

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
 DENOMINADO “RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA
 ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE
 PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO ORDINARIO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS**

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*).

El referido precepto encomienda a la Agencia, entre otras, las funciones de 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 instalados en la misma, el desarrollo de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones.

En base a ello y para el mejor desempeño de las funciones mencionadas, la Agencia precisa disponer de un servicio de recepción y atención al público, control de visitas, llamadas telefónicas y estafeta, a prestar en su sede.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

La prestación del servicio de recepción, atención al público y estafeta, así como el soporte administrativo necesario a las tareas propias de esos servicios, de conformidad con lo establecido en el presente pliego de cláusulas técnicas.

CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se llevará a cabo por la empresa adjudicataria, con arreglo a lo previsto en el presente pliego, en las dependencias de la sede de la Agencia, ubicada actualmente en la C/ Embajadores nº 181, de Madrid.

El adjudicatario del servicio deberá realizar las siguientes actividades y tareas:

Recepción y atención al público:

- Atención e información al público.
- Recibir y distribuir visitas por las distintas dependencias del establecimiento.
- Soporte a la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la identificación de las visitas.
- Facilitar información sobre el entorno y actividades de la Agencia.
- Establecer y atender las comunicaciones telefónicas, de megafonía o de correspondencia electrónica.

- Recibir encargos y avisos, haciéndolos llegar a los destinatarios.
- Gestión y parametrización básica de la centralita y terminales telefónicos.
- Otras funciones similares requeridas por la Agencia

Estafeta y soporte a la recepción:

- Efectuar recados dentro o fuera del centro de trabajo.
- Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia.
- Porteo de paquetería y objetos de pequeñas dimensiones.
- Hacerse cargo de entregas y avisos.
- Tomar nota y dar cuenta de cuantas anomalías o incidencias observen en el centro.
- Realizar los elementales trabajos administrativos propios de la recepción y estafeta.
- Realizar copias manejando máquinas de reprografía.
- Mantener al día los listines telefónicos y repositorios, anotando las modificaciones que se produzcan.
- Soporte a la gestión de accesos, procediendo, en su caso, a la tramitación de autorizaciones de accesos físicos o lógicos.
- Otras funciones similares requeridas por la Agencia

Condiciones de la prestación del servicio.

El servicio se prestará en días laborables, de lunes a viernes, debiendo realizar el adjudicatario **5.440** horas anuales de servicio de recepción y atención al público y **1.920** horas anuales de servicio de estafeta y soporte a la recepción, o aquellas que el adjudicatario haya ofertado en caso de ser un número superior.

Horarios y organización del servicio.

Los horarios de ejecución corresponden a cinco días a la semana (de lunes a viernes).

Será responsabilidad del adjudicatario la distribución de los recursos según las necesidades del servicio, de forma que se garantice las exigencias del mismo según el presente pliego, previa conformidad del *Responsable del Contrato* designado por la Agencia. La empresa adjudicataria realizará, tras la adjudicación y dentro de la primera semana de ejecución del contrato, una propuesta del horario y de los turnos del personal incluido en el contrato, tomando con carácter orientativo y no limitativo los siguientes horarios:

- Recepción y atención al público: de 8:00 a 20:00 horas (horario crítico: 12:00 a 16:00 horas)
- Estafeta y soporte a la recepción: de 8:00 a 16:00 horas

CLÁUSULA 4.- EQUIPO PRESTADOR DE LOS SERVICIOS

Para el eficaz desempeño de las tareas requeridas en la cláusula anterior, el servicio se prestará, como mínimo, por **un equipo formado por tres recursos coincidentes en el horario para los servicios de recepción y atención al público y un recurso para el servicio de estafeta y soporte a la recepción. Sus miembros cumplirán los siguientes requisitos:**



4.1. Servicio de recepción y atención al público:

- **Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA exigida:**

FP Ciclo formativo de grado superior o equivalente.

(Técnico Superior en Administración y Finanzas, Secretariado o Gestión Comercial y Marketing)

- **Requisitos en cuanto a FORMACION MINIMA exigida:**

- Ofimática (Nivel Básico 20 horas mínimo)
- Atención al cliente (16 horas mínimo)
- Inglés conversación (Nivel básico)

A los efectos de considerar cumplidos los requisitos en cuanto a formación mínima requerida, el equipo de trabajo propuesto para el servicio de recepción debe cubrir la totalidad de los requisitos descritos, para lo cual, los dos primeros requisitos descritos deberán cumplirlos la totalidad de los recursos, y en cuanto al último deberá cumplirlo, al menos, uno de los recursos.

- **Requisitos en cuanto a ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA exigida a cada uno de los miembros del equipo:**

Haber realizado tareas relativas al objeto del contrato durante doce meses en los últimos tres años.

4.2. Servicio de soporte a la recepción

- **Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA exigida:**

Graduado en Educación Primaria Obligatoria o equivalente.

- **Requisitos en cuanto a FORMACION MINIMA exigida:**

Ofimática (Nivel Básico 20 horas mínimo).

- **Requisitos en cuanto ACTIVIDAD PROFESIONAL MÍNIMA exigida:**

Haber realizado tareas relativas al objeto del contrato durante seis meses en los últimos tres años.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "Curriculum Vitae" de las personas asignadas a la ejecución del contrato. Se deberán presentar debidamente cumplimentados y validados por la persona que ostente la representación de la empresa. Especificarán la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto, con detalle, como mínimo, de la categoría, titulación, formación y actividad profesional).

CLÁUSULA 5.- VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUSTITUCIÓN DE LOS COMPONENTES DE DICHO EQUIPO
--

5.1. Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico inicialmente propuesto por el adjudicatario, una vez aprobado por la Agencia, se incorporará al contrato para la ejecución de los trabajos objeto del mismo.



Dicho equipo responderá a los requisitos mínimos que en el presente pliego se señalan y a las mejoras que sobre dichos requisitos mínimos haya ofertado el licitador que resultare adjudicatario.

El contratista responderá de la permanente adecuación del personal encargado de la realización de los servicios objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, la Agencia podrá comprobar y verificar su capacidad en cualquier momento, pudiendo solicitar la sustitución de los profesionales que considere no idóneos para la prestación del servicio.

No obstante, la falsedad en el nivel de cualificación profesional del personal asignado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en el apartado siguiente, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.

Serán de exclusiva responsabilidad del adjudicatario tanto las cargas sociales y salariales del personal, como los impuestos y gastos derivados de la prestación del servicio.

5.2. Modificaciones en el equipo de trabajo propuestas por la empresa

Si el contratista propusiera la sustitución de algún componente del equipo de trabajo, deberá comunicarlo por escrito a la Agencia con quince días naturales de antelación.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de un candidato con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el *Responsable del Contrato* designado por la Agencia de alguno de los candidatos propuestos.

En el supuesto de que se produzcan sustituciones de miembros del equipo adscrito a la ejecución del servicio, se requiere un solapamiento de los recursos, sin coste adicional para la Agencia, durante un periodo mínimo de tres días laborables.

El número máximo de sustituciones permitidas será de un recurso por semestre.

5.3. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo a petición de la Agencia

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde al *Responsable del Contrato* designado por la Agencia, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de diez días naturales, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Toda nueva incorporación al equipo prestador del servicio deberá cumplir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, formación y actividad profesional establecidos en el presente pliego para cada uno de los recursos.

El adjudicatario se compromete a facilitar la incorporación de los profesionales requeridos en el plazo de diez días naturales desde la comunicación por parte de esta Agencia.



Estos cambios propuestos por la Agencia no se tendrán en consideración para el cómputo del número máximo de sustituciones permitidas en el apartado anterior (5.2).

5.4. Penalizaciones

El adjudicatario asumirá las **penalizaciones** correspondientes, según el procedimiento establecido en el Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Las **penalizaciones** aplicables, en el caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por el contratista en virtud del presente contrato, y detalladas en los apartados anteriores, son las que se indican a continuación:

- El incumplimiento por el adjudicatario del período mínimo de solapamiento de personal, establecido para cada nueva incorporación al equipo prestador a propuesta de la empresa, dará lugar a la imposición de una penalización de **400 euros/día/recurso**.
- En caso de que el adjudicatario supere el número máximo de sustituciones permitido dará lugar a la imposición de una penalización de **2.000 euros/recurso**.
- El incumplimiento por el adjudicatario del plazo máximo establecido para una nueva incorporación, en caso de sustitución de componentes del equipo prestador a petición de la Agencia, dará lugar a la imposición de una penalización de **600 euros/día/recurso**.

CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1. Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato.

Los empleados de la empresa contratista que ejecuten por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio, la Agencia proporcione tales medios, en todo caso con carácter transitorio ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato, y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

6.2. Responsable del Servicio

El contratista designará una persona distinta a los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, como Responsable del Servicio ante la Agencia. Éste Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal designado por la Dirección de la Agencia, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "Curriculum Vitae" del Responsable del Servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:



- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, 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 proyecto.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento del servicio.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista. En ningún caso, a los efectos del contrato, se considerará vinculado a la Agencia el personal dependiente de la empresa adjudicataria, adscrita a la prestación de los servicios.
- Hacer entrega a la Agencia de los informes de seguimiento del contrato.

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

6.3. **Coordinador del Servicio**

El contratista designará, de entre los miembros del equipo adscrito al servicio, un Coordinador del Servicio ante la Agencia. Este *Coordinador* se encontrará en permanente contacto con el personal designado por la Dirección de la Agencia, así como con el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario.

CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

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

- La empresa adjudicataria seguirá, en todo momento, las directrices marcadas por la Agencia, tanto en la orientación general del servicio, como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse.
- El personal asignado al servicio objeto del contrato, prestará el mismo con sujeción a las instrucciones de la empresa adjudicataria en coordinación con la Agencia.
- Los recursos dedicados a la prestación del servicio de recepción, durante la prestación del mismo, deberán vestir con traje de chaqueta (falda o pantalón).
- la Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control de los servicios. Asimismo, el adjudicatario, durante la ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad.
- Si por motivos de operatividad o por cualquier otra causa, fuera preciso variar la forma de prestación del servicio objeto del contrato, el adjudicatario deberá adaptar el equipo asignado al mismo a la nueva situación, impartiendo la formación necesaria, sin coste adicional para la Agencia.



CLÁUSULA 8.- 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 tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización 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 9.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

1. En el caso de que el contratista, 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 Persona*, 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 de 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*).

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 contratista 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 contratista 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.

El contratista 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 exonerará 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 contratista 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.

De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 letra c) Apartado Tres 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 del RD 1720/2007*, 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 contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista 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.

5. 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

CLÁUSULA 10.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Cualquier Información, independientemente de su naturaleza (bien técnica, comercial, financiera, operacional o de otro tipo), en cualquier forma o soporte (ya sea verbal, escrita, grabada o de cualquier otro tipo), que pudiera ser facilitada por la Agencia, la Comunidad de Madrid o cualquier tercero, en relación con el objeto del presente contrato, será considerada como «Información Confidencial», incluyéndose en esta categoría aquella información que fuese generada a partir de la Información Confidencial.

Respecto a la **Información Confidencial**, la **empresa adjudicataria**, así como **todos los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos** objeto del presente contrato, asumirán las siguientes **obligaciones**:

- Proteger la confidencialidad de cualquier información tratada como consecuencia de la ejecución de los trabajos derivados del contrato.
- Todos los componentes del equipo prestador del servicio deberán tener un completo conocimiento del deber de secreto de la información dimanante de la ejecución del contrato.
- Guardar secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que la empresa tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligada a no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución. Esta obligación no se limita al tiempo de ejecución del presente contrato, sino que deberá ser respetada aun después de su finalización.
- La Información Confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, se guardará separada de cualquier otra información de la que se pudiera disponer. Ésta información se utilizará o transmitirá exclusivamente para los fines del contrato.
- La empresa adjudicataria no realizará copia alguna de la Información Confidencial sin el previo consentimiento escrito de la Agencia.
- Se restringirá el acceso a la Información Confidencial únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del contrato.
- Cualquier publicidad o información a los medios de comunicación referida a la simple existencia del presente contrato o a su contenido, deberá ser previamente aprobada por escrito por la Agencia.

- El adjudicatario procederá a destruir o a devolver a la Agencia, toda la Información Confidencial a la finalización del contrato, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte que se pudiera encontrar recogida, según instrucciones de la Agencia. La destrucción o devolución de la Información Confidencial no exonerará a la empresa de su obligación de utilizar dicha información como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente.
- En el supuesto de producirse algún cambio en la composición del equipo prestador del servicio, los nuevos integrantes asumirán las obligaciones contenidas en la presente cláusula. A tal efecto, la empresa adjudicataria se compromete a formar e informar al nuevo personal de tales obligaciones, asumiendo, en caso contrario, las responsabilidades que pudieran derivarse por su incumplimiento.

Dadas las características y el grado de confidencialidad que requiere el proyecto, el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, suscribirá un **Compromiso de Confidencialidad**, según modelo que se adjunta como *Anexo I* al presente pliego.

El **incumplimiento del Compromiso de Confidencialidad**, facultará a la Agencia para instar la **resolución** del contrato.

Asimismo, **todos los recursos que el contratista adscriba a la ejecución del contrato**, y con carácter previo a su incorporación al mismo, suscribirán un **Documento de Compromiso**, según modelo que se adjunta como *Anexo II* al presente pliego. El adjudicatario queda obligado a facilitar a la Agencia copia de cada uno de los documentos suscritos.

La **no suscripción de los compromisos referidos**, o el **incumplimiento de los mismos**, facultará a la Agencia para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 11.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos 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, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

CLÁUSULA 12.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

El contratista 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 contrato.

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



CLÁUSULA 13.- CALIDAD

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

CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo establecido para la ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de noviembre de 2016 y el 31 de octubre de 2017**.

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.

CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Seguridad Corporativa
Área de Seguridad Laboral y Régimen Interior
C/Embajadores, nº 181
28045 - Madrid
Teléfono (91) 580.50.00
Horario: lunes a viernes de 10 h. a 14 h.

ELABORADO Y PROPUESTO POR:
Director de Seguridad Corporativa

Fdo.: Fernando Ledrado Gómez

APROBADO POR:
El Consejero Delegado
de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.

Fdo.: Blas Labrador Román



ANEXO I

**AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO "RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA
ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID"**

En Madrid, a ____ de _____ de 2016

D. _____, con D.N.I. número _____, expedido el día _____ actuando en nombre y representación de _____, con domicilio en _____, propuesta como adjudicataria del contrato de servicios denominado **"RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID"**, en virtud de las facultades que le confiere escritura de poder otorgada ante el notario de _____, D. _____ el día _____ de _____ de _____ bajo el número _____ de su protocolo, por medio del presente adquiere los siguientes compromisos, en los términos que se recogen a continuación:

1. A los efectos del presente documento, se entenderá como **Información Confidencial** cualquier tipo de información de índole económica, financiera, técnica, comercial, estratégica o de cualquier otro tipo, ya sea transmitida verbalmente o en formato escrito, electrónico, o en cualquier otro soporte, que le sea revelada como consecuencia de la ejecución del contrato, así como cualquier tipo de análisis, estudios, resúmenes, extractos o documentos generados como resultado de la información revelada.

Las conversaciones y sus resultados serán también considerados como Información Confidencial.

2. Por medio del presente documento, (*nombre de la empresa*) se compromete a mantener y tratar como confidencial toda la Información a la que pudiera tener acceso con ocasión de la ejecución del contrato y de las conversaciones mantenidas con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Esta obligación de confidencialidad permanecerá aún después de finalizar la relación contractual.

..... (*nombre de la empresa*) adoptará todas las medidas que fueren necesarias para preservar la confidencialidad de la Información, manteniendo a tal fin la máxima diligencia.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá revelar a terceros dicha Información, salvo que cuente con la autorización previa y por escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, y limitará el acceso a la Información sólo a aquellas personas de su organización a las que, como consecuencia del contrato, les fuera estrictamente imprescindible para el desarrollo de sus funciones. Dichas personas deberán ser informadas en todo caso acerca de la obligación de confidencialidad que sobre la Información existe.



Asimismo, no podrá ceder a terceros dichos datos o archivos, especialmente los datos de carácter personal, según lo establecido en el *Pliego de Cláusulas Técnicas* que rigen el contrato, haciéndose responsable frente a terceros y frente a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de los perjuicios que pudieran derivarse del incumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente aplicable en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

3. Toda Información revelada al adjudicatario como consecuencia del contrato será propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid, no adquiriendo aquel ningún derecho o licencia, de cualquier tipo, sobre dicha Información y no podrá reproducirla o utilizarla para fines distintos de los previstos en el objeto del mismo.

Asimismo, el adjudicatario no adquirirá ningún tipo de derecho de propiedad sobre la Información.

4. (*nombre de la empresa*) queda obligada a devolver la Información en su totalidad a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid cuando sea requerido para ello.

Junto con la Información, la empresa adjudicataria asume la obligación de certificar que se ha devuelto íntegramente toda la Información suministrada, no reteniendo ninguna copia de la misma.

Fdo.:.....



ANEXO II

**AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO: “RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA
ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

D., con D.N.I. número, adscrito a la ejecución del contrato de servicio titulado ***“RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”***, suscrito en fecha con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por medio del presente documento, se compromete:

- I.- A guardar la debida confidencialidad y secreto sobre toda la información a la que tenga acceso como consecuencia de su intervención en el proyecto citado.
- II.- Esta obligación de confidencialidad permanecerá aún después de finalizar la relación contractual.

Y para que surta los efectos oportunos, se firma el presente documento en Madrid, ade de 2016.

Fdo.:.....

(Firma)

(Sello de la empresa)

