacten los plazos de ejecución, a modo orientativo se detallan los plazos que RENFE-Operadora considera razonables:

- Creatividades multimedia, incluida TV: 30 días naturales
- Creatividades multimedia (sin TV): 20 días naturales
- Creatividad gráfica y online: 7 días naturales
- Adaptaciones: 1 día hábil
- Pequeños retoques: 2 horas

Para el cómputo de los plazos indicados anteriormente se tendrá en cuenta el calendario de festivos de Madrid.

#### **5. EJES DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD**

A continuación, se relacionan los ejes principales en torno a los cuales se desarrollarán las diferentes campañas a lo largo de la vigencia del contrato, sin que dicha relación deba ser considerada de forma limitativa ni exhaustiva:

- Puesta en marcha de nuevas líneas/servicios ferroviarios.
- Productos comerciales: nuevos abonos, programas de fidelización, ofertas puntuales, etc.
- Conmemoración aniversarios relevantes.
- Campañas de imagen.
- Acciones institucionales.
- Entrada en mercados internacionales.

##### **A. OBJETIVOS DE MARKETING DEL CONTRATO**

Incremento de la venta de billetes, tanto en genérico como de aquellos productos que sean objeto de promoción puntual.

## **B. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN DEL CONTRATO**

Fortalecer la imagen de Renfe promocionar nuevos productos / servicios y reforzar los ya existentes.

A nivel institucional, seguir construyendo marca y poner en valor todos aquellos principios inherentes a una empresa pública de servicios, cuyo objetivo principal es la satisfacción de sus clientes:

- Calidad
- Seguridad
- Puntualidad
- Comodidad
- Eficiencia
- Innovación
- Rentabilidad

## **C. PUBLICO OBJETIVO**

Población en general con la debida segmentación que el producto / servicio requiera.

Madrid, 12 de enero de 2024

Ricardo Inóges Sancho  
Gerente de Publicidad y Audiovisuales

## ANEXO I REQUISITOS DE SEGURIDAD EN MATERIA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

### PARTE I

El licitador cumplirá cada uno de los requisitos expuestos a continuación y desarrollados en la PARTE II del presente ANEXO. Se acreditará mediante la cumplimentación de la declaración responsable de acreditación de documentación (ANEXO I del PCP):

- El licitador asegura que en caso de resultar adjudicatario dispondrá de las siguientes figuras, estando debidamente recogidas y documentadas, y siendo personas distintas; tal y como establece el artículo 13.5 en su apartado 5 del RD 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS) conforme a lo indicado en el punto 1.4 de la PARTE II del Anexo I de las Especificaciones Técnicas:
  - Responsable del Proyecto
  - Responsable de Seguridad
- El licitador asegura que una vez sea adjudicatario realizará un análisis de riesgos conforme al artículo 14 del ENS según la metodología conforme al ENS, que en particular el Grupo Renfe identifica como MAGERIT (herramienta PILAR), salvo que, por indicación contraria y expresa, del Área de Seguridad TIC del Grupo Renfe se especifique lo contrario. Este Análisis de Riesgos (realizado una vez sea adjudicatario del servicio), será compartido con el Área de Seguridad TIC del Grupo Renfe, conforme a lo indicado en el punto 4.1 de la PARTE II del Anexo I de las Especificaciones Técnicas.
- El licitador asegurará que, en caso de resultar adjudicatario mantendrá y pondrá a disposición del Grupo Renfe, un inventario actualizado de la totalidad de equipos objeto de la presente licitación, conforme a lo indicado en el punto 6.4 de la PARTE II del Anexo I de las Especificaciones Técnicas.
- El servicio ofertado está certificado en el ENS nivel MEDIO, tal y como aparece recogido en el Documento de Seguridad “Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas” del CCN. En caso de no estar certificado, el licitador se comprometerá a solicitar, en caso de resultar adjudicatario, dicha certificación en los primeros 6 meses de prestación del servicio. En caso de que el servicio ofertado por el licitador no esté certificado en el ENS, pero esté certificado por un tercero externo, de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), basado en la 27001 o similar, el licitador se comprometerá a solicitar dicha certificación durante los 8 primeros meses de prestación del servicio, en caso de resultar adjudicatario. Todo ello, de acuerdo con lo indicado en el punto 8.1 de la PARTE II del Anexo I de las Especificaciones Técnicas.
- El licitador asegura que, de conformidad con la Ley 12/2018, de 7 de septiembre de seguridad de las redes y sistemas de información, se satisfacen las obligaciones en relación con los incidentes de seguridad, conforme a lo indicado en el punto 8.2 de la PARTE II del Anexo I de las Especificaciones Técnicas.

## PARTE II

1. Relacionados con las **Políticas de Seguridad**, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:
  - 1.1. El adjudicatario, deberá conocer y cumplir las medidas de Seguridad incluidas en la Política de Seguridad de los Sistemas de Información del Grupo Renfe, recogidas y especificadas en el resto de Requisitos que se detallan a continuación.
  - 1.2. El adjudicatario, deberá tener establecidas Políticas de Seguridad de los Sistemas de Información en su empresa.
  - 1.3. El adjudicatario, deberá disponer de un programa sobre Seguridad de la Información para supervisar el establecimiento y mantenimiento de las políticas, estándares e iniciativas sobre seguridad de la Información.
  - 1.4. El licitador deberá asegurar que dispondrá de las siguientes figuras en caso de resultar adjudicatario, estando debidamente recogidas y documentadas, y siendo personas distintas; tal y como establece el artículo 13 en su apartado 5 del ENS:
    - 1.4.1. Responsable del Proyecto.
    - 1.4.2. Responsable de Seguridad.
  - 1.5. La gestión de la Seguridad de la Información se abordará desde un enfoque basado en el riesgo. Por lo tanto, el adjudicatario deberá implementar procesos, procedimientos o metodologías formales y documentadas para la evaluación del Riesgo de Seguridad de la Información.
  - 1.6. En su caso, las empresas subcontratadas por el adjudicatario que sean o puedan llegar a ser procesadores de información del Grupo RENFE o bien tengan acceso a la red o sistemas del Grupo RENFE, deberán adoptar las mismas políticas y estándares sobre seguridad de la información que mantiene con el Grupo RENFE.
  - 1.7. El personal del adjudicatario y el personal de las empresas subcontratadas por el adjudicatario (en caso de que aplique) deberá firmar un Acuerdo de Confidencialidad con el Grupo Renfe, así como cumplir los procedimientos de seguridad establecidos para los adjudicatarios.
2. El adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos de seguridad relativos a la **Clasificación de Seguridad, confidencialidad y propiedad intelectual de la Información**:
  - 2.1. Deberá realizar un tratamiento de la Información teniendo en cuenta la clasificación de la Información que haya realizado el Responsable de la Información interno de Renfe.
  - 2.2. Deberá contar con controles asociados a la información clasificada en virtud de esa confidencialidad.
  - 2.3. El adjudicatario no divulgará información de proyecto (naturaleza, herramientas de desarrollo, arquitectura, etc.) a terceros no autorizados, con especial atención a otro personal del adjudicatario no autorizado en el proyecto adjudicado, así como la fuga por divulgación en redes sociales de la empresa o en los perfiles profesionales de sus trabajadores.
  - 2.4. Deberá respetar la propiedad intelectual del Grupo Renfe sobre los requisitos, códigos, ejecutables y documentación.
  - 2.5. Relativo al acceso a la Información, el adjudicatario deberá disponer de documentación formal en la que se detallan los requisitos necesarios para garantizar una gestión eficaz del acceso a la información, incluyendo su otorgamiento, aprobación, revisión y retirada.

- 2.6. El adjudicatario sólo podrá disponer de la información del Grupo Renfe que el mismo le autorice o esté recogida dentro del alcance del servicio.
  - 2.7. Toda información que sea entregada por el Grupo Renfe al adjudicatario para que salga de las instalaciones del Grupo, se realizará a través de un dispositivo cifrado proporcionado por el adjudicatario.
3. En relación con la **Notificación de Incidentes de Seguridad**, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:
- 3.1. El adjudicatario, debe conocer y cumplir las obligaciones, que, en relación con los incidentes de seguridad, el Grupo RENFE tiene con las diferentes autoridades de control y de las que por proveer el servicio asume como encargado del tratamiento y bajo el alcance del contrato.
  - 3.2. Se han de implantar procesos o procedimiento formal y documentado para la notificación, escalado, investigación y resolución de incidentes relativos a la seguridad de la información.
  - 3.3. En el tratamiento de los incidentes de seguridad de la información, deberá contactarse con el Responsable de Seguridad del Grupo Renfe.
  - 3.4. Deberá ofrecer mecanismos para que:
    - 3.4.1. El Grupo Renfe pueda informar al adjudicatario sobre eventos de seguridad que ha detectado.
    - 3.4.2. El adjudicatario informe al Grupo Renfe sobre eventos de seguridad que ha detectado.
    - 3.4.3. El Grupo Renfe pueda realizar un seguimiento de la situación de un evento de seguridad del que haya sido informado.
4. En relación con los **Análisis de Riesgos**, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:
- 4.1. El licitador que resulte adjudicatario deberá llevar a cabo un análisis de riesgos conforme al artículo 14 del ENS según la metodología conforme al ENS, que en particular el Grupo Renfe identifica como MAGERIT (herramienta Pilar), salvo que, por indicación contraria y expresa, de la Gerencia de Área de Ciberseguridad y Privacidad del Grupo Renfe se especifique lo contrario. El análisis de riesgos deberá incluir:
    - Identificación de los activos que forman parte del proyecto (comunicaciones, hardware, software, personal, etc).
    - Valoración del servicio.
    - Riesgo Inicial acorde a Magerit (Alto, Medio o Bajo).
    - Amenazas de seguridad.
    - Controles de seguridad que mitiguen las amenazas.
    - Riesgo Residual obtenido tras aplicar los controles de seguridad, también acorde a Magerit (Alto, Medio o Bajo).

Este Análisis de Riesgos cumple con un doble objetivo: por un lado, el adjudicatario es consciente de los riesgos de ciberseguridad que debe tener en cuenta, y, por otro lado, debe ser consciente que la calidad del Análisis de Riesgos realizado, le permitirá responder más adecuadamente las salvaguardas que le sean de aplicación, una vez gestionado y evaluado el riesgo por Renfe.

El Análisis (realizado una vez sea adjudicatario del servicio), será compartido con la Gerencia de Área de Ciberseguridad y Privacidad del Grupo Renfe, ya que formará parte de la evaluación del Riesgo que realizará el Grupo Renfe. El adjudicatario deberá colaborar e implementar bajo el alcance del contrato, aquello que le sea de aplicación.

5. Relacionados con la **Seguridad de la Red, del Software, de la Operación y de las tecnologías de la Información**, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:
  - 5.1. Deberá disponer de documentación formal detallando las medidas necesarias para proteger los sistemas de Información frente a los actos maliciosos o malintencionados.
  - 5.2. Los sistemas del adjudicatario dentro del alcance de estos trabajos, deberán tener instaladas las últimas revisiones del software y deberá existir un programa/proceso de actualización.
  - 5.3. Tanto el software como las aplicaciones utilizadas como soporte de las actividades empresariales de Renfe deben estar configurados para solucionar factores de vulnerabilidad y amenazas conocidas y nuevas en un plazo aceptable.
  - 5.4. Los sistemas de información, como equipos personales (portátiles entre otros) que sean propiedad del adjudicatario o bien de las empresas subcontratadas por el adjudicatario (en caso de que aplique) y hagan uso de las redes de usuario del Grupo de Renfe deberán estar correctamente protegidos y configurados para que no representen una amenaza a la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de Renfe. Entre otras cuestiones de configuración de los mismos, NO deben generar tráfico no autorizados desde las redes del Grupo Renfe hacia recursos externos o internos de la red del adjudicatario.
  - 5.5. El adjudicatario deberá disponer de una política de copias de seguridad (backup) específica, la cual debe incluir la identificación no sólo de los procesos identificados como relacionados con el proyecto/servicio/desarrollo, sino también aquellos procesos internos del adjudicatario que incorporan copia de información de Renfe EPE como parte de sus datos (que incluso puede no estar identificada en los sistemas internos del adjudicatario como de Renfe). Deberán implementarse procesos o procedimientos formales y documentados para garantizar la realización de copias de seguridad y para la recuperación de la Información.
  - 5.6. A la hora de realizar una copia de seguridad (backup) de los equipos que contengan datos de Renfe, el adjudicatario deberá solicitar autorización expresa, indicando la información que contienen dichos equipos. En cualquier otro caso en el que la información deba salir del ámbito de Renfe, el adjudicatario deberá tomar las medidas necesarias en virtud de la clasificación de seguridad de la información.
  - 5.7. El adjudicatario, en caso de alojar información del Grupo Renfe en Bases de Datos ajenas al mismo; deberá seguir las recomendaciones de seguridad establecidas en la Guía *“CCN-CERT BP/24 Recomendaciones de seguridad en bases de datos”*.
    - 5.7.1. Si la tecnología de las Bases de Datos es DB2, deberá seguir adicionalmente las recomendaciones de seguridad establecidas en la Guía *“CCN-CERT BP/23 Recomendaciones de seguridad para bases de datos DB2”*.
    - 5.7.2. Si la tecnología de las Bases de Datos es Oracle, deberá seguir adicionalmente las recomendaciones de seguridad establecidas en la Guía *“CCN-CERT BP/22 Recomendaciones de seguridad para Oracle Database 19C”*.
  - 5.8. En el caso de que el servicio requiera el envío de correos electrónicos, se deberán llevar a cabo conforme a las medidas de seguridad indicadas propuestas por Grupo Renfe. Todos los correos

electrónicos enviados y recibidos deben configurarse para que empleen los sistemas de Grupo Renfe que dispone para ello, y asegurar la autenticidad del dominio de Renfe.

6. En relación con los **equipos** que se conecten a las redes o sistemas de información del Grupo Renfe, o que vayan a tratar información del Grupo Renfe, el adjudicatario deberá:
  - 6.1. En caso de que el adjudicatario sea conocedor de que uno de los equipos se encuentre en obsolescencia tecnológica, es decir, cuando no puedan instalarse nuevos parches de seguridad o no estén disponibles a pesar de existir vulnerabilidades que le afecten, ya sea por causa del fabricante, sistema operativo u otra causa relacionada con el equipo, deberá notificárselo al Grupo Renfe.
  - 6.2. El adjudicatario deberá contar con un plan de acciones correctivas dentro del proceso de mantenimiento para hacer frente a cualquier incidencia software y/o hardware que se produzca en los equipos.
  - 6.3. El adjudicatario deberá mantener los equipos actualizados a la última versión de Software disponible por el fabricante o fabricantes, según un proceso o política de actualización que deberá ser elaborado por el adjudicatario.
  - 6.4. Deberá mantener y poner a disposición del Grupo Renfe de un inventario actualizado de la totalidad de equipos. Este inventario deberá contener al menos los siguientes campos:
    - a. Dirección IP del equipo.
    - b. Nombre del equipo (hostname).
    - c. Dirección MAC del equipo
    - d. Inventario actualizado del Software instalado en cada equipo.
    - e. Modelo del equipo.
    - f. Versión del sistema operativo instalado.
    - g. Marca, modelo y Versión de antimalware instalado.
  - 6.5. El adjudicatario realizará la remediación de infecciones que se produzcan en los equipos y se responsabilizará de la efectividad de dicha remediación. Asimismo, y para minimizar el número de estas posibles acciones, el adjudicatario deberá realizar la instalación y el mantenimiento de actualizaciones de un producto antimalware.
  - 6.6. El adjudicatario que haga uso de equipos de usuario (Windows 7 y Windows 10, Linux centOs 7 y Linux centOs 8) portátiles, sobremesa o cualquier otro tipo de dispositivo (Surface), no gestionado por Renfe, en los que se vaya a tratar información del Grupo Renfe o se vayan a conectar a la red o sistemas de información del Grupo Renfe, deberá proporcionar a la Gerencia de Área de Ciberseguridad y Privacidad la siguiente información para cada uno de los equipos:
    - 6.6.1. Informe individual del equipo con el detalle obtenido por el adjudicatario de la herramienta CLARA del CCN para determinar el cumplimiento con las características de seguridad técnicas definidas en el ENS para una categorización del sistema con nivel MEDIO.  
La Gerencia de Área de Ciberseguridad y Privacidad considerará seguro un equipo cuando el informe indique un cumplimiento con las características de seguridad técnicas definidas en el ENS para una categorización del sistema con nivel MEDIO de un 65% o superior.
    - 6.6.2. Informe agregado de cumplimiento elaborado por el adjudicatario, en el que se debe incluir en el nivel de cumplimiento obtenido en el informe individual, de cada uno de los equipos

- bajo alcance del proyecto. Este informe debe indicar el valor agregado, que será el valor medio del Informe individual (6.6.1) de todos los equipos bajo alcance del proyecto.
- 6.7. El adjudicatario deberá proteger la información de los equipos eléctricos y electrónicos frente a amenazas de tipo TEMPEST, que pueden llevar a la obtención de información por cauces no previstos.
7. En relación con la **Seguridad relativa a terceras partes y a recursos humanos**, el adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos:
- 7.1. Deberán realizarse evaluaciones de los riesgos para la seguridad de la información de los proveedores para las terceras partes que accedan, procesen, recojan, creen o almacenen información de Renfe.
  - 7.2. Todo el personal del adjudicatario deberá conocer las políticas, estándares y procesos sobre seguridad de la información que resulten de aplicación. Además, dicho personal, deberá estar formado y concienciado en materia de seguridad de la información.
  - 7.3. Los empleados, contratistas, agentes y otras terceras partes implicadas en el proyecto deberán, sobre sus responsabilidades, recibir formación, al menos con carácter anual o bien mediante acciones de concienciación en aquellos momentos que el Adjudicatario considere necesario, para garantizar la seguridad y la protección de los recursos de información del Grupo RENFE.
  - 7.4. Todos los usuarios del adjudicatario que vayan a acceder a las redes o sistemas de información del Grupo Renfe, o vayan a acceder a información de Renfe, deben estar dados de alta en la gestión de identidad del Grupo Renfe, para lo que se necesitan los siguientes datos:
    - a. Nombre y apellidos.
    - b. DNI.
    - c. Correo electrónico profesional.
    - d. Teléfono móvil.
8. Relativo a los aspectos de **Cumplimiento Normativo de Seguridad**:
- 8.1. El servicio ofertado por el licitador debe estar certificado en el ENS nivel MEDIO, tal y como aparece recogido en el Documento de Seguridad "Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas" del CCN. En caso de no estar certificado, el licitador se comprometerá a solicitar dicha certificación durante los 6 primeros meses de prestación del servicio, en caso de resultar adjudicatario.

En el caso que el servicio no esté certificado en el ENS, pero esté certificado por un tercero externo, de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), basado en la 27001 o similar, el licitador se comprometerá a solicitar dicha certificación durante los 8 primeros meses de prestación del servicio, en caso de resultar adjudicatario. El aumento temporal de 2 meses en la solicitud de la certificación en el ENS, en este caso, se debe a que el licitador se encuentra ya en cumplimiento con un Marco de Seguridad de la Información.
  - 8.2. El adjudicatario de conformidad con la Ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, asegurará que deberán satisfacerse las obligaciones en relación con los incidentes de seguridad.
  - 8.3. Debe contemplarse el compromiso de devolución/destrucción (a elección del Grupo Renfe) de la información confidencial recabada durante la ejecución del servicio.

8.3.1. Si por la naturaleza del proyecto, Grupo Renfe requiere del borrado y destrucción de cualquier soporte de información o elemento hardware englobado al alcance del servicio prestado; el adjudicatario deberá aplicar un procedimiento seguro de borrado y destrucción conforme a lo indicado en el Esquema Nacional de Seguridad.

8.3.2. Asimismo, para cada borrado/destrucción realizado, el adjudicatario deberá entregar a Grupo Renfe un certificado recogiendo al menos los siguientes campos:

- a) Fecha recogida material.
- b) Personal proveedor encargado de la recogida y transporte.
- c) Procedimiento detallado empleado en el borrado/destrucción realizado.
- d) Fecha destrucción material.

9. Relativo a los aspectos de **Cumplimiento Normativo de Privacidad:**

**9.1.** El adjudicatario aplicará las medidas técnicas y organizativas de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos –RGPD y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales –LOPDGDD-).

**9.2.** El adjudicatario deberá cumplir con todas las exigencias de la cláusula relativa a protección de datos en la que se establece el encargo de tratamiento conforme a lo dispuesto en los artículos 28 del RGPD y 28 y siguientes de la LOPD-GDD. Dichas referencias esenciales serán las siguientes:

**PP.09.01** Las condiciones de subcontratación de servicios por parte del adjudicatario, que deberán estar sujetos a las mismas obligaciones que dicho adjudicatario (28.2 del RGPD).

**PP.09.02** Establecer la posibilidad de auditar al adjudicatario, así como establecer los términos en los que las citadas auditorías se celebren (periodicidad mínima, asunción de costes, plazos de preaviso, etc.) (Artículo 28.3.h).

**PP.09.03** El compromiso de soporte y asistencia al Grupo Renfe en la aplicación de medidas de seguridad (artículo 28.3.e).

**PP.09.04** Obligaciones específicas en materia de comunicación de brechas de seguridad (artículo 28.3.f).

**PP.09.05** Soporte y comunicación ante posibles recepciones de derechos por parte de titulares de datos al adjudicatario (artículo 28.3.e).

**9.4** Siempre que el Grupo Renfe lo considere necesario, podrá remitir al adjudicatario Instrucciones Documentadas relacionadas con el encargo del tratamiento de datos que tiene origen en esta licitación. El licitador, una vez resulte adjudicatario, se compromete a emitir acuse de recibo de cada una de las Instrucciones Documentadas que en este sentido pueda recibir del Grupo Renfe.

**9.5** Siempre que el Grupo Renfe lo considere necesario, el adjudicatario tendrá la obligación de realizar el análisis de riesgos para el tratamiento de los datos de carácter personal planteando las medidas de seguridad que estime conveniente. Las medidas de seguridad deberán ser aprobadas por el Grupo Renfe. En todo caso en dicho análisis de riesgos se deberá suministrar, como mínimo,

la descripción completa del ciclo de vida de los datos personales que trate el adjudicatario por cuenta del GRUPO RENFE. En concreto se han de describir las distintas fases del tratamiento y, siempre que resulte de aplicación, se describirán las tecnologías y/o sistemas de información que intervienen en cada una de ellas. Las referidas fases serán las siguientes:

- a) El momento en que el encargado realiza la captura o registro de datos personales;
- b) Los métodos utilizados por el encargado para el almacenamiento y clasificación de los datos personales;
- c) El momento en el que el encargado vaya a tratar los datos personales con una o varias finalidades concretas;
- d) En su caso, las comunicaciones y/o transferencias de datos de carácter personal que el encargado vaya a realizar a terceras entidades;
- e) El momento en el que el encargado vaya a destruir o devolver los datos personales; y
- f) El plazo de conservación de los datos personales en sus sistemas de información y/o registros.

A modo de ejemplo, para facilitar esta información, se puede utilizar la siguiente tabla que dispone la AEPD:

|           |                             | Captura | Clasificación/<br>Almacenamiento | Uso/<br>Tratamiento | Comunicación<br>o<br>Transferencia | Destrucción |
|-----------|-----------------------------|---------|----------------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------|
| ELEMENTOS | Actividades del proceso     |         |                                  |                     |                                    |             |
|           | Datos tratados              |         |                                  |                     |                                    |             |
|           | Intervinientes involucrados |         |                                  |                     |                                    |             |
|           | Tecnologías intervinientes  |         |                                  |                     |                                    |             |

9.6 En su caso, el adjudicatario habrá de informar de la identidad del Delegado de Protección de Datos (DPD) y de información de contacto.

9.7. El licitador, una vez resulte adjudicatario facilitará copia de la entrada en el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) que se elabore en cumplimiento del art. 30.2 del RGPD que, al menos, contenga:

- a) el nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado;

- b) las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable;
- c) en su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y la documentación de garantías adecuadas en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo del RGPD;
- d) una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad.

**9.8.** Descripción suficientemente detallada de las ubicaciones donde el adjudicatario va a tratar los datos personales.

**9.9** Descripción suficientemente detallada de la formación que en materia de protección de datos hayan recibido los empleados del adjudicatario que vayan a tratar datos personales que sean responsabilidad del GRUPO RENFE. En caso de que el adjudicatario no esté en posición de justificar este punto, se compromete a iniciar la formación requerida en un plazo máximo de dos meses desde la fecha de la adjudicación.

**9.10** El adjudicatario, con la mayor brevedad posible, remitirá a las personas designadas por el Grupo Renfe, el listado de todas aquellas entidades subcontratadas que vayan a tratar datos personales que sean responsabilidad Grupo Renfe y actúan bajo el rol de subencargado del tratamiento. Dicha información la remitirá de acuerdo con el siguiente formato:

| DENOMINACIÓN DEL SUBENCARGADO | PAIS EN EL QUE SE TRATAN LOS DATOS | FINALIDAD DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES QUE SE LE SUBENCARGA | COMENTARIOS |
|-------------------------------|------------------------------------|--|-------------|
|                               |                                    |  |             |
|                               |                                    |  |             |
|                               |                                    |  |             |