

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS

QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
**“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE INFORMIX PARA CENTROS
DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA
COMUNIDAD DE MADRID”** A CELEBRAR MEDIANTE
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO



ÍNDICE

CLÁUSULA 1. - INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2. - OBJETO DEL CONTRATO.....	4
CLÁUSULA 3. - RELACIÓN DE PRODUCTOS.....	4
CLÁUSULA 4. - REQUERIMIENTOS GENERALES	4
4.1 Mantenimiento Correctivo.....	4
4.2 Actualizaciones.....	5
CLÁUSULA 5. - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
CLÁUSULA 6. - SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	7
CLÁUSULA 7. - PLAZO DE GARANTÍA	11
CLÁUSULA 8. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	12
CLÁUSULA 9. - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.	12
CLÁUSULA 10. - CALIDAD.....	12
CLÁUSULA 11. - PLAZO DE EJECUCIÓN.....	12
CLÁUSULA 12. - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	13



CLÁUSULA 1. - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por la *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 (*Artículo 10 Tres-c*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- 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.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

La prestación de los precitados servicios conlleva la elaboración de los planes de sistemas de información y de las comunicaciones de la Comunidad de Madrid, así como la dotación, administración y mantenimiento de las infraestructuras que los soportan, lo que se realiza a través de la *Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones*.

Asimismo, además de las precitadas funciones, la Agencia tiene encomendada la planificación técnica y la formación del personal de la Comunidad de Madrid en la utilización de los productos y del equipo lógico integrado en materia de informática y comunicaciones; y la de su propio personal para el adecuado cumplimiento de los fines de la Agencia (*Artículo 10 - Tres - h*).

En la actualidad, la Agencia dispone del software gestor de base de datos **Informix Enterprise Edition** e **Informix Workgroup Edition**, instalado en el entorno sanitario de la Comunidad de Madrid, en concreto en:

- Servicios Centrales del Servicio Madrileño de la Salud
- 16 Hospitales del Servicio Madrileño de la Salud

Así mismo, la Agencia dispone de licencias **Informix Enterprise Gateway** para la integración entre aplicaciones con gestor de base de datos Informix y Oracle, integración requerida para Sistemas de Información tan críticos como Nexus Económico-Financiero.

Debido a la criticidad de algunas de las aplicaciones que se ejecutan sobre los productos *Informix* anteriormente citados y, al objeto de garantizar la operatividad y la continua disponibilidad de los mismos, resulta necesario contar con el servicio “**Informix Passport Advantage**” para mantenimiento correctivo y actualización de versiones de dichos productos.



CLÁUSULA 2. - OBJETO DEL CONTRATO

La prestación del servicio “**Informix Passport Advantage**”, para el mantenimiento correctivo y actualización de versiones de las licencias de software, instaladas en la actualidad en el ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3. - RELACIÓN DE PRODUCTOS

El producto objeto de mantenimiento, con el número de licencias por cada concepto es el que se detalla a continuación:

Part Number	Descripción	Unidades
E2DD1LL	IBM Informix Enterprise Gateway Manager Server Install Annual SW Subscription & Support Renewal	2
E08SLLL	IBM Informix Enterprise Edition CPU Option Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	7.920
E08SPLL	IBM Informix WRKGRP Edition CPU Option Limited Use Socket Annual SW Subscription & Support Renewal	106

CLÁUSULA 4. - REQUERIMIENTOS GENERALES

Los trabajos objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se relacionan:

4.1 Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, asegurando su correcto funcionamiento durante el plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las especificaciones indicadas en este apartado.

Las incidencias registradas se clasificarán según los siguientes grados:

- **Nivel 1.** Severidad Alta. Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2.** Severidad Media. Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
- **Nivel 3.** Severidad Baja. Degradación esporádica de la funcionalidad.

➤ **Atención telefónica ilimitada:**

- El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia un **número de teléfono y personal de contacto** que proporcione el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software y permita realizar consultas sobre cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.
- El horario de prestación del servicio de asistencia telefónica será **de 9:00 a 18:00 h. de lunes a viernes**, excepto festivos nacionales y locales de la Comunidad de Madrid.
- Para las incidencias tipificadas de **Nivel 1** se dispondrá de un servicio de soporte **24x7**, que permita la solución de incidencias fuera de la franja horaria anteriormente citada.

➤ **Asistencia IN-SITU:**

- Intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento, en los lugares en que se encuentren instalados los productos software en mantenimiento, cuando la incidencia no pueda ser solucionada telefónicamente, previa petición y evaluación de la necesidad por parte de los responsables designados por esta Agencia. Ello implicará la sustitución, si fuera necesario, de los componentes o partes afectadas.

Este tipo de asistencia será 24x7, **con un máximo de 12 intervenciones presenciales** durante el plazo de ejecución del contrato.

➤ **Tiempo de respuesta:**

- El adjudicatario proporcionará su asistencia técnica en el plazo máximo de dos horas, a contar desde que se reporte la incidencia por la Agencia al Centro de Atención de la empresa adjudicataria.
- Este tiempo máximo de respuesta se computará:
 - a) Para las incidencias de **Nivel 1**: Desde el reporte de la incidencia por la Agencia **(24 x 7)**.
 - b) Para las incidencias de **Nivel 2 y 3**: Dentro de la franja horaria, **de 9:00 a 18:00 h. de lunes a viernes**, excepto festivos.

4.2 Actualizaciones.

El adjudicatario se compromete a la actualización de los productos y herramientas, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, así como para la solución a problemas existentes en versiones anteriores. Por tanto, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato, en el plazo máximo de **un mes** desde su liberación, momento a partir del cual la Agencia podrá disponer de estas nuevas versiones.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos Informix objeto de mantenimiento.
- Entregar a la Agencia la documentación de las actualizaciones realizadas.



CLÁUSULA 5. - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

- 5.1 El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para proporcionar el soporte técnico requerido para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.

Asimismo el adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

- 5.2 El adjudicatario facilitará a la Agencia las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos software en mantenimiento y actualización.

- 5.3 Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.

- 5.4 Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación 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 adjudicatario.

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

Con carácter previo a la adjudicación del contrato, la empresa aportará **Curriculum Vitae** del **Responsable del Servicio**, especificando la cualificación profesional del mismo (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia), así como toda aquella documentación que la Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

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 la **Cláusula "Dirección de los trabajos"** del *Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- **Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria** que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad** instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- **Supervisar el servicio de mantenimiento y soporte a prestar**, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo**, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar

personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.

- 5.6** El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que utiliza esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

CLÁUSULA 6. - SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
--

Normativa aplicable.

1. En el caso de que el adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:
 - *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD).*
 - *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).*
 - Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo.

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *RD 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
 - 2.1 En la fase de diseño funcional del sistema de referencia se realizará un **estudio previo de datos de carácter personal** a tratar, su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de los datos y los requerimientos del *RD 1720/2007*. Si procede igualmente se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la **Agencia Española de Protección de Datos** (en adelante **AEPD**).
 - 2.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de la Agencia, y en concreto:
 - 2.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su



caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.

- 2.2.2 Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. El adjudicatario se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
- 2.2.3 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- 2.2.4 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- 2.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- 2.2.6 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 2.2.7 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 2.2.8 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 2.2.9 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.



- 2.3 Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 2.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
 - 2.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
 - 2.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 2.4 Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 2.1, 2.2 y 2.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:
- 2.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.
 - 2.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
 - 2.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido



autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

- 2.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El adjudicatario se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 2.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Personal prestador del servicio.

3. Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán un documento por el que quedarán obligados al **secreto profesional** respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. Así como a la renuncia expresa de los derechos de **propiedad intelectual** que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El adjudicatario nombrará de entre los miembros del equipo prestador del servicio a un **Responsable de Seguridad**, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto a la Agencia.

El adjudicatario se compromete a **formar e informar a su personal** en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del objeto del contrato tendrá **acceso autorizado** únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el **desarrollo de sus funciones**.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

4. Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
5. El adjudicatario tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de la Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas. En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los



comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

6. De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, **la Agencia, que actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función 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 la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del Encargado del Tratamiento de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 21 RD 1720/2007*, y se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el adjudicatario como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el adjudicatario queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El adjudicatario se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el *Artículo 9 de la LOPD*, las previstas en el *RD 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**.

Derecho de información en la recogida de datos.

7. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la calle Embajadores N° 181, de Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

CLÁUSULA 7. - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **DOS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no finalice el periodo de garantía establecido, el adjudicatario responderá de la correcta ejecución de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 8. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos elaborados por el adjudicatario 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.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con una copia de cada documento. Asimismo, se entregará una copia de dicha documentación en soporte magnético compatible con las herramientas instaladas en la Agencia.

CLÁUSULA 9. - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software 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 servicio objeto de este contrato.

El adjudicatario 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 10. - CALIDAD

Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, 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 del servicio. A tal fin, la Agencia podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 11. - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo establecido para la ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de abril de 2017 y el 31 de marzo de 2019**.

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

CLÁUSULA 12. - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde el licitador deberá dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

madriddigital.sistemas@madrid.org

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i> <i>La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras</i></p> <p><i>Fdo.: Julia Molina Franquelo</i></p>	<p><i>APROBADO POR:</i> <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
--	---

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889353197498315395637**