

**Fundación Germán
Sánchez Ruipérez**

**Pliego de Prescripciones Técnicas
Servicio de hosting, mantenimiento y gestión en la nube
para las aplicaciones del programa PARIX
de la Fundación GSR**

Contenido

1.	Introducción	5
2.	Contexto actual	5
2.1.	Situación actual	5
2.2.	Situación objetivo	5
3.	Cuadro de características	6
3.1.	Objeto del contrato	6
3.2.	Presupuesto, duración del contrato y prórrogas	6
3.3.	Criterios de Valoración	6
3.3.1.	Oferta económica: 60 puntos	6
3.3.2.	Oferta técnica: 40 puntos	7
4.	Descripción de la solución	7
4.1.	Objetivos generales	7
4.2.	Visión general de la solución	7
4.3.	Dimensionamiento de la solución	7
4.4.	Política de seguridad	9
4.5.	Modelo de facturación del servicio	9
4.6.	Facturación	10
4.7.	Monitorización de la infraestructura	11
4.8.	Procesos y marco metodológico aplicable	11
4.8.1.	Marco metodológico	11
4.8.2.	Procesos que incorporan los servicios	11
5.	Alcance de los servicios	12
5.1.	Visión general	12
5.2.	Gestión y administración de la infraestructura	13
5.3.	Administración de base de datos	13
5.4.	Servicios de desarrollo, soporte funcional, diseño e instalaciones	14
6.	Plan de prestación del servicio	14
6.1.	FASE 1: Prestación del servicio	14
6.2.	FASE 2: Devolución del servicio	15
7.	Organización de los trabajos	16
7.1.	Dirección y organización de los trabajos	16
7.2.	Equipo de trabajo	17
7.3.	Dependencia del personal de la empresa adjudicataria del servicio	18
7.4.	Formación y transferencia de conocimientos	19

7.5.	Gobierno del servicio y reporte	19
7.5.1.	Modelo organizativo	19
7.5.2.	Sistema de reporte	20
7.6.	Documentación de los trabajos	21
8.	Acuerdo de nivel de servicio y penalizaciones	22
8.1.	Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	22
8.1.1.	Disponibilidad	22
8.2.	Penalizaciones	23
9.	Mejoras	23
10.	Características particulares	23
10.1.	Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista	23
10.2.	Tratamiento de los datos de carácter personal	24
10.2.1.	Datos de carácter personal incluidos en la oferta	24
10.2.2.	Obligaciones del adjudicatario en relación con la normativa de protección de datos de carácter personal	25
11.	Adjudicación y Formalización del contrato	27
11.1.	Adjudicación del contrato	27
11.2.	Formalización del contrato	27
12.	Ejecución del Contrato	27
12.1.	Facultades de dirección e inspección de FUNDACION GSR	28
12.2.	Plazo de ejecución inicial	28
12.3.	Prórroga del contrato	28
12.4.	Cumplimiento del plazo y penalidades por demora	28
12.5.	Ejecución defectuosa y penalidades	29
12.6.	Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios	29
12.7.	Modificación del contrato	29
12.8.	Cesión del contrato	29
12.9.	Subcontratación	30
13.	Derechos y obligaciones de las partes	30
13.1.	Abonos del contratista	30
13.2.	Revisión de precios	31
13.3.	Condición especial de ejecución del contrato	31
13.4.	Seguridad y confidencialidad	31
13.5.	Prevención de Riesgos Laborales	32
13.6.	Reglas especiales respecto al personal laboral de la empresa contratista	33
13.7.	Otras obligaciones del adjudicatario. Cláusulas ambientales	34

- 14. Extinción del contrato.....34
 - 14.1. Realización de los servicios34
 - 14.1.1. Recepción de las prestaciones o servicios34
 - 14.1.2. Plazo de garantía.....34
 - 14.2. Resolución del contrato35

1. Introducción

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como fin el de establecer la infraestructura técnica, condiciones y criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en contratar un “Servicio de hosting, mantenimiento, desarrollo en la nube para la ubicación en él de una plataforma Moodle para la FUNDACIÓN GSR.

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos de aplicación a este tipo de servicio, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones e igualmente lo será cumplir cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local, que se promulgue en el futuro.

Las prescripciones señaladas en los puntos siguientes deben considerarse mínimas, pudiendo ser mejoradas por los licitadores.

El presente pliego de prescripciones técnicas revestirá carácter contractual.

2. Contexto actual

2.1. Situación actual

La FUNDACIÓN GSR desea contratar el hosting y los servicios asociados necesarios para la implantación de un portal WordPress y una plataforma Moodle:

- Contrato de hosting: Explotación de entorno de preproducción y producción en modalidad de hosting virtual gestionado (nube pública) definiendo las infraestructuras utilizadas en el mismo, en función de los requerimientos de la FUNDACIÓN GSR.
- Contrato de mantenimiento funcional: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las diferentes infraestructuras y el software base necesario para el correcto funcionamiento de las páginas y portales ligados al proyecto PARIX.

El hosting y el mantenimiento se centrará, en un primer momento, tanto en los diferentes elementos que conformen la infraestructura necesaria, como en el software sobre el que se instale y funcionen correctamente el WordPress y la plataforma Moodle cuyas Url se indican a continuación:

Portal	URL	Idioma
Proyecto PARIX	www.parix.es	Español/Inglés
Plataforma Moodle	https://www.escuelaparaellibro.es	Español

2.2. Situación objetivo

La situación objetivo que la FUNDACIÓN GSR quiere conseguir con esta licitación debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Fijar los costes del servicio por:
 - Servicios que el adjudicatario prestará a un coste o cuota fija mensual.
 - Otros servicios no comprometidos cuyo coste será variable en función del uso de los recursos humanos (equipo técnico) que se necesiten en cada momento.
2. Mejorar la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio

3. Cuadro de características

3.1. Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los servicios de una empresa especializada que genere una plataforma Moodle, la mantenga y gestione durante el periodo de duración del presente contrato, tal y como se explica en el punto dos del presente documento. 2. Objeto.

3.2. Presupuesto, duración del contrato y prórrogas

Presupuesto del contrato:

El presupuesto estimado de licitación para el período inicial de ejecución y en su caso, su desglose en precios unitarios asciende a la cantidad de:

Presupuesto de licitación sin IVA (en euros)	IVA	Presupuesto base de licitación: Presupuesto licitación + IVA (en euros)
15.000	Tipo IVA aplicable: 21 %	15.000 + 3.150= 18.150
	Importe IVA:	

Duración del contrato: de trece meses, desde la fecha que se estipule en el contrato.

Oferta anormal o desproporcionada: se considerará que una oferta puede ser anormal o desproporcionada, si el licitador presenta una propuesta con una reducción superior al 20 % del presupuesto de la licitación.

3.3. Criterios de Valoración

3.3.1. Oferta económica: 60 puntos

Se valorará con un máximo de 60 puntos la oferta más económica de todas las presentadas, y sobre el resto, de forma proporcional, se puntuará aplicando la siguiente fórmula:

Puntuación oferta presentada = 60 x (oferta más económica / oferta a valorar).

3.3.2. Oferta técnica: 40 puntos

- a) Ejecución: 20 puntos
 - Calidad de las soluciones propuestas
- c) Experiencia: 20 puntos
 - Experiencia demostrada en la gestión de infraestructuras de hosting semejantes a la descrita en este pliego.

4. Descripción de la solución

4.1. Objetivos generales

Los objetivos generales mínimos que se pretenden conseguir con este pliego se indican a continuación a modo de resumen. Son objetivos funcionales que el ofertante debe considerar como referencia a la hora de ofertar mejoras sobre los mínimos exigidos en el pliego.

- Implantar y gestionar un modelo de infraestructura como servicio (Sistema operativo, Servicios web, Base de datos, rendimiento, copias de bases de datos de portales...) que FUNDACIÓN GSR pondrá a disposición del ofertante, en base a los requerimientos comunicados por la FUNDACIÓN GSR.
- Aportar sencillez y flexibilidad a la gestión y administración de la plataforma de servicio Wordpress y la plataforma Moodle.
- Disponer de una herramienta de gestión del servicio compatible con la plataforma Wordpress y la plataforma Moodle en la que se registrará toda incidencia relacionada con aquel.
- Mantenimiento correctivo, evolutivo y desarrollo de nuevos portales sobre la plataforma Wordpress y la plataforma Moodle.

4.2. Visión general de la solución

La solución demandada por la FUNDACIÓN GSR es un modelo de explotación en nube donde los ofertantes deben proveer una solución para gestionar las infraestructuras de base de la plataforma Wordpress y la plataforma Moodle, que dé cobertura a los requerimientos que se exponen en el presente pliego de prescripciones técnicas y en el correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares.

El proveedor de servicios operará la solución integral ofertada, y se integrará con los departamentos, de la FUNDACIÓN GSR necesarios en cada momento.

El adjudicatario aportará, por sus propios medios o mediante acuerdo con un proveedor de servicios en la nube, toda la infraestructura hardware (servidores, almacenamiento, electrónica de red, líneas de comunicaciones, etc.) software (sistemas operativos, virtualización, base de datos, antivirus, alta disponibilidad, etc.)

4.3. Dimensionamiento de la solución

Para la definición de las especificaciones y requisitos técnicos y funcionales que debe cumplir la solución ofertada por el licitador, a continuación, se aporta el dimensionamiento de la plataforma y su arquitectura de servicio.

Las especificaciones y los requisitos técnicos y funcionales que siguen son mínimos y obligatorios.

Se contemplan dos entornos:

- Un entorno de preproducción operativo 24 horas al día durante los 365 días del año (24x7) de acceso restringido para realizar las pruebas necesarias antes de la puesta en marcha en el entorno de producción.
- Un entorno de producción operativo 24 horas al día durante los 365 días del año (24x7).

Los licitadores podrán plantear en su oferta, si lo consideran necesario, la propuesta de cambio o mejora sobre la infraestructura teniendo en cuenta los siguientes aspectos en su elaboración:

- Sistema de **auto-escalado**. Compuesto por los siguientes **componentes hardware**:
 - **Balanceador de carga ALB** (Application Load Balancer)
 - **2 a 5 Frontales Web**: instancias EC2 del tipo t3.large. Linux Ubuntu
 - **Servidor NFS**: instancia EC2 del tipo t3.medium. Linux Ubuntu.
 - **Servicio de base de datos distribuido RDS**: instancia Aurora MySQL del tipo db.r5.large
 - **Firewall WAF AWS Shield**
- Sistema de **auto-escalado**. Compuesto por los siguientes **componentes software**:
 - **Sistema operativo Linux** instalado en los diferentes servidores.
 - **Servidor web Apache** instalado en los Frontales Web.
 - Software de plataforma de formación (**Moodle 4.1**) residente en el servidor NFS.
 - Software de aplicación web (**Wordpress**).
 - **Software estándar NFS** de compartición de ficheros instalado en el servidor NFS.
 - **Software de acceso S/FTP** Pure FTPd instalado en los servidores Frontales Web.
- **Servicios adicionales** proporcionados por terceros:
 - **Servicio de correo electrónico** proporcionado por SMTP.
 - **Servicio DNS** proporcionado por Amazon Web Services (AWS).
- Servicio de **copias de seguridad** proporcionado por Amazon Web Services (AWS):
 - Snapshots diarios de base de datos realizados de modo automático.
 - Snapshots diarios de los volúmenes de datos/root del servidor NFS realizados de modo automático.

- Seguridad:
 - AWS WAF – Web Application Firewall.
 - Protección contra DDoS AWS Shield.
 - Grupos de acceso que limitan la conectividad a los elementos de la infraestructura.
 - Load balancer que protege los servidores Front End.
 - Cuentas SFTP.
 - Monitorización de todos los sistemas.
 - Actualizaciones, parches de seguridad y mantenimiento del sistema operativo.

4.4. Política de seguridad

El proveedor se compromete a cumplir con las políticas de seguridad corporativas actualmente en uso en la FUNDACIÓN GSR y que debe cumplir premisas como:

- El adjudicatario deberá comprobar que se cumplen las políticas de backup realizadas en la infraestructura que FUNDACIÓN GSR alquilará en el presente contrato. Igualmente se encargará de programar la política de copias de seguridad sobre dicha infraestructura de acuerdo a lo que solicite al respecto FUNDACIÓN GSR.
- Las copias de seguridad serán del sistema, del almacenamiento compartido y de las bases de datos, si procede, de todos los entornos, pero será responsabilidad del adjudicatario realizar volcados de cada una de las bases de datos asociadas a cada uno de los portales diariamente y siempre que se vaya a realizar una operación que conlleve algún riesgo.
- Servicios de técnica de seguridad informática. Como servicios de técnica de seguridad se entiende las tareas realizadas para mantenimiento del software de base. A modo de ejemplo, los servicios incluidos en este apartado son del tipo:
 - Aplicación de nuevas versiones de software base: SO, BBDD, Wordpress, Servicio web, Moodle de acuerdo con la decisión que tome FUNDACIÓN GSR una vez estudiada la valoración de la situación por parte del licitante.
 - Instalación y aplicación de parches de acuerdo con la decisión que tome FUNDACIÓN GSR una vez estudiada la valoración de la situación por parte del licitante.
 - Seguimiento y control de fallos software.
 - Documentación de procedimientos previos y posteriores a la instalación de nuevos elementos.
 - Gestión de malware, virus y ataques informáticos conjuntamente con FUNDACIÓN GSR y el proveedor de la IaaS.

4.5. Modelo de facturación del servicio

La FUNDACIÓN GSR a todos los efectos de este pliego y del contrato que de él se derive requiere un modelo de facturación dividido en:

- Servicios que el adjudicatario prestará a un coste o cuota fija mensual.
- Servicios no comprometidos cuyo coste será variable en función del uso de los recursos.

En cuanto a los servicios no comprometidos cuyo coste será variable se establecerá un "pago por uso" que será calculado mensualmente en función de los siguientes parámetros, para los que se considerarán incluidos los servicios correspondientes:

- Horas de desarrollo, técnica de sistemas, administración de base de datos, diseño y arquitectura de la información, o cualquier otro servicio profesional relacionado.

El proveedor deberá por tanto ofertar económicamente los siguientes parámetros:

1. Servicios a prestar dentro de la cuota fija.
 - a. Desarrollo, reestructuración, reprogramación, mantenimiento y mejora de los portales con actualización de versiones de software base para el correcto funcionamiento de la plataforma Wordpress, plugins incluidos y lo mismo para Moodle. Para la ejecución del servicio se tomará como precio el equivalente al de dos expertos en desarrollo de portales Wordpress, a plena dedicación en jornada ordinaria de 8 horas al día durante toda la ejecución del contrato.
 - b. Administración proactiva y reactiva del software de base: servicios web, BBDD, o cualquier otro servicio profesional relacionado, hasta un total de: 150 horas/año.
2. Servicios a prestar a coste variable:
 - a. Precio unitario de perfiles que equivalgan a la actividad de un experto en desarrollo de portales.
 - b. Precio unitario de expertos en desarrollo de sistemas de portales Moodle, arquitectos de información y diseñador según demanda.
3. El importe global del contrato incluirá la gestión de la plataforma, la dedicación de las personas que pertenecerán y serán por cuenta de la empresa que gane el concurso o licitación, y cualquier otra actividad incluida en el alcance.

4.6. Facturación

Se facturará mensualmente el importe total de adjudicación de este contrato dividido por la duración del mismo (13 meses).

Los servicios a coste variable se facturarán puntualmente, una vez realizada la correspondiente prestación y la comprobación de su correcto funcionamiento.

4.7. Monitorización de la infraestructura

El ofertante deberá desplegar y configurar las herramientas que permitan medir y monitorizar los servicios prestados desde el punto de vista de la experiencia de usuario. Estas herramientas o consolas de monitorización deberán ser accesibles de forma segura por la FUNDACIÓN GSR vía web.

4.8. Procesos y marco metodológico aplicable

4.8.1. Marco metodológico

Los productos que se obtengan seguirán los estándares de identidad corporativa de la FUNDACIÓN GSR.

4.8.2. Procesos que incorporan los servicios

A continuación, se detallan los procesos de esta metodología que se consideran incluidos en los trabajos:

- Gestión de incidencias. La gestión de incidencias tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.
- Gestión de peticiones. La gestión de peticiones tiene como objetivo atender a las solicitudes que realicen los usuarios o técnicos siguiendo un flujo concreto para realizarlas, flujo que puede implicar diferentes áreas o grupos de trabajo.
- Gestión de problemas. Las funciones principales de la gestión de problemas son:
 - Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio.
 - Determinar posibles soluciones a las mismas.
 - Proponer las peticiones de cambio necesarias para restablecer la calidad del servicio.
 - Realizar revisiones post-implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.
- Gestión de la configuración. Las cuatro funciones principales de gestión de la configuración pueden resumirse en:
 - Llevar el control de todos los elementos de configuración con el adecuado nivel de detalle.
 - Proporcionar información precisa sobre la configuración de los diferentes elementos de la infraestructura de servicio a todos los diferentes procesos de gestión.
 - Interactuar con las gestiones de incidencias, problemas, cambios y versiones de manera que estas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas.
 - Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción.

- Gestión de cambios. El principal objetivo de la gestión de cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
- Gestión de versiones. La gestión de versiones es la encargada de la implementación y control de calidad de todo el software instalado en el entorno de producción.
- Gestión de niveles de servicio. La gestión de niveles de servicio debe velar por la calidad de los servicios alineando la tecnología con los procesos y todo ello a unos costes razonables.
- Gestión de la capacidad. La gestión de la capacidad es la encargada de que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada.
- Gestión de la continuidad del servicio. La gestión de la continuidad del servicio se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios, debido a causas de fuerza mayor, tenga consecuencias graves para los procesos soportados.
- Gestión de la seguridad. La gestión de la seguridad debe velar por que la información sea correcta y completa, esté siempre a disposición de quien la precise y sea utilizada sólo por aquellos que tienen autorización para hacerlo.

5. Alcance de los servicios

5.1. Visión general

La solución esperada por la FUNDACIÓN GSR comprende la gestión y operación de la infraestructura, donde éste aporte una solución técnica de gestión de la misma, incluyendo capa de sistema operativo y elementos del software de base y BBDD necesarios para dar servicios de Wordpress y plataforma Moodle de un modo coordinado, integral e integrado con los mecanismos, procedimientos y herramientas corporativas actualmente en uso en FUNDACIÓN GSR, o las que ésta determine a futuro.

El horario del servicio de provisión, operación y mantenimiento será continuo, debiendo poder dar respuesta inmediata de lunes a viernes en el horario de 9:00h a 19:00h en el entorno productivo, si bien se valorará la atención fuera de dichos horarios en caso de emergencia.

A continuación, se identifican a modo orientativo los servicios que serán responsabilidad del proveedor y por tanto están incluidos en el alcance:

- Gestión y administración de toda la arquitectura de hosting.
- Gestión de recuperación ante desastres.

- Administración de base de datos.
- Gestión de almacenamiento y salvaguardia lógica de los portales.
- Servicios de desarrollo, arquitectura de la solución, soporte funcional y diseño.

5.2. Gestión y administración de la infraestructura

El adjudicatario se responsabilizará de la gestión y administración del hosting incluyendo:

- Administración y mantenimiento del software de base y BBDD.
- Optimización del rendimiento y disponibilidad, mediante la detección de cuellos de botella, dimensionamiento, cumplimiento de los niveles de servicio y seguimiento.
- Gestión de incidencias/problemas, peticiones/cambios y configuración, incluyendo las actividades de detección, aislamiento y corrección de errores, gestión de las alarmas reportadas en monitorización y mantenimiento preventivo.
- Seguimiento y monitorización del sistema (monitorizar, revisar y verificar el sistema).
- Gestión y configuración de sistemas, parches, actualización de versiones, siempre de acuerdo a las directrices marcadas por la FUNDACIÓN GSR en relación a las versiones.
- Manipulación y control de la ejecución de los procesos.
- Planificación, configuración y control de la ejecución de tareas periódicas.
- Comprobación de los mecanismos de salvaguarda de información.
- Actualización continua de manuales de operación y de bases de datos de conocimiento y comunicación.

5.3. Administración de base de datos

El adjudicatario se responsabilizará de la administración de bases de datos incluyendo:

- Monitorización y administración de la base de datos.
- Gestión de parches.
- Actividades de análisis y ajuste de rendimiento.

- Administración de base de datos, por ejemplo, reorganización periódica de tablas, gestión de actualizaciones, copias de seguridad y resolución de problemas.

5.4. Servicios de desarrollo, soporte funcional, diseño e instalaciones

Estos servicios serán demandados bajo petición cuando se exceda, caso de que ocurra, la línea base establecida para las labores rutinarias preventivas y reactivas. La empresa adjudicataria del servicio, deberá disponer de expertos en desarrollo de portales Wordpress y Moodle para prestar el servicio durante toda la ejecución del contrato.

6. Plan de prestación del servicio

6.1. FASE 1: Prestación del servicio

Esta fase comienza con el inicio del contrato y continuará hasta la finalización del contrato (incluyendo en su caso la correspondiente prórroga).

Para todas las tareas solicitadas, el adjudicatario se comprometerá a seguir con las indicaciones que le transmita la FUNDACIÓN GSR orientadas a asegurar la integración e interoperabilidad de todas sus infraestructuras.

FUNDACIÓN GSR ofrecerá un acceso a un portal de gestión y administración de sistemas desde donde se pueda, en tiempo real, solicitar la provisión de equipamiento, así como monitorizar la infraestructura proporcionada.

El proveedor del servicio deberá mantener actualizados y a disposición de la FUNDACIÓN GSR los siguientes entregables durante toda la vida del proyecto:

- Documentación de diseño y arquitectura de la solución.
- Manuales de operación de toda la infraestructura.
- Documentación de la arquitectura de despliegue.
- Documentación de todas las integraciones y configuraciones realizadas.
- Base de datos de conocimiento de incidencias, problemas, soluciones temporales, etc, relativos a la gestión de la infraestructura.
- Plan de continuidad de los servicios.
- Plan de reversión del servicio, incluyendo:

- Documentación que recoja requisitos físicos y lógicos para el despliegue del servicio en otro entorno de ejecución.
- Documentación que describa el procedimiento de restauración de las copias de seguridad que se suministran de la información.

Durante esta fase de proyecto el proveedor debe proporcionar a la FUNDACIÓN GSR, al menos, los siguientes informes con la periodicidad y el nivel de detalle e información que determine el Director del Proyecto de la FUNDACIÓN GSR:

- Cuadro de mando: Informes de cumplimiento de cada uno de los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio ANS y el cálculo de penalizaciones (ver punto ANS del presente Pliego).
- Listado de incumplimientos del ANS y de violaciones de seguridad, indicando duración, impacto y pérdida de datos.
- Informes de métricas operacionales: tiempos de respuesta de aplicación, consumos de ancho de banda, utilización y saturación de las líneas de comunicaciones, espacio utilizado en las bases de datos, etc.
- Informes de actuaciones realizadas en el periodo.
- Informes de incidencias y problemas.
- Informes de tareas realizadas.
- Además, el proveedor del servicio facilitará a la FUNDACIÓN GSR cualquier otro informe o documentación que la FUNDACIÓN GSR pueda requerir para poder realizar un seguimiento adecuado de los servicios contratados.

En el apartado de este pliego “4. Alcance de los servicios” se incluyen, a modo de orientación, las tareas a realizar por el proveedor en esta fase de la prestación del Servicio.

6.2. FASE 2: Devolución del servicio

Comenzará (1) mes antes de la finalización del contrato (o en su caso a la finalización de las correspondientes prórrogas) y el proveedor tendrá las siguientes obligaciones mínimas, sin coste alguno para la FUNDACIÓN GSR:

Previamente a la finalización del contrato:

- Entregar a la FUNDACIÓN GSR toda la documentación actualizada que forma parte de los entregables de la FASE 1: prestación del servicio.
- Facilitar a la FUNDACIÓN GSR la documentación que recoja requisitos físicos y lógicos para el despliegue del servicio en otro entorno de ejecución. Dicha documentación deberá ser entregada a la FUNDACIÓN GSR a la finalización de los trabajos de instalación y se actualizará por parte del adjudicatario cada vez que cambien los requisitos. En cualquier caso la última versión deberá estar validada por la FUNDACIÓN GSR al menos dos (2) meses antes de la finalización del contrato.
- Facilitar a la FUNDACIÓN GSR la documentación que describa el procedimiento de restauración de las copias de seguridad que se suministrarán con la información. Dicha documentación deberá ser entregada a la FUNDACIÓN GSR a la finalización de los trabajos de instalación y se actualizará por parte del adjudicatario cada vez que cambien los requisitos. En cualquier caso la última versión deberá estar validada por la FUNDACIÓN GSR al menos dos (2) meses antes de la finalización del contrato.

Al finalizar el contrato:

- Facilitar a la FUNDACIÓN GSR las copias de seguridad de la información que permitan restaurar el servicio en una infraestructura que cumpla los requisitos indicados anteriormente siguiendo el procedimiento de restauración validado.
- Estas copias deberán estar en formato compatible con el software de backup en uso por la FUNDACIÓN GSR en el momento de la reversión del servicio, de tal forma que puedan ser restauradas por la FUNDACIÓN GSR. Se entregarán no sólo las últimas copias sino al menos:
 - Una copia de cada semana de las últimas cuatro semanas.
 - Una copia de cada mes de los últimos doce meses.
 - Una copia del último año del contrato.
- En caso de que exista cambio de proveedor, el equipo técnico de la empresa saliente deberá estar disponible (tanto presencialmente como en remoto) durante al menos un (1) mes desde la finalización del contrato para garantizar una adecuada migración y transición del servicio.

7. Organización de los trabajos

7.1. Dirección y organización de los trabajos

Los trabajos se realizarán desde fuera de las instalaciones de FUNDACIÓN GSR, si bien podrá la empresa adjudicataria y sus trabajadores acudir a FUNDACION GSR cuando sea estrictamente necesario sin necesidad alguna de permanencia.

La FUNDACIÓN GSR nombrará a un técnico cualificado como director de proyecto, que la represente ante la empresa adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al contrato de este pliego. En su caso, el

director del proyecto podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la FUNDACIÓN GSR o externo que considere oportuno.

Es responsabilidad del director del proyecto de la FUNDACIÓN GSR:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los pliegos de cláusulas, tanto administrativas como técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la FUNDACIÓN GSR persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte la empresa adjudicataria nombrará un coordinador del servicio que la representará ante la FUNDACIÓN GSR y que dirigirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen de la dirección del proyecto. El coordinador tendrá a su cargo el equipo de proyecto necesario con la cualificación técnica y profesional necesaria para la ejecución de las tareas asociadas al contrato, equipo de profesionales que, al igual que el coordinador del servicio, serán trabajadores por cuenta de la adjudicataria y trabajarán bajo su dependencia y supervisión. Siendo FUNDACIÓN GSR ajena a cualquier responsabilidad que derive de las relaciones que dichos profesionales con su empresa (la adjudicataria del servicio).

7.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo de la adjudicataria estará constituido por un equipo mínimo (que se define a continuación) complementado con otras personas y perfiles técnicos necesarios para la ejecución de los trabajos comprometidos, como los servicios de valor añadido.

Los integrantes del equipo mínimo que realicen la gestión, mantenimiento, administración, operación y cualquier otra tarea objeto del contrato de la solución ofertada deberán poder desplazarse a las oficinas de la FUNDACIÓN GSR en Madrid en un plazo inferior a 12 horas desde el aviso para participar en reuniones de trabajo o realizar otras tareas cuya presencia sea necesaria.

Se considera como equipo mínimo del adjudicatario el formado por:

- Responsable de contrato, un ejecutivo de alto nivel del adjudicatario, con suficiente autoridad para tomar decisiones estratégicas referidas a los servicios.
- Coordinador del servicio, encargado de la gestión y coordinación global del proyecto y de ser interlocutor con FUNDACIÓN GSR.
- Técnicos de sistemas, bases de datos MySQL/MariaDB, diseñadores y arquitectos de información de la infraestructura hardware y software aportada.

A lo largo de la ejecución de los trabajos, se podrá acordar incluir como parte de este equipo mínimo ciertos perfiles o personas cuya participación en un periodo determinado pueda resultar crítica para el éxito de algún proyecto o en el desarrollo global de los servicios. A estas personas o perfiles y durante el periodo acordado, se aplicarán los mismos requisitos fijados para el personal que compone el equipo mínimo.

Los componentes del equipo mínimo tendrán una dedicación total o parcial según se ha detallado en este pliego. El licitador deberá aportar el currículum vitae de cada uno de los componentes que conforman su equipo mínimo, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de la titulación, formación y actividad profesional).

Todas las acreditaciones deberán incluirse en el CV de cada perfil, aportando los proyectos en los que se han utilizado dichas herramientas, tecnologías o conocimientos.

La no inclusión de dicha información en los CV, o su incumplimiento será motivo de exclusión del proceso de licitación.

Cambios en el personal técnico

El Equipo de Trabajo del adjudicatario estará compuesto por las personas que éste haya indicado en su oferta. La FUNDACIÓN GSR considera crítico para el cumplimiento de los objetivos de estos servicios la estabilidad del equipo de trabajo, minimizando las rotaciones no planificadas de los mismos.

La gestión del equipo de trabajo del adjudicatario es responsabilidad única de la empresa que resulte adjudicataria del servicio.

7.3. Dependencia del personal de la empresa adjudicataria del servicio

Los recursos humanos proporcionados por la empresa que gane la licitación o el concurso, dependerán, de manera exclusiva y en todo momento, de ella. Siendo ajena FUNDACIÓN GSR a cualquier relación derivada de dicha dependencia. El coordinador del servicio designado por la empresa ante FUNDACIÓN GSR será el encargado de transmitir las necesarias y oportunas instrucciones como mediador entre la prestadora del servicio y FUNDACIÓN GSR.

Esta dependencia y subordinación de los profesionales que presten el servicio descrito respecto de la empresa adjudicataria, deberá plasmarse no solo a través de las instrucciones que solo pueden recibir de su empresa, sino también acreditando, con la periodicidad que FUNDACIÓN GSR establezca, que están debidamente dados de alta en Seguridad Social y que la entidad se encuentra al corriente de las correspondientes cuotas y los salarios debidos a sus trabajadores.

El desarrollo de la dependencia de los profesionales que presten el servicio descrito respecto de la empresa que resulte adjudicataria, se encuentra más extensamente tratado en el Apartado 9, Características Particulares, del presente Pliego.

Todos los profesionales que vayan a trabajar en el proyecto licitado deberán suscribir un compromiso de confidencialidad tal y como se establece en el Anexo II del presente Pliego.

7.4. Formación y transferencia de conocimientos

Se incluirá un plan de formación elaborado e impartido por cuenta del adjudicatario al entrenamiento y capacitación necesaria para que el personal de la FUNDACIÓN GSR obtenga los conocimientos necesarios para la utilización y operación de los elementos de la infraestructura Wordpress y Moodle, con el fin de que no interfieran en el correcto funcionamiento de la infraestructura de hosting, adecuándose al nivel de conocimientos previos sobre las tecnologías de que ya disponga el personal de la FUNDACIÓN GSR.

La formación a medida irá dirigida a personal técnico de la FUNDACIÓN GSR o quien designe el director de proyecto, en número y perfil adecuado a la naturaleza de los productos.

Las propuestas de planes de formación ofertados serán incluidas en los planes de implantación de la empresa que resulte adjudicataria. Estos planes deberán incluir los contenidos solicitados por el director del proyecto de la FUNDACIÓN GSR.

El licitador suministrará el entorno remoto de prácticas para cada uno de los cursos, si fuese necesario. El entorno de prácticas ha de ser independiente de los entornos del proyecto.

7.5. Gobierno del servicio y reporte

7.5.1. Modelo organizativo

El licitante deberá asumir la estructura de gobierno con el fin de analizar conjuntamente la necesidad de contar con:

- Los indicadores diarios y semanales.
- Identificar y hacer seguimiento de los planes de acción.
- Revisar la lista de incidencias y tareas pendientes y asignar prioridades.
- Revisar y priorizar las peticiones recibidas.
- Discutir nuevos requerimientos o cambios.
- Revisar la tendencia de los niveles de servicio y establecer acciones correctoras.

- Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de FUNDACIÓN GSR y del adjudicatario para todos los asuntos del día a día relacionados con el servicio.

7.5.2. Sistema de reporte

Además de la estructura de gobierno del servicio requerida anteriormente, FUNDACIÓN GSR podrá solicitar informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

Los objetivos a cumplir con la generación de estos informes serían los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio alcanzados en la prestación del servicio (ANS ofertados y ANS alcanzados).
- Proporcionar una base documental para las reuniones de seguimiento del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- Proporcionar información periódica sobre los volúmenes reales de actividad de cada uno de los servicios.

La empresa adjudicataria habrá de realizar al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe operativo:** Este informe podrá ser escrito o verbal en función de la decisión de FUNDACIÓN GSR y se centrará principalmente en la gestión de solicitudes e incidencias, e incluirá al menos:
 - Hoja resumen con total de incidencias/peticiones.
 - Descripción detallada de las peticiones no resueltas de larga duración.
 - Distribución de peticiones e incidencias por servicio (causa raíz).
 - Estudio de ANS incumplidos, si fuera el caso.
 - Resumen de cambios, problemas e incidencias asociadas a los mismos.
 - Informes de diagnóstico del estado del sistema para la toma de decisiones ante los problemas críticos que se detecten.
 - Otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe de seguimiento:** El propósito de este informe es proporcionar una visión general del servicio, pudiendo ser escrito o verbal en función de la decisión de FUNDACIÓN GSR y contendrá al menos:

- Indicadores claves del servicio (ANS): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos y representación gráfica en términos de cumplimiento actual y tendencia.
- Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
- Gráficos y resumen del estado general.
- Tareas planificadas, resueltas y aún no resueltas.
- Tareas planificadas pendientes de ejecución (tareas previstas para el siguiente periodo que permiten mejorar la calidad del servicio).
- Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
- En caso de incumplimiento de los objetivos, justificación de los resultados, medidas correctoras que se piensan poner en funcionamiento para evitarlos en un futuro y valoración de los efectos e impactos derivados.
- Mejora continua (periodicidad al menos trimestral): plan con iniciativas realistas, estrategia de implantación.
- Gestión de peticiones e incidencias.
- Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
- Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
- Información y gráficos de los diferentes servicios.
- El informe ejecutivo debe contar con un apartado específico donde se señalice las penalizaciones, si procede, y se valore económicamente las mismas.

La empresa adjudicataria deberá elaborar cuantos informes o documentos técnicos como precise la FUNDACIÓN GSR, en el formato que se solicite (documentos, presentaciones, hojas de cálculo), de modo que pueda disponer de toda la información necesaria sobre la evolución y rendimiento del servicio.

7.6. Documentación de los trabajos

Tras la firma del contrato, el adjudicatario vendrá obligado a presentar en el plazo de siete (7) días la documentación del plan de proyecto donde se recogerán todos los aspectos contenidos en pliego y oferta.

Esta documentación deberá ser aprobada por el equipo de la FUNDACIÓN GSR y será vinculante a todos los efectos, al igual que lo indicado en pliego y oferta. En dicha documentación se recogerá una planificación detallada del proyecto, incluyendo entregables, garantía, asistencia, soporte, mantenimiento, etc., así como todas aquellas actuaciones en las que deberá colaborar la FUNDACIÓN GSR para asegurar en los plazos fijados.

Toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en castellano, tanto en papel como en cualquier formato electrónico abierto estandarizado y las imágenes gráficas en un formato editable. Los retrasos en la entrega de documentación serán considerados retrasos en la ejecución de los suministros o trabajos a los que haga referencia.

8. Acuerdo de nivel de servicio y penalizaciones

Por constitución, el acuerdo de nivel de servicio (en adelante ANS) debe entenderse como un documento vivo, tanto o más como lo es la propia gestión a la que da soporte, por lo que es objeto de revisión y mejora continua, quedando recogidas por escrito cuantas modificaciones hayan sido pertinentes.

8.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Los indicadores que conforman el ANS aplicable a los servicios objeto de contratación se agruparán en tres bloques diferenciados, que coinciden con los servicios básicos del ANS:

- Indicadores de disponibilidad de la plataforma Wordpress y Moodle.
- Indicadores de gestión de interacciones/incidencias.
- Gestión del servicio (ANS adicionales)

Se entiende por ANS el nivel de prestación del servicio exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores, por lo que serán objeto de seguimiento periódico para comprobar el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Los ANS establecidos en este documento de licitación son los compromisos máximos exigidos al adjudicatario, y que pueden ser revisados, en caso de que se considere necesario, por la FUNDACIÓN GSR a lo largo de la ejecución del contrato.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS establecido mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas que corresponda.

El adjudicatario presentará el informe correspondiente a la medición del ANS; dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos aprobados por la FUNDACIÓN GSR, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada. La no satisfacción de los valores comprometidos en el ANS supondrá la aplicación de penalizaciones, según se detalla más abajo.

8.1.1. Disponibilidad

El servicio a contratar se ejecutará en el entorno de producción en modo 24x7x365, siendo este uno de los servicios clave de la FUNDACIÓN GSR desde su inicio.

Por este motivo, no se contemplarán paradas no programadas para ningún tipo de tareas sobre los sistemas, ni por errores de ningún tipo (humanos o no humanos), debiendo el proveedor aportar los

medios técnicos y humanos necesarios para que no se den. Las paradas programadas no computarán como no disponibilidad del sistema, así como los errores imputados a averías y/o fallos de hardware o software de la infraestructura no aportada por el licitante.

Los tiempos máximos de resolución (en horas) establecidos para las interacciones no superarán las siete horas en jornadas laborales y un máximo de 10 durante los sábados y festivos.

Las horas serán contabilizadas en el modo 8x5 (lunes a viernes de 9:00 a 19:00 exceptuando festivos nacionales).

El adjudicatario deberá utilizar una herramienta informatizada para la gestión de incidencias accesible por parte de FUNDACIÓN GSR si así lo solicita.

8.2. Penalizaciones

El incumplimiento de los ANS continuado o durante dos (2) meses consecutivos podrá ser causa objetiva de resolución del contrato.

9. Mejoras

La FUNDACIÓN GSR valorará la viabilidad de las mejoras que el adjudicatario proponga en su oferta para el desarrollo de los trabajos.

Se entenderá por mejora toda propuesta de servicios o prestación adicional formulada por los licitadores en relación al objeto del contrato no incluido en los requisitos de los pliegos y que aporten valor añadido al servicio y/o al cliente.

En el PCAP se incluyen las Mejoras que FUNDACIÓN GSR valorará en esta licitación.

10. Características particulares

10.1. Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de FUNDACIÓN GSR del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a FUNDACIÓN GSR.

2. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los

salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto del contrato.
4. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de FUNDACIÓN GSR. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.
5. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a FUNDACIÓN GSR, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y FUNDACIÓN GSR, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
 - c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con FUNDACIÓN GSR, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
 - e. Informar a FUNDACIÓN GSR acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

10.2. Tratamiento de los datos de carácter personal

10.2.1. Datos de carácter personal incluidos en la oferta

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, se informa que los datos de carácter personal del representante

legal y/o de las personas de contacto que se señalen en la oferta del licitador, serán tratados e incluidos en un fichero de datos de carácter personal, titularidad de FUNDACIÓN GSR, cuya finalidad será la gestión del procedimiento de licitación en curso y, en su caso, de la ejecución del contrato.

En el caso de que en la oferta de los licitadores se incluyan datos de carácter personal de otras personas (bien personas integrantes de la entidad oferente, bien de personas integrantes de otras empresas que forman parte de la oferta presentada), la empresa oferente deberá informar a todas ellas del tratamiento de sus datos personales en los términos recogidos en la presente cláusula, exonerando de toda responsabilidad a FUNDACIÓN GSR.

10.2.2. Obligaciones del adjudicatario en relación con la normativa de protección de datos de carácter personal

Sin perjuicio de lo dispuesto específicamente en cuanto al cumplimiento de la Protección de Datos de Carácter Personal, el adjudicatario quedará obligado, como encargado del tratamiento, al cumplimiento íntegro de la Ley Orgánica 15/1999 y del Real Decreto 1720/2007, y demás normativa concordante.

El adjudicatario responderá de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos. A tal efecto, se obliga a indemnizar a FUNDACIÓN GSR, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del adjudicatario de lo dispuesto tanto en el Contrato como lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

Para el caso de que la ejecución del contrato no implique el tratamiento de datos personales, se prohíbe expresamente al adjudicatario el acceso a los datos personales.

A los efectos del artículo 13 de la Ley 15/1999, el adjudicatario únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de FUNDACIÓN GSR y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico natural.

A estos efectos el adjudicatario deberá aplicar los niveles de seguridad que se establecen en el Real Decreto 1720/2007 de acuerdo a la naturaleza de los datos que trate.

Para el caso de que un tercero trate datos personales por cuenta del adjudicatario, en el marco de la ejecución del contrato, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por FUNDACIÓN GSR y el adjudicatario.
- b) Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de FUNDACIÓN GSR.
- c) Que el adjudicatario encargado del tratamiento y el tercero formalicen un contrato en los términos previstos en el artículo 12.2 de la Ley Orgánica 15/1999.

Una vez cumplida la prestación contractual y siguiendo las instrucciones de FUNDACIÓN GSR, el adjudicatario destruirá o devolverá los datos de carácter personal en los que haya realizado algún tratamiento en ejecución del contrato, así como cualquier soporte o documentos en los que consten dichos datos.

El adjudicatario deberá conservar debidamente bloqueados los datos de carácter personal en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con FUNDACIÓN GSR.

Cuando FUNDACIÓN GSR, en el marco del cumplimiento del contrato, facilite al adjudicatario el acceso a los datos personales, a los soportes que los contengan o a los recursos del sistema de información que los traten, y el adjudicatario preste sus servicios en los locales de FUNDACIÓN GSR, se recabará por FUNDACIÓN GSR el compromiso del personal del adjudicatario de cumplir los procesos de seguridad de FUNDACIÓN GSR.

En los accesos remotos se prohíbe al adjudicatario incorporar los datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos de los de FUNDACIÓN GSR.

FUNDACIÓN GSR, en los casos previstos en el Real Decreto 1720/2007, hará llegar al adjudicatario copia de su Documento de Seguridad que será de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

Si el servicio fuera prestado por el adjudicatario en sus propios locales, ajenos a los de FUNDACIÓN GSR, el adjudicatario deberá elaborar un Documento de Seguridad en los términos exigidos por el Real Decreto 1720/2007 o completar el que ya hubiera elaborado, en su caso, identificando el fichero o tratamiento y a FUNDACIÓN GSR como el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento.

Para el caso de que, en el desarrollo de sus trabajos, el adjudicatario proceda a la recogida de datos de carácter personal o configure los medios de recogida, quedará obligado a disponer los medios necesarios para llevarlo a cabo y estará obligado a acreditar el cumplimiento de los deberes de información y consentimiento.

El adjudicatario deberá conservar a disposición de FUNDACIÓN GSR durante el plazo exigido por la normativa vigente los medios de prueba que acrediten el cumplimiento del deber de información y consentimiento.

FUNDACIÓN GSR, previa petición del adjudicatario, facilitará la leyenda informativa necesaria para cumplir con el deber de información.

Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales de FUNDACIÓN GSR o del adjudicatario, será preciso que exista una autorización previa de FUNDACIÓN GSR, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

El adjudicatario quedará obligado al secreto profesional respecto a los datos de carácter personal.

Es responsabilidad exclusiva del adjudicatario el comunicar a su personal interno o externo, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones establecidas en este pliego, así como en su caso, en el contrato que pudiera derivarse, salvo aquellas excepciones previstas en ellos.

11. Adjudicación y Formalización del contrato

11.1. Adjudicación del contrato

El equipo de la FUNDACIÓN GSR clasificará las proposiciones presentadas, y procederá a la adjudicación del contrato al interesado que haya presentado la proposición más ventajosa.

La propuesta de adjudicación no crea derecho alguno a favor del interesado propuesto que no los adquirirá, respecto a FUNDACION GSR, mientras no se haya formalizado el contrato.

11.2. Formalización del contrato

El representante legal de la FUNDACION GSR formalizará el contrato y por el representante de la empresa adjudicataria, lo cual implica que se presta su conformidad con los pliegos y, en su caso, con las mejoras ofertadas admitidas por FUNDACION GSR. En ningún caso se podrán incluir en el documento contractual cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

El contrato se perfecciona con su formalización y en ningún caso podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización.

12. Ejecución del Contrato

El contrato se ejecutará con sujeción a lo previsto en su clausulado, en los pliegos, en la oferta presentada y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista la FUNDACIÓN GSR.

Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

12.1. Facultades de dirección e inspección de FUNDACION GSR.

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la dirección, inspección y control de la FUNDACIÓN GSR, la cual podrá dictar las instrucciones oportunas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

La dirección e inspección de la ejecución de los servicios que se contratan, así como la comprobación de las características y calidades de los mismos se realizarán, sin perjuicio de las recepciones oficiales que procedan, por las Unidades competentes de FUNDACION GSR o, caso de haber sido designado, por el responsable del contrato quien podrá dirigir instrucciones al contratista, inspeccionar y ser informado, cuando lo solicite, acerca de los materiales empleados o del proceso de ejecución de los servicios, pudiendo, en los casos que estime pertinente, solicitar los asesoramientos técnicos de las personas o entidades más idóneas por su especialización.

12.2. Plazo de ejecución inicial

El plazo de ejecución del contrato será la indicada en el apartado B del cuadro de características, desde la fecha que se estipule en el contrato.

En cualquier caso, FUNDACION GSR se reserva el derecho de ordenar al contratista el escalonamiento en la realización de los servicios o de modificar el calendario de plazo, siempre que éstos se verifiquen con arreglo a la distribución de anualidades previstas en el presente pliego y sin que el contratista adquiera, por ello, ningún derecho a indemnización frente a FUNDACION GSR.

12.3. Prórroga del contrato

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el contrato podrá prorrogarse de forma expresa antes de su finalización.

12.4. Cumplimiento del plazo y penalidades por demora

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales que, en su caso, se hubiesen señalado para su ejecución sucesiva.

El contratista incurrirá en mora en el caso de incumplimiento de los plazos previstos, sin que la constitución en mora del contratista requiera la interpretación o la intimación previa por parte de FUNDACION GSR.

Si llegado el término de cualquiera de los plazos citados el contratista hubiera incurrido en mora por causas imputables al mismo, FUNDACION GSR podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades económicas, debiendo conceder, caso de optar por la imposición de

penalidades, la ampliación del plazo del contrato que estime resulte necesaria para la terminación del mismo.

12.5. Ejecución defectuosa y penalidades

En el caso de cumplimiento defectuoso de las prestaciones objeto del contrato se aplicarán, con independencia de la obligación que legalmente incumbe al contratista en cuanto a la reparación o subsanación de tales defectos, las penalidades previstas que deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y su cuantía no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato.

El importe de las penalidades se hará efectivo mediante la deducción de las mismas de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista.

FUNDACION GSR realizará cuantas evaluaciones y controles periódicos del cumplimiento de las obligaciones y las condiciones contractuales y técnicas por parte del contratista considere convenientes, verificando la adecuación del servicio que se presta y su calidad.

12.6. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

Igualmente, el contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para FUNDACION GSR o para terceros por errores y omisiones o métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

12.7. Modificación del contrato

Las modificaciones obedecerán siempre a razones de interés público y para atender necesidades o causas que afecten a las prestaciones del mismo y que no se puedan desligar de su objeto, debiendo en todo caso respetar las condiciones esenciales previstas en el contrato principal y no afectar a éstas.

Las modificaciones contractuales serán acordadas por la FUNDACION GSR, previa audiencia al interesado.

Una vez acordada la modificación del contrato, ambas partes procederán a su formalización mediante la suscripción de documento correspondiente, que será adjuntado al contrato con igual referencia que la del presente pliego.

12.8. Cesión del contrato

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato no podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero. En todo caso, la cesión, si la hubiera, exigirá aprobación expresa y previa por la FUNDACIÓN GSR.

12.9. Subcontratación

La posibilidad de subcontratación es la que se establece en el apartado D del cuadro de características.

El adjudicatario no podrá ceder ni transmitir los derechos u obligaciones que se derivan de este contrato, ni subcontratar parte de los servicios objeto del contrato, sin el consentimiento previo por escrito de la FUNDACIÓN GSR.

En todo caso, el subcontratista debería tener la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación. En ningún caso podrá concertarse por el contratista la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

El contratista está sujeto al régimen de obligaciones y responsabilidades en materia laboral y de Seguridad Social que establece el art. 42 del Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

La resolución del presente contrato por cualquier motivo, en la fecha de su finalización prevista o anticipadamente, no supondrá en ningún caso la aplicación de los efectos previstos en el art. 44 de dicha Ley.

13. Derechos y obligaciones de las partes

13.1. Abonos del contratista

La facturación de los servicios objeto del contrato tendrá el carácter que acuerden la FUNDACION GSR y el adjudicatario pudiendo tener carácter mensual, semestral, y se corresponderá con el importe resultante de aplicar las tarifas del contrato a las actividades efectivamente realizadas por la adjudicataria.

El pago se realizará en la forma establecida por FUNDACION GSR, una vez certificada la prestación objeto del contrato.

La factura deberá incluir el código de referencia del procedimiento de FUNDACION GSR.

En el caso de factura física, se deberá enviar a la dirección:

Fundación Germán Sánchez Ruipérez
P.º de la Chopera, 14
28045 Madrid

La correspondiente facturación se abonará dentro de los TREINTA (30) días siguientes a la fecha de recepción de la factura, mediante transferencia bancaria a la cuenta que se aporte por el adjudicatario.

El adjudicatario se compromete a cumplir con el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y más concretamente con lo dispuesto en su artículo 11 sobre el plazo para la expedición de las facturas y en su artículo 18 sobre el plazo para la remisión de las facturas.

Asimismo, el adjudicatario se obliga a colaborar con la FUNDACION GSR en el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en todo aquello que le sea aplicable en relación con la referenciada norma.

13.2. Revisión de precios

No se acepta la revisión de precios.

13.3. Condición especial de ejecución del contrato

Además de los derechos y obligaciones generales derivados del régimen jurídico del presente contrato, serán condiciones especiales de ejecución del contrato las siguientes:

El pago regular a los trabajadores

La calidad del servicio prestado

El cumplimiento de la finalidad de la contratación

El incumplimiento por el contratista de estas condiciones especiales de ejecución del contrato podrá motivar la imposición de penalidades, que deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y su cuantía no podrá ser superior al 40% del presupuesto del contrato.

Cuando el contrato no se cumpla en sus términos por causa de una huelga de los trabajadores de la empresa contratista, el contratista es el que debe soportar las consecuencias económicas del incumplimiento, consistentes en no percibir las cuantías correspondientes a los servicios no prestados, y en la financiación de la prestación de los servicios mínimos.

13.4. Seguridad y confidencialidad

El contratista queda obligado a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, así como a tratar los datos conforme a las instrucciones y condiciones de seguridad que establezca la FUNDACIÓN GSR.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le haya dado el referido carácter o que, por su propia naturaleza, deba ser tratada como tal y estará obligado a guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los

que tenga conocimiento con ocasión del mismo, durante la vigencia del contrato, el plazo de garantía y los cinco años posteriores al vencimiento de éste.

El contratista no podrá utilizar para sí mismo ni proporcionar a terceros datos alguno de los trabajos contratados ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos sin autorización escrita de la FUNDACIÓN GSR.

El contratista adquiere, igualmente, el compromiso de la custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entregue para la realización del trabajo y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que ella contiene o a la que se acceda como consecuencia del trabajo llegue, en ningún caso, a poder de terceras personas.

La FUNDACIÓN GSR no podrá divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, carácter que afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas.

A estos efectos, el contratista podrá designar como confidenciales alguno o algunos de los documentos aportados, circunstancia que deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal.

El contratista y todo el personal que intervenga en la prestación contractual quedan obligados por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo. Esta obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o haya sido resuelto. A tal efecto, para el caso de que sea adjudicatario del contrato, deberá aportar cumplimentada la cláusula sobre protección de datos que se adjunta como Anexo.

La infracción de estos deberes por parte del contratista generará, además de responsabilidad contractual, la responsabilidad de índole civil, penal o administrativa que corresponda con arreglo a la legislación vigente. En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

13.5. Prevención de Riesgos Laborales

El adjudicatario estará obligado a cumplir con la toda la normativa relacionada con la prevención de riesgos laborales.

Asimismo colaborará en la aplicación de la normativa de protección, en especial en el establecimiento de los medios coordinación que sean necesarios en cuanto a protección, prevención e información sobre riesgos laborales, en los términos establecidos en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales y el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

La empresa que resulte adjudicataria de forma previa al inicio de la ejecución del contrato deberá entregar a la FUNDACION GSR los documentos de coordinación de actividades empresariales debidamente cumplimentados.

13.6. Reglas especiales respecto al personal laboral de la empresa contratista

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal, que reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos por la contratante, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación, por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuables y obedezca a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la entidad contratante.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones las sustituciones de los trabajadores en caso de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada objeto del contrato.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de la entidad contratante.

La empresa contratista deberá designar a una persona interlocutora o responsable, integrado en su plantilla que tendrá las siguientes funciones:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo, de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la empresa contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la entidad contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

13.7. Otras obligaciones del adjudicatario. Cláusulas ambientales.

Es obligación del adjudicatario obtener todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la prestación del objeto del contrato.

A instancia de la FUNDACION GSR y para evitar un grave trastorno a dicha fundación, tras la finalización del contrato y hasta la nueva adjudicación y formalización de un nuevo contrato, el adjudicatario se obliga a prestar el servicio en las mismas condiciones estipuladas en la presente contratación.

Es obligación del adjudicatario que su organización cumpla con los requisitos y que dispone de la documentación necesaria requerida por la normativa en vigor para el cumplimiento de las condiciones técnicas, ambientales y administrativas.

14. Extinción del contrato

14.1. Realización de los servicios

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de FUNDACION GSR, la totalidad de la prestación contratada.

A tal efecto, el contratista deberá realizar y entregar, en su caso, los trabajos especificados de este pliego, dentro del plazo estipulado en el mismo, efectuándose por los representantes de la FUNDACIÓN GSR, cuando proceda, un examen de la documentación presentada o de los trabajos realizados.

14.1.1. Recepción de las prestaciones o servicios

El lugar de entrega y prestación de los servicios ser realizará según lo indicado en el cuadro de características de este pliego.

14.1.2. Plazo de garantía

El plazo de garantía que se establece en este contrato será el indicado en el pliego u en la oferta presentada, si es más favorable, y empezará a contar desde la fecha de recepción o conformidad.

14.2. Resolución del contrato

Son causas de resolución del contrato, las siguientes:

- 1) El incumplimiento reiterado de las órdenes del responsable del contrato.
- 2) El incumplimiento de las condiciones establecidas en los pliegos y de las mejoras ofertadas por la empresa.
- 3) El incumplimiento del compromiso de adscribir o dedicar, específicamente, a la ejecución del contrato, medios personales y materiales para ello.
- 4) El incumplimiento de la obligación de presentar, a requerimiento de la FUNDACIÓN GSR, los boletines de cotización a la seguridad social del personal que presta el servicio.
- 5) El incumplimiento de las condiciones de ejecución calificadas como condiciones especiales de ejecución del contrato, en los términos previstos en la cláusula 5.3.
- 6) El carecer de los permisos y autorizaciones legales o administrativos que sean preceptivos en cada momento para la prestación de los servicios objeto del concierto.
- 7) La falta de aseguramiento a que se refiere el presente pliego o la insuficiencia del mismo.

La resolución del contrato se acordará por FUNDACIÓN GSR, previa comunicación al interesado, o a instancia del contratista, en su caso.