

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR  
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS QUENDA” A ADJUDICAR  
MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0927250685997241946741**



## ÍNDICE:

<b>CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
4.1 Servicios de cuota fija .....	4
4.1.1 Mantenimiento correctivo.....	4
4.1.2 Soporte .....	5
4.1.3 Actualización de versiones .....	6
4.1.4 Documentación técnica .....	6
4.2 Servicios de cuota variable (encargos planificables) .....	6
4.2.1 Cambio de ubicación .....	6
4.2.2 Modificaciones y adaptaciones del producto solicitadas por el cliente .....	6
4.2.3 Procedimiento de trabajo para los encargos planificables (servicios de cuota variable) ..	6
<b>CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 6.- EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>9</b>
<b>CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>9</b>
7.1 Disponibilidad de medios .....	9
7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio .....	9
7.3 Documentación .....	9
7.4 Responsable del servicio .....	10
<b>CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 9.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 12.- CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 13.- PLAZO DE GARANTÍA .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>13</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0927250685997241946741**

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital), según se establece en la 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, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c:

- 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.

En diferentes servicios de atención presencial al ciudadano, la Comunidad de Madrid tiene instalado el **Sistema de Gestión de Turnos Quenda** como sistema de gestión y direccionamiento de esperas del ciudadano.

Dadas las necesidades que conlleva el servicio de información y gestión de los trámites de los ciudadanos, diferentes centros de la CM disponen de un número de puestos que les permite amortiguar el tiempo de espera desde la solicitud del servicio por parte de un ciudadano hasta la prestación del mismo, estructurando ese tiempo de manera ordenada; por lo tanto, el **Sistema de Gestión de Turnos Quenda** reduce el tiempo de espera y facilita la asignación de la atención en función de la necesidad del ciudadano.

A fin de garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de este producto, es preciso disponer del servicio de soporte técnico y mantenimiento de dicho aplicativo; así como de la actualización de versiones y la atención de petición de adaptaciones del producto a las necesidades de los distintos servicios de atención presencial al ciudadano que lo soliciten.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

La prestación de los servicios de mantenimiento y actualización de versiones del **Sistema de Gestión de Turnos Quenda** instalado en los Centros de la Comunidad de Madrid que se especifican en la Cláusula 3, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

## CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN

Mantenimiento, soporte y actualización de versiones del Sistema de Gestión de Turnos QUENDA:



**C. Justicia, Interior y Víctimas:**

Registro Civil Único, C/ Pradillo, 66

**C. de Vivienda y Administración Local:**

Área de Fianzas de Arrendamiento de la Agencia de Vivienda Social, C/ Basílica, 23

<b>CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b>
--

**4.1 Servicios de cuota fija**

**4.1.1 Mantenimiento correctivo**

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de incidencias debidas a fallos o a funcionamiento defectuoso del Sistema de Gestión de Turnos Quenda. Así como en la reparación de las averías del hardware instalado para el funcionamiento de este sistema.

El objeto de este mantenimiento correctivo es **asegurar el correcto funcionamiento del producto a lo largo del plazo de ejecución del contrato** y deberá efectuarse con las siguientes especificaciones:

- **Número ilimitado** de incidencias y consultas.
- **Gestión de incidencias del Sistema de Gestión de Turnos Quenda :**
  - El contratista habilitará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico para el registro incidencias y averías que reporten los usuarios de las instalaciones a las que se hace referencia en la Cláusula 3.
  - Se dará asistencia telefónica por personal técnico cualificado del contratista, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de Madrid Digital.
  - El horario de atención y soporte será de 8:00 a 18:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.
  - Ninguna incidencia será cerrada sin confirmar con el usuario final su conformidad con la solución.
  - En caso de no poder resolver la incidencia, será responsabilidad del contratista la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución. En todo caso, se proporcionará la información que se estime necesaria por parte del contratista, para seguir manteniendo el nivel de servicio en caso de incidencias y averías críticas que supongan paradas de servicio.



- El contratista se compromete a facilitar a Madrid Digital las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén bajo contrato.

#### 4.1.2 Soporte

El soporte consistirá en el desarrollo de las acciones que se describen a continuación, todas ellas destinadas a evitar incidencias y paradas de los sistemas:

- Elaboración del **Plan de Soporte**. El contratista elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de Madrid Digital un Plan de Soporte, en el cual:
  - Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y Madrid Digital.
  - Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y averías y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
  - Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.
  - Se recogerán in-situ las necesidades asociadas a las tareas de desarrollo e implementación de soluciones.
- **Informes detallados de la configuración en producción**. Con el objeto de garantizar el soporte y mantenimiento descrito en este pliego y el nivel de servicio, el contratista deberá realizar y mantener un informe descriptivo de los medios informáticos y de las peculiaridades técnicas de la instalación en producción del software objeto de este contrato. Dicho informe será de utilidad a la hora de diagnosticar incidencias y averías. El informe incluirá datos referentes a configuraciones hardware y software objeto de este contrato.
- El soporte incluirá la **reinstalación del software y/o reconfiguración del mismo**, para puestos y licencias ya existentes, cuando se deba a fallos del mencionado software.
- El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado el **Sistema de Gestión de Turnos Quenda** cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.



#### 4.1.3 Actualización de versiones

El contratista se compromete a la actualización del producto Sistema de Gestión de Turnos Quenda 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. En el plazo máximo de un mes desde su liberación, el contratista deberá:

- Informar y poner a disposición de Madrid Digital las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato.
- Entregar a Madrid Digital la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Comunicar a Madrid Digital información relacionada con los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones del Sistema objeto de mantenimiento.

#### 4.1.4 Documentación técnica

El contratista pondrá a disposición de Madrid Digital toda la documentación técnica y de novedades tecnológicas, con respecto a las versiones soportadas y evolución de las mismas. Esta información podrá llegar por medio de páginas web o mediante peticiones de Madrid Digital a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

### 4.2 Servicios de cuota variable (encargos planificables)

#### 4.2.1 Cambio de ubicación

Traslado de los equipos. Entendiéndose a estos efectos la desinstalación, traslado físico, cableado e instalación cuando se produzca el cambio de ubicación de un centro a otro de la Comunidad de Madrid o el cambio de ubicación de uno o más de los elementos que conforman el Sistema dentro del mismo centro.

#### 4.2.2 Modificaciones y adaptaciones del producto solicitadas por el cliente

- Reinstalación del software y/o reconfiguración del mismo para puestos y licencias ya existentes cuando se trate de reinstalaciones en sustituciones de Pc's por otros nuevos.
- Cambios en la configuración en los dispensadores del Sistema de Gestión de Turnos Quenda.

Para estas actividades se han estimado un máximo de **100 horas** de analista de aplicaciones a realizar durante la ejecución del contrato.

El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de la Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.

#### 4.2.3 Procedimiento de trabajo para los encargos planificables (servicios de cuota variable)

Los Servicios planificables, se configurarán en forma de encargos planificables. Para cada encargo planificable, previamente a su ejecución, el contratista deberá presentar a Madrid Digital una planificación de sus entregables junto con la valoración del esfuerzo en horas si



la naturaleza del mismo lo requiere. Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de Madrid Digital, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo planificable.

Se realizará un proceso de aceptación de las entregas para los encargos planificables donde se validará y verificará entre otros extremos:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
- Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Sin menoscabo de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas, la aceptación por parte de Madrid Digital de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del contratista de la adecuada documentación que Madrid Digital defina, cubriendo al menos los siguientes aspectos:

- Cambios realizados en la ubicación del centro o en los elementos de la misma.
- Actuaciones llevadas a cabo durante el traslado.
- Comprobación del funcionamiento del Sistema de Gestión de Turnos Quenda en el/los puestos reubicados.

#### **CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Mantenimiento, que debe cumplir el contratista, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes penalizaciones.

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados en el presente ANS, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalizaciones de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación.

La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización a que la Agencia pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Gestión de Turnos Quenda cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

El contratista prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

**Horario de servicio:** de 08:00 a 18:00

**Niveles de servicio:**



#### 1. Prioridad crítica:

- a. Tiempo de recepción: 2 minutos
- b. Tiempo de respuesta (Soporte en remoto): 15 minutos
- c. Tiempo de respuesta (Soporte in situ): 10 horas
- d. Tiempo de resolución: 12 horas

#### 2. Prioridad alta:

- a. Tiempo de recepción: 2 minutos
- b. Tiempo de respuesta (Soporte en remoto): 20 minutos
- c. Tiempo de respuesta (Soporte in situ): 12 horas
- d. Tiempo de resolución: 14 horas

#### 3. Prioridad media:

- a. Tiempo de recepción: 2 minutos
- b. Tiempo de respuesta (Soporte en remoto): 3 horas
- c. Tiempo de respuesta (Soporte in situ): 24 horas
- d. Tiempo de resolución: 24-36 horas

#### 4. Prioridad baja:

- a. Tiempo de recepción: 2 minutos
- b. Tiempo de respuesta (Soporte en remoto): 10 horas
- c. Tiempo de respuesta (Soporte in situ): 24 horas
- d. Tiempo de resolución: 36-48 horas

*Tiempo de recepción* = tiempo transcurrido hasta la confirmación de la recepción de la incidencia por parte del contratista

*Tiempo de respuesta* = tiempo hasta que la incidencia es asignada a un propietario y se empieza a trabajar sobre ella.

*Tiempo neto de resolución* = tiempo total de resolución descontando el tiempo de espera de respuesta del usuario que ha reportado la incidencia o consulta, si se diera el caso

#### Definición de prioridades.

Se asignará la prioridad que corresponda a cada incidencia, consulta o petición de usuario final, según las siguientes definiciones.

**Crítica:** cuando todos los servicios hardware y software se ven afectados por un paro total, estando la funcionalidad del sistema comprometida y no pudiendo ejecutarse los procesos esenciales.





**Alta:** cuando se produce un fallo en cualquier elemento individual del servicio o infraestructura hardware o software, existiendo una solución parcial, pero la capacidad de mantener los procesos esenciales está degradada.

**Media:** cuando existen casos intermitentes con un mínimo impacto en los servicios de hardware y/o software. Pueden ser localizados de manera individual. Existe una solución parcial, pero la capacidad de mantener el hardware y/o software se ha degradado ligeramente.

**Baja:** consultas sobre las funciones o configuraciones particulares. Solicitudes de documentación o información.

#### **CLÁUSULA 6.- EQUIPO DE TRABAJO**

El personal encargado de atender y recibir las incidencias y averías deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software y hardware objeto de este contrato.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado el Sistema de Gestión de Turnos Quenda cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

#### **CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

##### **7.1 Disponibilidad de medios**

El contratista deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

##### **7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio**

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

##### **7.3 Documentación**

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el contratista no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.



#### 7.4 Responsable del servicio

El contratista designará un *Responsable del Servicio* ante Madrid Digital.

El licitador propuesto como contratista, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el *Curriculum Vitae* del mismo, 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).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El contratista, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital 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 contratista suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el contratista adscriba a la ejecución del contrato, 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 y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del contratista destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, facultará a Madrid Digital para instar la resolución del contrato.

#### CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del contratista y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el contratista designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.



Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

## CLÁUSULA 9.- 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 Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049- Madrid o en la dirección de correo electrónico [protecciondatosmadriddigital@madrid.org](mailto: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 el servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.



#### CLÁUSULA 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

En cuanto a estos últimos la empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Madrid Digital.

#### CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, 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 expreso y escrito de Madrid Digital.

#### CLÁUSULA 12.- CALIDAD DEL SERVICIO

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

#### CLÁUSULA 13.- 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 tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el contratista 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 Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su ejecución 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 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2021**.

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, Madrid Digital quedará facultada para instar la resolución del contrato.

#### CLÁUSULA 15.- CONSULTAS 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

Email: [ICM\\_AREA\\_PRESIDENCIA@madrid.org](mailto:ICM_AREA_PRESIDENCIA@madrid.org)

**La Dirección de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo y Deportes,**  
**Administración Digital y Educación**

**Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0927250685997241946741**