

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“SOPORTE, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO
TECNOLÓGICO Y CORRECTIVO DEL PROGRAMA
GHC-PEÑALARA DE GENERACIÓN DE HORARIOS,
PARA CENTROS EDUCATIVOS DE LA COMUNIDAD
DE MADRID”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **099959679518488926034**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “SOPORTE, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO TECNOLÓGICO Y CORRECTIVO
DEL PROGRAMA GHC-PEÑALARA DE GENERACIÓN DE HORARIOS, PARA CENTROS
EDUCATIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

ÍNDICE:

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2ª - OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3ª - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	5
CLÁUSULA 4ª - DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS.....	7
4.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL.....	7
4.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO TECNOLÓGICO:	8
CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	9
5.1 DISPONIBILIDAD DE LOS MEDIOS	9
5.2 RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO	9
CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO	10
CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE GARANTÍA.....	10
CLÁUSULA 8ª - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	10
CLAUSULA 9ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	11
CLAUSULA 10ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....	12
CLÁUSULA 11ª - CALIDAD	12
CLÁUSULA 12ª - PLAZO DE EJECUCIÓN	12
CLAUSULA 13ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.	12



CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante **Agencia**), según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (BOCM Núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos a cuyo fin le corresponde particularmente, el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos Centros Directivos. (*Artículo 10. Tres c - 2º*).

En el ejercicio de las precitadas funciones, desde el año 1999, en el que se lleva a cabo la transferencia de competencias en materia educativa a la Comunidad de Madrid, se ha venido desarrollando la Red de Gestión de Centros Educativos diseñada a nivel organizativo con 3 niveles de Gestión: Centros Educativos, Direcciones de Área Territorial y Servicios Centrales. En dicha red, la información fluye entre las unidades administrativas y los diferentes Centros de Gestión.

En este contexto, la Agencia desarrolló un sistema a medida para la gestión académica de los centros educativos de la Comunidad de Madrid (SICE), que fue aumentando sus funcionalidades durante estos años.

La mayor parte de los centros públicos de educación secundaria contaba con productos de generación de horarios, adquiridos con presupuesto del centro y mantenidos por los diversos fabricantes y los propios centros. Para realizar la gestión correctamente, los centros necesitaban que los gestores de horarios estuvieran integrados con el sistema para la gestión académica de los centros y que evolucionaran ambos al mismo ritmo.

Por esta razón, en el año 2007 la Agencia adjudicó el contrato de suministro denominado "Adquisición e Implantación de Licencias de Gestión de Horarios en los Centros de Educación Secundaria", expediente ECON/000326/2007, tramitado mediante Procedimiento Abierto y Concurso, a la empresa propietaria del software GHC-Peñalara. En dicho contrato se solicitaba la adquisición e instalación de 326 licencias de gestión de horarios en el sistema de información de centros educativos públicos de secundaria, así como el servicio de soporte y mantenimiento de las mismas, en un plazo de ejecución de 12 meses.

La implantación de la LOMCE en los centros que imparten enseñanza Infantil/Primaria y Especial en el curso 2015/2016 y su nuevo plan de estudios, hizo más compleja la confección de los horarios por parte de estos tipos de centros, por lo que muchos centros de esta tipología solicitaron acceso al gestor de horarios. En el mismo caso se encuentran también los centros de adultos, y de régimen especial.

Posteriormente, la Agencia optó en 2016, mediante el expediente ECON/000024/2016, por ampliar esta oferta también a 30 centros de Educación Infantil y Primaria que sirvieron como proyecto piloto para considerar la mejora de una herramienta centralizada en la gestión de los centros educativos, en las diferentes enseñanzas.



Una vez adquiridas estas licencias, se han ido realizando sucesivos contratos de mantenimiento correctivo y evolutivo del software, con la empresa que posee, con carácter exclusivo, los derechos de explotación y distribución del producto.

En 2018, para poder implantar el gestor de horarios en el resto de centros de la Comunidad de Madrid, se hizo necesaria la compra de una licencia corporativa de un gestor de horarios, que permitiría un ahorro de costes, frente a la compra de licencias individuales para todos los centros.

En el marco del Plan estratégico de la Comunidad de Madrid (PEIM), la Agencia implantó una nueva plataforma integrada de Gestión académica para todas las tipologías de Centros Educativos de la comunidad de Madrid (Raíces-Centros), que sustituía al anterior sistema SICE. En esta plataforma quedan integrados todos los centros educativos de la C.M. Esta plataforma funciona de manera homogénea y única para todos los tipos de centros, lo que requiere de un único sistema de gestión de horarios compatible con dicha plataforma. Para dar cobertura a las necesidades expuestas se adquirió una licencia corporativa del gestor de horarios GHC para todos los centros de la Comunidad de Madrid (ECON-000022-2018).

Por tanto, en la actualidad, tras la adquisición de la licencia corporativa, compatible con los requisitos del sistema de gestión educativa implantado en las diferentes enseñanzas, el producto software GHC Peñalara es la solución informática para la Gestión de los horarios de Centros Docentes de la Comunidad de Madrid, dando servicio a los centros docentes de manera horizontal.

La licencia está disponible para ser utilizada en más de 1.800 centros, distribuidos en las distintas enseñanzas:

ESCUELAS INFANTILES	567
COLEGIO DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA	784
COLEGIO DE EDUCACIÓN ESPECIAL	25
CENTRO PÚBLICO DE EDUCACIÓN DE PERSONAS ADULTAS	63
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA	337
COLEGIO DE EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA	27

Este colectivo se podría ampliar con los centros que imparten Ciclos Formativos, Enseñanzas Artísticas o Escuelas Oficiales de Idiomas.

Con el objetivo de dar respuesta a la constante evolución del producto GHC Peñalara y garantizar el soporte y la continua disponibilidad del mismo en todos los centros docentes de la Comunidad de Madrid, y tras la finalización del periodo de garantía del producto, resulta necesario contar con un servicio de soporte técnico y mantenimiento correctivo y evolutivo.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

La contratación de los servicios de soporte, mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo tecnológico (actualización de versiones) del programa GHC-Peñalara para la generación de horarios académicos, que utilizan los centros educativos de la Comunidad de Madrid, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

CLÁUSULA 3ª - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

GHC-Peñalara es un **Sistema de Generación de horarios**, diseñado para realizar la generación de horarios de centros educativos con los siguientes módulos:

- **Módulo de captura de desideratas**

La automatización de proceso de captación de asignaturas y preferencias en el contexto de las reuniones de los departamentos; lo que se llama desideratas.

Hay que tener en cuenta la importancia de recoger e introducir todos estos datos en el planificador ágilmente, dado el poco tiempo del que se dispone desde que se conocen los profesores que impartirán cada asignatura, hasta el momento de empezar el curso.

- **Planificador Horario**

El planificador se utiliza para configurar las sesiones que haya que encajar en el horario, así como para establecer las condiciones, tanto fijas como ponderadas, que deba cumplir el resultado.

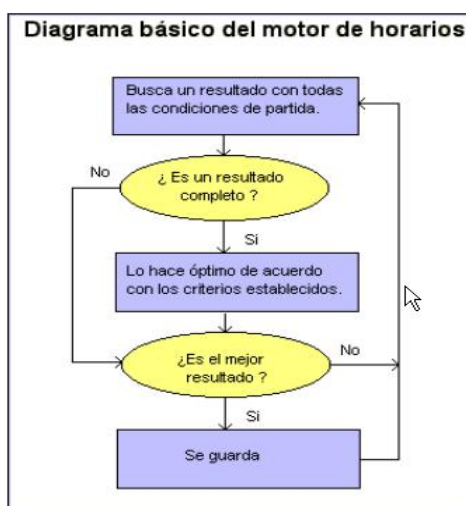
El objetivo de este módulo será generar finalmente las sesiones lectivas de cada uno de los grupos de alumnos, tanto las comunes como las optativas impartidas en cada grupo, con sus desdobles y uniones según se haya indicado. Sobre estas sesiones se asignará profesor desde la lista de sesiones o usando el módulo de captación de desideratas.

No se podrán insertar nuevos elementos en las listas de materias, grupos de alumnos, aulas, etc. estos elementos deben haber sido previamente transferidos desde el SGA. Sin embargo, **sí que se permitirá añadir profesores** que no hayan sido previamente transferidos.

- **Motor Horario**

Genera y optimiza resultados.

Se deberá poder ajustar condiciones, preferencias y ponderaciones hasta que el motor obtenga los mejores horarios que sea posible. A medida que introduzca nuevas sesiones, por ejemplo, con cada grupo de alumnos, se podrá ir generando resultados posibles.



- **Editor Horario**

El editor de horarios se utiliza para presentar los resultados generados por el motor. Sobre él se podrá elegir diversas vistas del resultado, formatos, hacer modificaciones sobre los horarios íntegros o extraer tablas independientes.

Desde el editor se debe poder modificar el horario, conservando su estructura y validez: mover o añadir sesiones, cambiar el aula, etc.

Sobre las distintas tablas el editor permitirá modificar el horario validando su integridad.

- Mover sesiones. Operación de arrastrar y soltar.
- Extraer y agregar sesiones a una lista de sesiones no colocadas.
- Modificar las asignaciones de las sesiones, reuniones y guardias, p. e. el profesor, etc. Afecta a todas las sesiones de la asignatura.
- Modificar los identificativos o añadir nuevos profesores, materias, grupos, aulas, etc.
- Crear nuevas sesiones lectivas, complementarias, reuniones o guardias.
- Cambiar los letreros fijos y las cabeceras de las tablas: días de la semana, horas de entrada, etc.
- Asignar aula con precisión a las sesiones.
- Introducir guardias de recreos, etc.

- **Módulo de impresión (Informes)**

- Sesiones sin colocar.
- Preferencias del profesor.
- Asignaciones del profesorado
- Equipos docentes.
- Profesores libres a una hora determinada.
- Aulas libres en una hora determinada.
- Etc.

- **Módulo de Importación de datos de RAICES.**

La importación de resultados desde el sistema SGA, se realizará mediante los estándares definidos por la Comunidad de Madrid.

- **Módulo de Exportación del horario generado a RAICES**

La exportación de resultados hacia el sistema SGA, se realizará mediante los estándares definidos por la Comunidad de Madrid.

El producto permitirá la ejecución en local, sin conexión on-line a ningún servidor, lo que favorecerá el uso del mismo en los diferentes entornos que el docente puede utilizar:



- Un PC de gestión del Centro educativo (en la intranet de la Comunidad de Madrid)
- Un PC fuera de la red de gestión.

CLÁUSULA 4ª - DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS

4.1. Mantenimiento correctivo y Soporte de segundo nivel

4.1.1. Mantenimiento correctivo

El adjudicatario prestará apoyo de segundo nivel ante las incidencias reportadas por los usuarios a la Dirección de Soporte Multicanal al Usuario de la Agencia (DSMU). El soporte de primer nivel ante los usuarios será prestado por la DSMU, que encaminará las incidencias no solucionadas al equipo aportado por el adjudicatario. El adjudicatario procederá a la gestión y resolución de las incidencias reportadas por la Agencia.

El adjudicatario garantizará la corrección de los defectos encontrados en el programa objeto del contrato, corrigiendo la versión y poniéndola a disposición de la Agencia en los plazos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio que se exponen más adelante.

4.1.2. Soporte de segundo nivel

El adjudicatario prestará soporte a todos los Centros Educativos de la Comunidad de Madrid, junto con la DSMU de Madrid Digital sobre la realización de horarios, (ayuda y asesoramiento en el enfoque para la realización de horarios y dudas en el manejo del aplicativo). Estas consultas se podrán realizar a través del sistema de incidencias, mail o telefónicamente.

4.1.3. ANS comunes al Mantenimiento correctivo y Soporte

- **El horario de atención y soporte** será de lunes a jueves de 9:00 - 14:00h y 16:00 - 19:00h y viernes de 8:30 - 14:30.
- **El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)** que la Agencia solicita al adjudicatario para el soporte y mantenimiento correctivo contempla, que el tiempo de respuesta y resolución, ante cualquier incidencia recibida, se resuelva dependiendo del grado de severidad.
- Por **tiempo de respuesta**, se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de la Agencia con el objeto de recabar datos y solucionar la incidencia, dentro del horario de atención.
- Por **tiempo de resolución**, es el tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que el sistema quede operativo, dentro del horario de atención. El tiempo de resolución se computa dentro del horario de atención.

Los **tiempos máximos**, quedarán determinados según los siguientes niveles de **severidad**:

- **Severidad 1:** Produce una situación de emergencia en la que el software afectado no se puede ejecutar, está inoperante, produce resultados incorrectos o falla catastróficamente.



- **Respuesta:** El adjudicatario proporcionará una respuesta en remoto y cuando así se requiera el desplazamiento on site por parte de una persona cualificada de su organización para empezar a diagnosticar y corregir un error de Severidad 1 en menos de 4 horas.
- **Resolución:** El adjudicatario realizará todas las acciones necesarias para resolver los problemas de Severidad 1 en menos de veinticuatro (24) horas. La solución será planteada a la Agencia como una solución temporal de emergencia. Si esta solución temporal de emergencia es aceptable, la clasificación de Severidad para este problema cambiará a Severidad 2.
- **Severidad 2:** Produce una situación de degradación en la que el rendimiento (throughput o respuesta) del software afectado cae bajo cargas de trabajo razonables. O bien, hay un fuerte impacto en la utilización del software, pero es utilizable aunque de forma incompleta por la inoperatividad de uno o más funciones o comandos.
 - **Respuesta:** El proveedor proporcionará una respuesta en remoto y cuando así se requiera el desplazamiento on site por parte de una persona cualificada de su organización para empezar a diagnosticar y corregir un error de Severidad 2 en menos de 8 horas.
 - **Resolución:** El adjudicatario realizará todas las acciones necesarias para resolver los problemas de Severidad 2 en menos de cuarenta y ocho horas (48). La solución será entregada al cliente de la misma forma que los errores de Severidad 1.
- **Severidad 3:** Produce una situación inconveniente, en la cual el software afectado es utilizable, pero no proporciona alguna función de la manera más conveniente o expeditiva, y la incidencia es de bajo o nulo impacto en el usuario.
 - **Respuesta:** El adjudicatario proporcionará una respuesta en remoto y cuando así se requiera el desplazamiento on site por parte de una persona cualificada de su organización para empezar a diagnosticar y corregir un error de Severidad 3 en menos de dos (2) días.
 - **Resolución:** El adjudicatario realizará todas las acciones necesarias para resolver los problemas de Severidad 3 en menos de cinco (5) días. La solución será entregada a la Agencia de la misma forma que los errores de Severidad 1.

4.2. **Mantenimiento evolutivo tecnológico:**

Durante el plazo de ejecución del contrato, el adjudicatario, facilitará las nuevas versiones del software de la herramienta Peñalara GHC Generador de Horarios Académicos, garantizando el acceso a la url de descarga, así como las versiones de actualización (incluyendo adecuación Microsoft Configuration Manager).

El adjudicatario deberá habilitar una url desde la cual los usuarios de la herramienta podrán descargarse una versión auto-instalable del producto, en un tiempo inferior a 10 minutos, independiente del número de usuarios conectados.

El adjudicatario proporcionará a la Agencia la documentación de usuario e instalación actualizada, siempre que se produzcan cambios tecnológicos y con un mínimo de periodicidad anual y la incluirá en la url de descargas.

El adjudicatario desplegará en dicha url las versiones actualizadas de la herramienta *Peñalara GHC Generador de Horarios Académicos*, así como la documentación de usuario e instalación.

Se requiere adecuación del instalable de las versiones actualizadas del producto, según indicaciones de la Agencia, para permitir la instalación remota mediante – Microsoft Configuration Manager -, para ello el adjudicatario debe facilitar un instalable cumpliendo los siguientes requisitos como mínimo:

1. El programa debe poder instalarse de forma desatendida, es decir sin requerir información al usuario durante el transcurso de la misma.
2. Debe ser silenciosa no mostrando ninguna pantalla informativa ni esperando respuesta para continuar.
3. Debe poder instalarse con la cuenta local SYSTEM en los sistemas operativos Windows 8.1 y Windows 10 con arquitecturas x86 y x64.
4. En caso de que sea necesario reiniciar después de la instalación, no deberá hacerlo de forma automática.

El formato de empaquetado habitual que permite estas opciones es “msi” de Microsoft.

Asimismo, el adjudicatario deberá realizar todas las adaptaciones en dicho software que resulten necesarias derivadas de cambios en la normativa aplicable o bien que se desprendan de las incidencias reportadas por el cliente y precisen el correspondiente mantenimiento.

El proveedor proporcionará soporte on-line para que los instaladores puedan resolver las incidencias que surjan durante este periodo.

El adjudicatario facilitará lo necesario para que, si la Agencia lo considera adecuado, pueda crear un sitio web en las páginas corporativas para servir como punto de descarga del producto, de tal modo que cualquier centro educativo que desee incorporar a su gestión de horarios este generador pueda realizar de forma autónoma la instalación en los equipos que considere preciso.

CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de los medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios necesarios, personales y materiales, de cara al soporte técnico que pudiera necesitar, para llevar a cabo con éxito el objeto del contrato.

El contratista facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras, que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software objeto del contrato.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal que realice los trabajos durante el cumplimiento del contrato y periodo de garantía serán por cuenta del contratista.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, para el contratista, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

5.2 Responsabilidad del servicio

El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio** ante la Agencia.

Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el apartado correspondiente a la Dirección de los trabajos.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.

CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **DOCE MESES** cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de la recepción o conformidad.

El contratista facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Agencia, todas las correcciones que sean necesarias para el adecuado funcionamiento del producto y su integración con el Sistema de Gestión Académica (SGA) de los centros. Para ello, proporcionará un servicio de atención de incidencias (por correo electrónico y/o teléfono).

Además, el contratista se compromete a prestar asistencia in-situ para la reparación de fallos o funcionamiento defectuoso del producto objeto del contrato, cuando no haya sido posible resolver el problema por medios remotos. A tal fin, se facilitará el acceso al lugar de reparación, al personal que deba realizar los trabajos, y que deberá encontrarse debidamente acreditado.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta ejecución del contrato y de los defectos que en hubiera en el producto, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia lo hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales, e incluso en la recepción total, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los productos suministrados.

CLÁUSULA 8ª - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable

Las actuaciones derivadas del presente contrato, en ningún momento supondrán la inclusión o el acceso a datos de carácter personal de un fichero, ni la identificación de actividades de tratamiento, estando por tanto fuera de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo

y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Deber de información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios. Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas. Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, C/ Embajadores, nº 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico: protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

CLAUSULA 9ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario *renuncia expresamente* a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

CLAUSULA 10ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de **la Agencia**, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento escrito de **la Agencia**.

CLÁUSULA 11ª - CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 12ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **TREINTA Y SEIS MESES**, comprendidos **entre el 16 de julio de 2020 y el 15 de julio de 2023**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar en tal fecha con la disponibilidad del equipo necesario para la atención de los mismos, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

CLAUSULA 13ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de la oferta y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo y Deportes,
Administración Digital y Educación
Área de Educación e Investigación
Email: AGENCIA_CONSULTAS_EDUCACION@madrid.org

*El Director de Servicios a Clientes de Presidencia,
Cultura, Turismo y Deportes, Administración Digital y Educación*

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán