

**PLIEGO DE BASES Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAPTACIÓN,
MANTENIMIENTO, GESTIÓN DE UN PANEL *ONLINE* DE
USUARIOS DE INTERNET Y SERVICIO DE
INVESTIGACIÓN, TRABAJO DE CAMPO (ENCUESTA),
TRATAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO NECESARIOS
PARA EL ESTUDIO SOBRE SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN Y LA E-CONFIANZA DE LOS HOGARES
ESPAÑOLES**

Exp. 007/11

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETO, PLAZO DE DURACIÓN Y PRESUPUESTO MÁXIMO	8
2.1 Objeto del contrato	8
2.2 Plazo de duración.....	8
2.3 Presupuesto máximo.....	9
2.4 Facturación.....	9
3. REQUISITOS TÉCNICOS.....	11
3.1 Consideraciones previas: antecedentes del proyecto.....	11
3.2 Descripción de los trabajos	12
3.2.1 Captación, mantenimiento y gestión de un panel de usuarios domésticos de Internet 12	
3.2.2 Propuesta de diseño muestral	13
3.2.3 Adaptación de cuestionario.....	14
3.2.4 Trabajo de campo: recogida de la información.....	14
3.2.5 Tratamiento y análisis estadístico de los datos.....	15
3.3 Metodología.....	16
3.4 Documentación entregable	16
3.5 Planificación	17
3.6 Dirección y seguimiento de los trabajos.....	20
3.7 Lugar de realización de los trabajos.....	20
3.8 Forma de ejecución.....	21
3.8.1 Soporte técnico	21

3.8.2	Equipo de trabajo	21
3.8.3	Sustitución de los medios personales.....	21
3.8.4	Obligaciones de información y documentación.....	22
3.9	Verificación, revisión y validación documental	23
4.	OTRAS CONSIDERACIONES	24
4.1	Régimen jurídico	24
4.2	Derechos y obligaciones de las partes.....	24
4.3	Cesión y subcontratación	24
4.4	Modificación del contrato.....	24
4.5	Diligencia exigible.....	24
4.6	Protección de datos de carácter personal.....	25
4.7	Seguridad y confidencialidad de la información	27
4.8	Tributos	28
4.9	Penalizaciones	28
4.10	Control de calidad y garantía de los trabajos	29
4.11	Garantía definitiva	29
4.12	Propiedad intelectual.....	30
4.13	Certificaciones de calidad	30
5.	DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS DE SELECCIÓN	31
5.1	Documentación a presentar	31
5.1.1	Para acreditar la capacidad jurídica y de obrar y el no estar incurso el contratista en prohibiciones de contratar.....	31
5.1.2	Para acreditar la solvencia económica y financiera.	32
5.1.3	Para acreditar la solvencia técnica	33

5.2	Documentación de la proposición técnica.....	33
6.	FORMATO DE LA PROPUESTA.....	34
6.1	Requisitos generales.....	34
6.2	Requisitos de la proposición técnica (sobre nº 2)	36
7.	CRITERIOS DE VALORACIÓN	38
7.1	Valoración Económica.....	38
7.2	Valoración Técnica.....	38
	ANEXO I: CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	41
	Cuestionario de empresa.....	41
	Cuestionarios de personal	42
	ANEXO II: MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	44
	ANEXO II: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.....	45

Nota: Cualquier consulta en relación a este procedimiento de adjudicación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección contratacion@inteco.es, indicando:

Asunto: número de expediente.

Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

1. INTRODUCCIÓN

El **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A. (INTECO)**, es una sociedad estatal adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

INTECO es un centro de desarrollo de carácter innovador y de interés público de ámbito nacional que se orienta a la aportación de valor, a la industria y a los usuarios, y a la difusión de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en España, en clara sintonía con Europa.

Su objetivo fundamental es servir como instrumento para desarrollar la Sociedad de la Información, con actividades propias en el ámbito de la innovación y el desarrollo de proyectos asociados a las TIC, basándose en tres pilares fundamentales: la investigación aplicada, la prestación de servicios y la formación.

La misión de INTECO es aportar valor e innovación a los ciudadanos, a las PYMES, a las Administraciones Públicas y al sector de las tecnologías de la información, a través del desarrollo de proyectos que contribuyan a reforzar la confianza en los servicios de la Sociedad de la Información en nuestro país, promoviendo además una línea de participación internacional.

Para ello, INTECO desarrolla actuaciones en las siguientes líneas:

Seguridad Tecnológica: INTECO está comprometido con la promoción de servicios de la Sociedad de la Información cada vez más seguros, que protejan los datos personales de los interesados, su intimidad, la integridad de su información y eviten ataques que pongan en riesgo los servicios prestados. Y por supuesto que garanticen un cumplimiento estricto de la normativa legal en materia de TIC. Para ello coordina distintas iniciativas públicas en torno a la seguridad de las TIC, que se materializan en la prestación de servicios por parte del Observatorio de la Seguridad de la Información, el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Tecnologías de la Información (INTECO-CERT) con su Centro Demostrador de Tecnologías de Seguridad y la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI), de los que se benefician ciudadanos, PYMES, Administraciones Públicas y el sector tecnológico.

Accesibilidad: INTECO promueve servicios de la Sociedad de la Información más accesibles, que supriman las barreras de exclusión, cualquiera que sea la dificultad o carencia técnica, formativa, etc., incluso discapacidad, que tengan sus usuarios. Y que faciliten la integración progresiva de todos los colectivos de usuarios, de modo que todos ellos puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece la Sociedad de la Información. Asimismo desarrolla proyectos en el ámbito de la accesibilidad orientados a garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AA.PP.

Calidad TIC: INTECO promueve unos servicios de la Sociedad de la Información que cada vez sean de mayor calidad, que garanticen unos adecuados niveles de servicio, lo cual se traduce en una mayor robustez de aplicaciones y sistemas, un compromiso en la disponibilidad y los tiempos de respuesta, un adecuado soporte para los usuarios, una información precisa y clara sobre la evolución de las funcionalidades de los servicios, y en resumen, servicios cada vez mejores. En esta línea impulsa la competitividad de la industria del Software a través de la promoción de la mejora de la calidad y la certificación de las empresas y profesionales de la ingeniería del software.

Formación: la formación es un factor determinante para la atracción de talento y para la mejora de la competitividad de las empresas. Por ello, INTECO impulsa la formación de universitarios y profesionales en las tecnologías más demandadas por la industria.

El Observatorio de la Seguridad de la Información se inserta dentro de la línea estratégica de actuación de INTECO en materia de Seguridad Tecnológica.

El Observatorio nace con el objetivo de describir de manera detallada y sistemática el nivel de seguridad y confianza en la Sociedad de la Información y de generar conocimiento especializado en la materia. De este modo, se encuentra al servicio de los ciudadanos, las empresas y las administraciones públicas españolas para describir, analizar, asesorar y difundir la cultura de la seguridad de la información y la e-confianza.

El Observatorio ha diseñado un Plan de Actividades y Estudios con el objeto de producir conocimiento especializado y útil en materia de seguridad por parte de INTECO, así como de elaborar recomendaciones y propuestas que definan tendencias válidas para la toma de decisiones futuras por parte de los poderes públicos.

Dentro de este plan de acción se realizan labores de investigación, análisis, estudio, asesoramiento y divulgación que atenderán, entre otras, a las siguientes estrategias:

- 1) Elaboración de estudios e informes propios en materia de seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, con especial énfasis en la Seguridad en Internet.
- 2) Seguimiento de los principales indicadores y políticas públicas relacionadas con la seguridad de la información y la confianza en el ámbito nacional e internacional.
- 3) Generación de una base de datos que permita el análisis y evaluación de la seguridad y la confianza con una perspectiva temporal.
- 4) Impulso de proyectos de investigación en materia de seguridad TIC.

- 5) Difusión de estudios e informes publicados por otras entidades y organismos nacionales e internacionales, así como de información sobre la actualidad nacional y europea en materia de la seguridad y confianza en la Sociedad de la Información.
- 6) Asesoramiento a las Administraciones Públicas en materia de seguridad de la información y confianza, así como el apoyo a la elaboración, seguimiento y evaluación de políticas públicas en este ámbito.

La Sociedad, en su contratación se rige por las normas de Derecho imperativo de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) referentes a entidades del Sector Público que no son Administraciones Públicas ni poder adjudicador, aplicándose en su defecto las normas de derecho privado.

Los interesados tienen acceso a las Instrucciones de contratación de la Sociedad a través del perfil de contratante publicado en la Web.

2. OBJETO, PLAZO DE DURACIÓN Y PRESUPUESTO MÁXIMO

2.1 Objeto del contrato

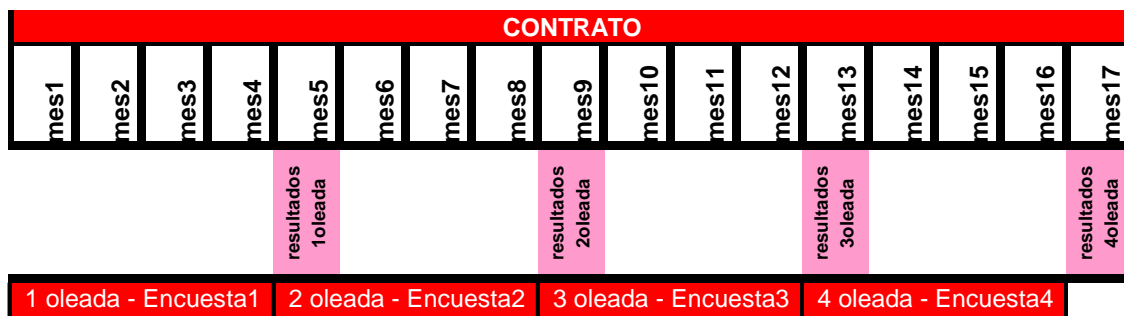
El objeto de este pliego es establecer las condiciones para la contratación del servicio de captación, mantenimiento, gestión de un panel *online* de usuarios de Internet y servicio de investigación, trabajo de campo (cuatro encuestas en total), tratamiento y análisis estadístico de sus resultados, de forma que se garantice la continuidad de la serie histórica existente hasta la fecha de los datos del *Estudio sobre la seguridad de la información y la e-confianza de los hogares españoles*. La primera lectura de datos se remonta a diciembre de 2006.

El contrato deberá incluir la captación del panel, la gestión y mantenimiento del mismo, la adaptación del cuestionario, la realización de encuestas online, y el tratamiento y análisis estadístico de los datos.

Todo ello, en las condiciones detalladas en el *apartado 3 Requisitos técnicos*.

2.2 Plazo de duración

El contrato tendrá una duración máxima de **DIECISIETE (17) MESES**: 16 meses para el trabajo de campo y 1 mes adicional como máximo para la elaboración de los entregables correspondientes a la última oleada del período considerado, a contar a partir de la fecha en que la Sociedad comunique el inicio del contrato, distribuidos de la siguiente manera:



La puesta en marcha de los trabajos objeto del contrato, deberá realizarse por el adjudicatario en un periodo no superior a 7 días hábiles a contar desde la fecha en que la Sociedad comunique el inicio del contrato.

El adjudicatario se obliga a cumplir los plazos e hitos referidos en el presente pliego.

Todos los plazos establecidos en el presente pliego se entenderán referidos a días naturales, salvo indicación expresa a que se trate de días laborables.

El cumplimiento de estos plazos tiene carácter esencial, no obstante, dicho plazo podrá extenderse si se registran retrasos justificados a juicio de la Sociedad.

2.3 Presupuesto máximo

El presupuesto estimado máximo total del contrato de 17 meses previsto en el *apartado 2.2 Plazo de duración*, asciende a **DOSCIENTOS MIL EUROS** (200.000 €), excluyéndose de esta cifra los impuestos indirectos aplicables.

La oferta debe incluir el desglose de precios por servicio, así como el total resultante con los impuestos indirectos aplicables excluidos, que debe figurar por separado de conformidad con lo dispuesto en el ANEXO III. El licitador deberá expresar todos los importes que aparezcan en la oferta con dos decimales.

No existe revisión de precios.

2.4 Facturación

El adjudicatario, y siempre previa conformidad de INTECO con los trabajos realizados en ejecución del contrato, emitirá las facturas en las fechas y formatos que correspondan, remitiéndose a INTECO indicando el número de expediente del contrato y el hito al que corresponde dicha factura.

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán contener:

- Desglose de IVA
- Referencia al número de expediente 007/11.
- Referencia, en su caso a números de pedido y partes de trabajo.
- Identificación del proyecto concreto al que se vincula el contrato, si procede.
- Nombre completo de la Sociedad: Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A.
- CIF: A-24530735.
- Dirección: Avenida José Aguado, 41, 24005 León.
- Forma de pago.
- Número de cuenta corriente para hacer el ingreso.

El pago de las facturas se realizará, tras la aceptación de los trabajos, el día 5 o 25 del mes correspondiente mediante transferencia bancaria a 60 días de la fecha de recepción de la factura.

La presentación de las facturas deberá hacerse de la forma legalmente establecida. Si la factura se emitiera en soporte papel podrá adelantarse mediante su envío a la siguiente dirección de correo electrónico: contabilidad@inteco.es, sin perjuicio de su necesaria presentación en soporte papel.

Se establecen los siguientes hitos de facturación correspondientes con las siguientes actuaciones del contrato y equivalente cada uno de ellos con el 25 % del precio de adjudicación:

- Hito de facturación 1: Aceptación por INTECO de los entregables correspondientes a la primera oleada del trabajo de campo (*detallados en el apartado 3.4 Documentación entregable*).
- Hito de facturación 2: Aceptación por INTECO de los entregables correspondientes a la 2ª oleada (*detallados en el apartado 3.4 Documentación entregable*).
- Hito de facturación 3: Aceptación por INTECO de los entregables correspondientes a la 3ª oleada (*detallados en el apartado 3.4 Documentación entregable*).
- Hito de facturación 4: Aceptación por INTECO de los entregables correspondientes a la 4ª oleada (*detallados en el apartado 3.4 Documentación entregable*).

Cumplido cada hito de facturación, el adjudicatario deberá entregar al Director Técnico un informe exhaustivo de cumplimiento de todos los trabajos realizados.

3. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1 Consideraciones previas: antecedentes del proyecto

De todos los proyectos de investigación abordados por el Observatorio de la Seguridad de la Información¹ tiene especial relevancia el *Estudio sobre la seguridad de la información y la e-confianza de los hogares españoles*, que viene realizándose desde diciembre de 2006. El estudio es el referente nacional, en términos de diagnóstico, del estado de adopción de medidas de seguridad y del nivel de incidencia de situaciones que pueden constituir riesgos de seguridad, así como del grado de confianza que los hogares españoles depositan en la Sociedad de la Información.

La investigación, basada en una metodología de panel *online*, se realiza con una perspectiva evolutiva, efectuándose lecturas periódicas de los indicadores de seguridad y e-confianza que permiten llevar a cabo un análisis histórico y definir tendencias y pronósticos. Hasta enero de 2011 se han publicado trece entregas del mismo.

El objetivo general del estudio es el análisis, basado en las percepciones de los usuarios, de la evolución de la situación de seguridad de la información y confianza entre los usuarios de Internet españoles, al mismo tiempo que el contraste con el nivel real de seguridad e incidencias que mantienen sus equipos. Por ello, para la elaboración de cada una de las doce entregas se ha recurrido a una doble fuente que permite poner en contraste la percepción del usuario con la situación de seguridad real de sus equipos: por un lado, encuestas *online* a usuarios españoles de Internet mayores de 15 años con acceso frecuente desde el hogar; por otro, auditorías remotas online del nivel de seguridad real de los equipos informáticos existentes en los hogares. **La realización de las encuestas *online* a los usuarios de Internet constituye precisamente el objeto del presente pliego.**

En los apartados siguientes se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato, y que tienen como finalidad mantener la continuidad del proyecto.

Se trata, en cualquier caso, de requisitos que deberán entenderse como requisitos mínimos, pudiendo los licitadores mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el correspondiente procedimiento de adjudicación. Los licitadores pueden ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta.

¹ Disponibles en: http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/Estudios_e_Informes/Estudios_e_Informes_1

En sus ofertas, los licitadores deberán desarrollar y aportar los conocimientos, metodologías y herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto. Así, las descripciones que se realizan en los apartados siguientes no son una relación exhaustiva de las características de los servicios contratados, sino las líneas generales demandadas por la Sociedad.

3.2 Descripción de los trabajos

El objeto de este proyecto es la realización de un total de cuatro oleadas cuatrimestrales de encuestas *online* a un panel de usuarios domésticos de Internet que deberá captar la empresa adjudicataria este proyecto y poner a disposición de INTECO.

A continuación se profundiza en la descripción de los trabajos:

3.2.1 Captación, mantenimiento y gestión de un panel de usuarios domésticos de Internet

La empresa que resulte adjudicataria será encargada de la captación de un panel de *usuarios de Internet en el hogar en España de 15 años de edad o más*.

Las empresas licitadoras expondrán detalles sobre:

- Estrategia prevista de captación de panelistas.
- Mecanismos de control necesarios para poder evaluar en todo momento la evolución de los trabajos de campo y de recogida de cuestionarios.
- Sistemática de gestión y control de la ejecución de los trabajos de campo. Se detallará la metodología, organización, tratamiento de incidencias, tareas a desarrollar y control de calidad.

Para garantizar la calidad de la colaboración se hace necesario que los panelistas colaboren de manera activa. La empresa que resulte adjudicataria implementará las acciones de gestión y control necesarias para asegurar una correcta atención. Estos controles se basarán en los siguientes servicios (relación no exhaustiva):

- Atención personalizada a los panelistas, resolución de dudas e incidentes relacionados con el proyecto.
- Controles de calidad de la colaboración.
- Control y seguimiento de las tasas de colaboración.
- Detalle de los procedimientos de información a INTECO en lo que respecta a los contenidos, la evolución de los trabajos y las incidencias producidas que deberán

poder suministrarse a la Dirección del Estudio con la periodicidad que establezca y siempre que lo requiera.

- Propuesta de criterios y sistemática en la detección y corrección de errores.
- Sistema de trabajo con los informantes en los casos en los que se requiera nuevo contacto con panelistas.
- Sistema de inspección para la verificación de los datos corregidos y de control de calidad de la información tratada.

Un aspecto particular a tener en cuenta es que los panelistas deberán instalarse en sus equipos un programa que escanee los sistemas en busca de herramientas y medidas de seguridad instaladas en los equipos, así como de incidencias (código malicioso) instaladas en los ordenadores. Dicho programa será proporcionado por INTECO.

El panel de usuarios de Internet captado a los efectos del presente contrato será propiedad de INTECO y gestionado por la empresa adjudicataria. Así pues, al término de cada una de las oleadas de encuestas, la empresa que resulte adjudicataria deberá hacer entrega a INTECO del fichero con la base de datos de los panelistas participantes. Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria como encargado del tratamiento del fichero tratará los datos conforme a las instrucciones de INTECO y conforme a la legislación en materia de protección de datos. El adjudicatario gestionará la base de datos de panelistas (altas, bajas) y la atención a dudas e incidencias de los participantes.

Los licitadores deberán detallar en sus propuestas la forma en la que van a resolver estas cuestiones, así como cuantas consideren relevantes de cara a garantizar la adecuada captación, gestión y mantenimiento (fidelización y refresco) del panel de hogares.

3.2.2 Propuesta de diseño muestral

La empresa que resulte adjudicataria deberá realizar una propuesta de diseño muestral, que será debidamente validada por INTECO.

En la oferta, el licitador adjuntará, de la manera más detallada posible, el diseño del muestreo y definición de la muestra (método y tipo de muestreo, tamaño de la muestra, selección material de la muestra, representatividad de la muestra, afijación de la muestra, error muestral, etc.).

Los licitadores propondrán diseños muestrales que garanticen la continuidad con respecto a las lecturas previas del estudio publicadas por el Instituto. A tal efecto, podrán tener en cuenta las especificaciones metodológicas publicadas en el *Estudio sobre la*

*seguridad de la información y la e-confianza de los hogares españoles*². En este sentido, el número de individuos que es preciso encuestar cuatrimestralmente será al menos 3.500 usuarios de Internet, para un ámbito geográfico correspondiente a todo el territorio nacional, donde la muestra esté proporcionalmente distribuida por provincias.

Será un requisito inexcusable que dicho diseño muestral contemple al menos un 10% de hogares con ordenadores con sistemas operativos distintos de Microsoft Windows. Por tanto, desde el punto de vista de la ejecución del proyecto (captación, instalación herramienta, encuesta) la empresa adjudicataria deberá garantizar una cuota del 10% de usuarios de sistemas operativos Mac o Linux. En ningún caso se considerarán ofertas que asuman errores muestrales superiores a $\pm 1,68\%$ para un nivel de confianza del 95,5%.

3.2.3 Adaptación de cuestionario

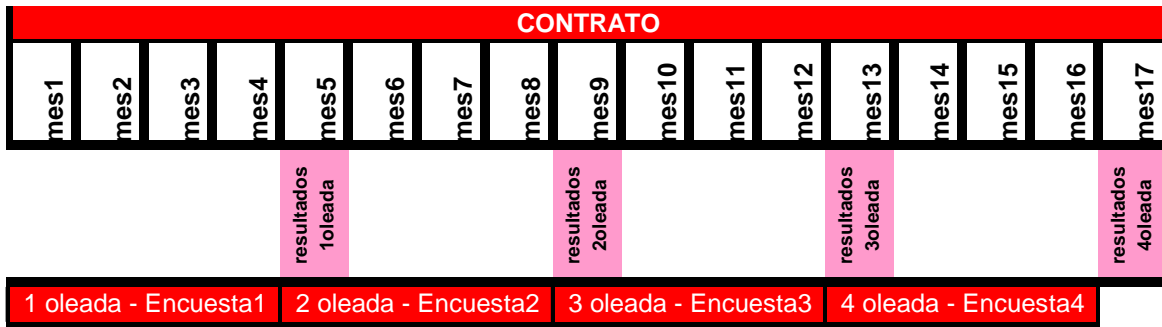
La empresa que resulte adjudicataria deberá revisar y, en su caso, mejorar el cuestionario utilizado en la actualidad por INTECO para la realización de las encuestas, y que será facilitado por INTECO en la reunión de lanzamiento del proyecto. En este trabajo de adaptación, el adjudicatario aportará su experiencia en métodos de formulación de preguntas, escalas, orden de los bloques del cuestionario, etc. El objetivo de este trabajo de adaptación del cuestionario vigente es actualizar las variables de análisis, además de preparar las cuestiones para los análisis demandados por INTECO y, en concreto, para el análisis clúster que se describirá más adelante.

Asimismo, será responsable de programar el cuestionario *online*. Dado que la duración para cumplimentar el cuestionario actual es elevada (40-45 minutos aproximadamente), se valorarán especialmente las ofertas de los licitadores que propongan la utilización de elementos visuales y herramientas estéticas (ítems dinámicos) que faciliten la interacción con el encuestado y contribuyan a minimizar su duración, maximizar la tasa de respuesta y de encuesta finalizada. Algunos elementos especialmente interesantes para INTECO son el empleo de *sliders*, fórmulas de ordenación (*drag & drop*, por clic, etc.), control de suma instantánea, matriz subrayada, etc.

3.2.4 Trabajo de campo: recogida de la información

La empresa que resulte adjudicataria deberá ocuparse del trabajo de campo y recogida de información online. Se realizarán cuatro oleadas cuatrimestrales, de acuerdo con el siguiente esquema.

² Último informe publicado: [Estudio sobre la seguridad de la información y la e-confianza de los hogares españoles \(3^{er} trimestre 2010\)](#). Ver apartado Anexo I: Diseño metodológico detallado (páginas 92 y siguientes).



En la oferta, el licitador deberá incluir el sistema para la obtención directa de información. Deberá tener en cuenta, especialmente, que los panelistas participantes en el estudio, además de cumplimentar un cuestionario con carácter cuatrimestral, deberán instalar un programa que permita mensualmente realizar un análisis *online* del estado de seguridad de su equipo (dicho programa será proporcionado por INTECO).

Esta circunstancia debe ser tenida en cuenta a la hora de: 1) diseñar las invitaciones a participar en el estudio y 2) definir una fórmula de recogida de información que permita cruzar los datos procedentes de la encuesta y los de los escaneos online.

3.2.5 Tratamiento y análisis estadístico de los datos

La empresa que resulte adjudicataria deberá realizar el tratamiento de los datos obtenidos en la encuesta, debiendo entregar, al menos:

- Análisis de frecuencia de todas las preguntas del cuestionario.
- Análisis clúster de tipologías de usuarios de Internet basada en las prácticas de seguridad. Resulta especialmente interesante para INTECO conocer los comportamientos de los diferentes perfiles de usuarios en función de los hábitos de uso de Internet.
- Construcción de tres indicadores compuestos de seguridad, a partir de las fórmulas facilitadas por INTECO, así como mejora de los tres indicadores citados o la elaboración de nuevos indicadores a partir de las demandas de la sociedad. Se trata de: 1) *Indicador de herramientas y medidas de seguridad*, 2) *Indicador de conductas y hábitos de seguridad*, 3) *Indicador de e-confianza*.
- Cualquier otro cruce de variables demandado por INTECO que sea relevante para ofrecer un claro diagnóstico de la situación de seguridad y e-confianza de los ciudadanos españoles usuarios de Internet. En concreto, serán especialmente valorados los cruces que se realicen entre datos de la encuesta y datos resultantes de escanear los ordenadores de los hogares. Estos datos serán facilitados por INTECO, y serán identificados por un código de identificación única.

3.3 Metodología

Los licitadores deberán proponer de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo del proyecto, cumpliendo los objetivos fijados en el presente pliego. En la metodología, el licitador deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las tareas definidas para el proyecto, y descritas en el apartado anterior. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

3.4 Documentación entregable

Entregables de inicio del proyecto:

- Diseño muestral.
- Cuestionario.

Entregables correspondientes a la 1ª oleada del trabajo de campo:

- Base de Datos (en formato SPSS o similar) con los datos de la encuesta.
- Hoja de cálculo con las tablas de frecuencia y resto de análisis estadísticos demandados (análisis clúster y posibles cruces).
- Ficha técnica.
- Informe descriptivo de conclusiones.
- Informe de cierre de trabajo de campo (encuestas realizadas / finalizadas, informe depuración, tasa de abandono, análisis de valores *outliers*, etc.)

Entregables correspondientes a la 2ª oleada:

- Base de Datos (en formato SPSS o similar) con los datos de la encuesta.
- Hoja de cálculo con las tablas de frecuencia y resto de análisis estadísticos demandados (análisis clúster y posibles cruces).
- Ficha técnica.
- Informe descriptivo de conclusiones.
- Informe de cierre de trabajo de campo (encuestas realizadas / finalizadas, informe depuración, tasa de abandono, análisis de valores *outliers*, etc.)

Entregables correspondientes a la 3ª oleada:

- Base de Datos (en formato SPSS o similar) con los datos de la encuesta.
- Hoja de cálculo con las tablas de frecuencia y resto de análisis estadísticos demandados (análisis clúster y posibles cruces).
- Ficha técnica.
- Informe descriptivo de conclusiones.
- Informe de cierre de trabajo de campo (encuestas realizadas / finalizadas, informe depuración, tasa de abandono, análisis de valores *outliers*, etc.)

Entregables correspondientes a la 4ª oleada:

- Base de Datos (en formato SPSS o similar) con los datos de la encuesta.
- Hoja de cálculo con las tablas de frecuencia y resto de análisis estadísticos demandados (análisis cluster y posibles cruces).
- Ficha técnica.
- Informe descriptivo de conclusiones.
- Informe de cierre de trabajo de campo (encuestas realizadas / finalizadas, informe depuración, tasa de abandono, análisis de valores *outliers*, etc.)

Entregables de gestión:

- Reporte mensual de seguimiento de proyecto.
- Informe anual de cuestiones generales del panel (ej.: composición, índice de rotación, etc.).
- Informe de planificación de cada oleada, que será utilizado para el seguimiento del cumplimiento de las tareas e hitos asociadas al proyecto.

3.5 Planificación

La planificación definitiva del proyecto se determinará a partir de la reunión de arranque del mismo. No obstante, los licitadores deberán presentar una estimación de la planificación que permita el cumplimiento de los plazos definidos a continuación.

Se valorarán especialmente las ofertas que aporten experiencia y herramientas que permitan planificar y seguir proyectos de envergadura.

Los licitadores propondrán una planificación temporal razonada y detallada para abordar el proyecto, respetando el plazo de duración máximo indicado en el apartado 2.2 del pliego (período de **17 MESES: 16 meses para el trabajo de campo y 1 mes adicional como máximo para la elaboración de los entregables correspondientes a la última oleada del período considerado**).

En la propuesta el licitador deberá especificar la duración de cada tarea y sub-tarea. En cualquier caso, la Sociedad se reserva la posibilidad de modificar dicho plan conforme a los requerimientos de su propia operativa.

El proyecto comenzará con la preparación de una reunión de lanzamiento previa por parte de la empresa adjudicataria con el equipo de coordinación que, designado por la Sociedad, tenga asignado el control y seguimiento del objeto del contrato.

Dicha reunión estará encaminada a orientar y estimular desde el inicio del proyecto todas las tareas específicas englobadas en el objeto del contrato, proponiendo y recogiendo de manera documental las opciones que de forma más efectiva den traslado práctico y eficiente a los requisitos mínimos teorizados en este apartado técnico; optimizando en último lugar y en todo caso los beneficios esperados del conjunto del proyecto.

Esta reunión de lanzamiento se llevará a cabo durante una jornada en los 7 primeros días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de adjudicación del contrato, con el objeto de fijar las bases de trabajo por las partes.

Como ejemplo no exhaustivo ni definitivo se adjunta un cronograma del proyecto que, en cualquier caso, los licitadores deberán trabajar y detallar en sus propuestas. En el cronograma se definen las fechas de trabajo de campo (encuestas), entregables y reuniones. En la planificación que se presente en las propuestas, los licitadores deberán tener en cuenta la realización de un mínimo 4 reuniones de seguimiento, además de la reunión de lanzamiento, donde la empresa adjudicataria presentará a INTECO los resultados de cada oleada, a la vez que se planificarán los tiempos de la oleada posterior. Dichas reuniones se desarrollarán en la sede de INTECO en León.

PLANIFICACIÓN (CAMPO, ENTREGABLES Y REUNIONES)

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17
1ª oleada de encuestas				2ª oleada de encuestas				3ª oleada de encuestas				4ª oleada de encuestas				
Diseño muestral.				BD SPSS 1ª ola				BD SPSS 2ª ola			Reporte anual	BD SPSS 3ª ola				BD SPSS 4ª ola
Cuestionario revisado.				Excel 1ª ola				Excel 2ª ola				Excel 3ª ola				Excel 4ª ola
Informe planif. 1ª ola			Informe planif. 2ª ola	Ficha técnica 1ª ola			Informe planif. 3ª ola	Ficha técnica 2ª ola				Ficha técnica 3ª ola				Ficha técnica 4ª ola
				Informe resultados 1ª ola				Informe resultados 2ª ola				Informe resultados 3ª ola				Informe resultados 4ª ola
				Informe cierre campo 1ª ola				Informe cierre campo 2ª ola				Informe cierre campo 3ª ola				Informe cierre campo 4ª ola
Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte	Reporte
Reunión lanzamiento proyecto				Reunión presentación resultados 1ª ola				Reunión presentación resultados 2ª ola				Reunión presentación resultados 3ª ola				Reunión presentación resultados 4ª ola

3.6 Dirección y seguimiento de los trabajos

Corresponde a INTECO la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión de la marcha de los trabajos INTECO designará a un Director Técnico. Sus funciones en relación con el presente pliego serán:

- a. Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- b. Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.
- c. Fijar reuniones periódicas entre INTECO y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.

El Director Técnico podrá incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Para las labores de coordinación, en aspectos que excedan la relación con los medios personales, el adjudicatario nombrará un Jefe de Proyecto como interlocutor único con el Director Técnico.

Independientemente de las reuniones ya establecidas en el Plan de Proyecto, el Director Técnico podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario del proyecto así como la correcta consecución de los objetivos propuestos. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de reunión.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas por INTECO en el presente Pliego, el Director Técnico marcará las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

Durante el desarrollo del proyecto INTECO podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos técnicos especificados.

3.7 Lugar de realización de los trabajos

Los trabajos se desarrollarán en las oficinas de los adjudicatarios bajo la supervisión del Director Técnico. No obstante, INTECO se reserva el derecho de exigir de los adjudicatarios que los trabajos de coordinación se realicen en las oficinas de INTECO, ya

sea en las ubicadas en la Avda. José Aguado, n.º 41 en León, como en las situadas en la Plaza Manuel Gómez Moreno s/n en Madrid.

3.8 Forma de ejecución

3.8.1 Soporte técnico

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico necesario a los medios personales contratados en todas las materias.

3.8.2 Equipo de trabajo

Los licitadores, en sus ofertas, propondrán un equipo de trabajo para la ejecución del proyecto que al menos y necesariamente contará con un Jefe de Proyecto que será el interlocutor principal para cualquier comunicación con la Sociedad durante la duración del contrato.

Se valorará especialmente el carácter multidisciplinar del equipo de trabajo propuesto por el licitador, apreciándose los perfiles con experiencia en estadística, sociología, gestión de bases de datos y coordinación de proyectos de envergadura con la Administración Pública.

Los medios personales ofertados por el licitador deberán tener un nivel de experiencia acorde a los trabajos descritos en la presente solicitud de oferta. Los licitadores incluirán en sus propuestas los currículos de cada uno de los componentes del equipo de trabajo así como las funciones que tendrían asignadas durante cada una de las fases de ejecución.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

3.8.3 Sustitución de los medios personales

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los medios personales que presten los trabajos corresponde a INTECO, siendo potestad suya solicitar el cambio de los medios personales por otros de igual categoría.

Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios personales que realicen el Servicio, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- 1) Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.

- 2) Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- 3) Aceptación del candidato por parte del Director Técnico nombrado por INTECO.

En todo caso, la solicitud del cambio deberá realizarse con quince días de antelación.

3.8.4 Obligaciones de información y documentación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director Técnico de INTECO, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Director Técnico de INTECO sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato y con la periodicidad que defina INTECO, de cumplimiento de los servicios.

Asimismo el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables de INTECO, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Director Técnico de INTECO. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de INTECO sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de INTECO, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato, serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

El adjudicatario proporcionará, sin coste adicional para INTECO, una copia en soporte informático (en CD-ROM, DVD, memoria USB, etc.) con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

3.9 Verificación, revisión y validación documental

La Sociedad, a través del Director Técnico del Proyecto, se reserva de manera unilateral, la verificación documental de la totalidad de los informes objeto del contrato, conforme los requisitos de forma y fondo previamente informados por la Sociedad a la empresa que resulte adjudicataria.

La Sociedad informará, con antelación suficiente, a la empresa que resulte adjudicataria, los requisitos de forma y fondo necesarios para atender fielmente la prestación del servicio en cuanto a la documentación entregable objeto de la contratación.

Conforme lo señalado anteriormente, el resultado óptimo de los trabajos objeto del contrato queda supeditado a cuantas revisiones, de forma y fondo, se consideren necesarias por parte de la Sociedad. En este sentido, el Director Técnico del Proyecto tendrá la facultad de no validar y solicitar la reelaboración de cualquiera de los entregables hasta que se verifiquen conforme a los requisitos de forma y fondo exigidos por la Sociedad.

4. OTRAS CONSIDERACIONES

4.1 Régimen jurídico

La relación de las partes se regirá en primer término por el Contrato, a continuación y por este orden:

- La ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Instrucciones de Contratación de la Sociedad.
- El Pliego de Bases y Prescripciones Técnicas y Jurídicas.
- La oferta que presente el adjudicatario.

4.2 Derechos y obligaciones de las partes

El adjudicatario se compromete a realizar las actuaciones objeto del contrato en el plazo y de acuerdo con las condiciones técnicas requeridas, e INTECO se compromete a satisfacer el precio, previa justificación de los trabajos realizados y la emisión de las correspondientes facturas a su nombre.

INTECO se reserva el derecho a realizar cuantas comprobaciones considere necesarias para verificar la calidad de los servicios y prestaciones realizadas y la adecuación de las mismas a los requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones.

4.3 Cesión y subcontratación

El adjudicatario podrá ceder o subcontratar alguna de las prestaciones objeto del contrato con la autorización previa de la Sociedad sobre la base de la oferta presentada por el contratista, de acuerdo con el artículo 210 LCSP.

4.4 Modificación del contrato

A los efectos establecidos en el artículo 202.2 de la LCSP, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de modificar el presente contrato (artículo 194 de la LCSP)

La modificación podrá producirse por razones de interés público y para atender causas imprevistas, siempre que no afecte de manera esencial a las condiciones del contrato (artículo 202.1 de la LCSP).

4.5 Diligencia exigible

El adjudicatario ejecutará el contrato en los términos previstos en el presente Pliego, realizando de manera competente y profesional el objeto del contrato, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los equipos de la Sociedad que

tuviera que utilizar como consecuencia del contrato. A estos efectos, el adjudicatario responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de las actividades del tipo del objeto del contrato.

El adjudicatario responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte a la Sociedad en ejecución del contrato y avisará sin dilación a la Sociedad cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.

El adjudicatario responderá de los daños y perjuicios que se deriven para la Sociedad, o para el personal de la misma, de las reclamaciones que pueda realizar un tercero, y que tengan su causa, directa o indirecta, en errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas del adjudicatario, o de su personal, en la ejecución del contrato o que deriven de la falta de diligencia referida en el presente apartado.

4.6 Protección de datos de carácter personal

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del R.D. 1720/2007 de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Los datos de carácter personal que se recojan en el marco del presente servicio serán incorporados en el fichero correspondiente de la Agencia Española de Protección de Datos, siendo INTECO el responsable del fichero y el adjudicatario el encargado del tratamiento. Corresponde a INTECO la decisión sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento y el adjudicatario obrar en nombre y por cuenta del responsable como si la relación fuese entre éste y el afectado.

Según lo anterior, INTECO autorizará expresamente al adjudicatario a que, si en la ejecución del contrato se precisa recabar datos de los usuarios del servicio que sean de carácter personal según la LOPD, pueda tratarlos de acuerdo con lo que la misma determina para el encargado de tratamiento.

El adjudicatario no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento de datos.

Los encargados del tratamiento, con anterioridad al proceso de recogida de los datos de carácter personal que pudieran ser necesarios para la ejecución del contrato, estarán obligados a informar a los interesados sobre la realización del tratamiento de sus datos personales en los términos señalados en el artículo 5 de la Ley 15/1999 y a recabar de los mismos las autorizaciones y consentimientos necesarios para dicho tratamiento en los términos establecidos en el artículo 6 de la LOPD. Las personas implicadas podrán

dirigirse para solicitar la ejecución de sus derechos, conforme al artículo 5 de la ley, a la siguiente dirección de correo electrónico: calidad@inteco.es.

Los encargados efectuarán la comunicación de datos en los términos previstos en el artículo 11 de la ley. De igual modo observarán la obligación de secreto profesional en los términos establecidos en el artículo 10 de la ley. El adjudicatario, en relación con los ficheros, se obliga específicamente a:

1º) Custodiarlos, a través de las medidas de seguridad, legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los datos personales en ellos contenidos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos. A estos efectos, el adjudicatario manifiesta expresamente que tiene implementadas las medidas de seguridad en los ficheros, exigidas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, manifestando específicamente: que dichas medidas se ajustan, como mínimo, al nivel de seguridad que sea legalmente exigible en cada caso; que tiene elaborado el correspondiente documento/s de seguridad de los ficheros, especialmente con un registro de incidencias de seguridad, todo ello según los términos establecidos en la normativa antedicha, que esta información está disponible en todo momento para el INTECO o, en su caso, para las autoridades administrativas o judiciales correspondientes.

2º) Utilizar o aplicar los datos personales exclusivamente para la realización de los servicios contractualmente pactados y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el INTECO.

3º) No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares, citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos.

4º) Asegurarse de que los ficheros sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad contractual y de que, únicamente en el supuesto de que tal posibilidad esté autorizada expresamente y con carácter previo por el INTECO, cualesquiera terceros a los que les sea revelada cualquier información estén vinculados a guardar la confidencialidad debida de conformidad con lo prevenido en esta Cláusula.

5º) Una vez finalizada la prestación contractual devolvérsela a INTECO todos los datos personales recabados, así como también los soportes o documentos en que consten.. Con independencia de lo dispuesto anteriormente, y, de acuerdo con el artículo 16 de la LOPD, el adjudicatario podrá conservar, aunque bloqueada, una copia de los datos

objeto de tratamiento, única y exclusivamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades u obligaciones legales nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas, así como durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre INTECO y el interesado o entre el INTECO y el adjudicatario. Superados los plazos mencionados, el adjudicatario deberá proceder a la supresión física de toda la Información Confidencial y datos personales.

En caso de que el adjudicatario utilizara los datos de carácter personal para finalidades distintas a las aquí señaladas, o los cediera o comunicara a terceros, incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado, a todos los efectos Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido y, especialmente, de las derivadas del incumplimiento de lo dispuesto en la LOPD.

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a la Sociedad Estatal INTECO de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento, y responderá frente a la indicada Sociedad del resultado de dichas acciones.

Todas las obligaciones referidas afectan tanto a los datos de carácter personal contenidos en ficheros automatizados como a los que se encuentren en ficheros en papel, almacenados en archivadores u otros medios.

4.7 Seguridad y confidencialidad de la información

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el previo consentimiento por escrito del contratista. Se considerará información confidencial cualquier información a la que el adjudicatario acceda en virtud del presente contrato, a los que haya accedido durante la ejecución del mismo, así como la documentación asociada.

El adjudicatario informará a su personal, colaboradores y subcontratistas de las obligaciones establecidas en el presente contrato de confidencialidad, así como de las obligaciones relativas al tratamiento automatizado de datos de carácter personal. El adjudicatario pondrá todos los medios a su alcance para que su personal y colaboradores cumplan tales obligaciones.

La duración de las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente contrato será indefinida mientras la misma ostente tal carácter, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa, de la relación entre el contratista y el adjudicatario.

4.8 Tributos

Serán de exclusiva cuenta y cargo del adjudicatario la totalidad de los tributos, cualquiera que sea su naturaleza y carácter que se devenguen como consecuencia del contrato, así como cualesquiera de las operaciones física y jurídicas que conlleven, salvo el Impuesto sobre el Valor Añadido o su equivalente, que el adjudicatario repercutirá a la Sociedad.

El adjudicatario queda expresamente obligado al estricto cumplimiento de cuantas obligaciones les imponga la legislación vigente en cada momento en materia fiscal.

4.9 Penalizaciones

En el contrato podrán establecerse penalizaciones por la demora del adjudicatario en la realización del contrato o por cualquier otra causa justificada.

En el supuesto de que el adjudicatario incumpliera cualquiera de los plazos previstos en el pliego, la Sociedad, sin perjuicio de las penalizaciones que puedan establecerse en el contrato, impondrá, en virtud de la presente cláusula penal que tiene carácter acumulativo y no sustitutivo a los efectos del artículo 1152 del Código civil, una penalización igual al TRES por ciento (3%) sobre el precio del Contrato por cada semana de retraso, sin justificación aceptada por la Sociedad. En caso de retraso por periodos inferiores a una semana, se prorratearán por días las penalizaciones que correspondan.

Cuando a juicio del Director Técnico las incidencias que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, negligencia u otras causas de índole similar, se impondrá una penalización equivalente al precio de los trabajos realizados, en las condiciones señaladas anteriormente.

La Sociedad detraerá el importe de las penalizaciones de los importes pendientes de pago.

La imposición de penalizaciones no impide a la Sociedad el exigir al adjudicatario el cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni la indemnización de daños y perjuicios a que la Sociedad pudiera tener derecho.

4.10 Control de calidad y garantía de los trabajos

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

Los adjudicatarios reconocen el derecho de la Sociedad para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados.

La Sociedad tendrá derecho a llevar a cabo auditorias de las actividades de los adjudicatarios para asegurarse que la ejecución de los trabajos se lleva de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorias por los representantes de la Sociedad estará disponible sin restricciones. La Sociedad notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoria y con un día de antelación la inspección a realizar, y el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

4.11 Garantía definitiva

El adjudicatario se obliga a prestar garantía de forma expresa en los cinco días siguientes a la adjudicación, que cubra el 5 % del presupuesto del contrato, para asegurar el correcto funcionamiento de los trabajos realizados en ejecución del contrato durante 12 meses a contar desde la fecha de su finalización, obligándose a realizar, sin coste para la Sociedad y durante dicho tiempo, las correcciones y modificaciones necesarias para subsanar los errores que eventualmente pudieran aparecer.

4.12 Propiedad intelectual

Los derechos de explotación de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados al amparo del presente contrato serán propiedad de la Sociedad, con exclusividad y a todos los efectos.

La Sociedad adquirirá la propiedad de todo el material, documentos y el resultado de I+D+i elaborado por el adjudicatario, o sus empleados, en ejecución del Contrato y, en particular, todos los derechos de propiedad intelectual que deriven de los mismos, incluida la explotación, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, por el plazo máximo permitido legalmente.

La Sociedad podrá autorizar al adjudicatario la explotación de los derechos referidos en el párrafo anterior, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, correspondiendo igualmente a los autores materiales del trabajo desarrollado en ejecución del Contrato los derechos morales que les reconoce el artículo 14 de la Ley de Propiedad Intelectual.

La Sociedad reconoce al adjudicatario la titularidad de los derechos en materia de propiedad intelectual de los medios, creaciones y obras que aporte para el desarrollo del objeto del presente Contrato.

Todos los beneficios, rentas o ingresos derivados de cualquier negocio jurídico que, antes o después de la terminación del Contrato, realice el adjudicatario infringiendo los derechos de exclusiva titularidad que a la Sociedad corresponden sobre estos derechos de explotación deberán ser cedidos a la Sociedad.

4.13 Certificaciones de calidad

Se valorará muy positivamente que el licitador posea algún tipo de certificación en calidad, cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

Se valorará que el licitador posea otros tipos de certificaciones relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones.

La Sociedad se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su Sistema de Gestión de Calidad que afecte a los procesos o productos objeto del contrato.

5. DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS DE SELECCIÓN

5.1 Documentación a presentar

El procedimiento a seguir en la adjudicación es el previsto en las Instrucciones de contratación de la Sociedad como procedimiento abierto.

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la Instrucción de Contratación de la Sociedad incluida en el Perfil de Contratante y publicada en la Web, así como todas las disposiciones del presente pliego.

Con carácter general todos los documentos deberán ser originales, copias notariales o fotocopias cotejadas.

Toda la documentación que se presente por los licitadores deberá estar redactada en castellano, salvo los supuestos que hayan podido especificarse en este Pliego de Cláusulas Técnicas. En caso de que se presentasen en lengua distinta deberá presentarse la correspondiente traducción oficial a la lengua castellana primando esta última en caso de duda o discrepancia.

La certificación de la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado acredita, salvo prueba en contrario, las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, y clasificación, así como la concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar en los términos del art. 72 LCSP y la Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo.

5.1.1 Para acreditar la capacidad jurídica y de obrar y el no estar incurso el contratista en prohibiciones de contratar

D.N.I. del empresario individual.

Para empresas: escritura de constitución o modificación inscrita, en su caso, en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial. Cuando se trate de empresarios no españoles de Estados Miembros de la Unión Europea deberán acreditar su inscripción en un registro profesional o comercial, cuando este registro sea exigido por la legislación del estado respectivo. Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar por informe de la misión diplomática permanente de

España en el estado correspondiente o de la Oficina consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

Las empresas extranjeras deberán presentar declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

Declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar con la Administración recogidas en el artículo 49 de la Ley de Contratos del Sector Público, con el modelo establecido en el Anexo II “Modelo de declaración de responsable”.r”.

Documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social consistente en certificación expedida al efecto por la Administración Tributaria (a los efectos de la LCSP) y por la Administración de la Seguridad Social. Esta documentación no será exigible a aquellos oferentes que no realicen actividades en España.

Si se actúa por medio de representante, deberá acreditarse su representación por cualquier medio válido en Derecho y aportarse fotocopia legitimada notarialmente del Documento Nacional de Identidad del representante.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea deberán justificar mediante informe de la respectiva Misión Diplomática Permanente española, que se acompañará a la documentación que se presente que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga.

5.1.2 Para acreditar la solvencia económica y financiera.

Cuentas anuales o extracto de las mismas. En todo caso, los licitadores que en virtud de disposiciones vigentes vengán obligados a dar publicidad a sus cuentas anuales, deberán presentar las cuentas depositadas en el Registro Mercantil.

Documentación acreditativa de la cifra de negocios global de las empresas en los tres últimos ejercicios.

Justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales o de responsabilidad civil.

La Sociedad podrá considerar suficiente para acreditar la solvencia económica y financiera la presentación de uno de los documentos anteriormente enumerados.

5.1.3 Para acreditar la solvencia técnica

Con independencia del resto de requisitos del presente Pliego, el adjudicatario y su personal deberán cumplir los requisitos que se describen a continuación. La falta de acreditación de capacidad técnica suficiente, o la no inclusión de la documentación necesaria en el sobre 1 de documentación general, impedirá a la oferta ser tomada en consideración.

A) La entidad adjudicataria deberá cumplir lo siguiente:

- Relación de los principales servicios realizados en los tres últimos años equivalentes a los planteados en el presente Pliego (mantenimiento de un panel online y realización de encuestas periódicas), con los requisitos establecidos en la LCSP, indicando expresamente el título del proyecto y una breve descripción de su objeto. En cualquier caso, los licitadores deberán haber llevado a cabo, en los últimos tres años, al menos 3 proyectos iguales o superiores a 50.000 €.
- Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa que deberá ser al menos de diez trabajadores.

5.2 Documentación de la proposición técnica

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que deberá contener un resumen ejecutivo, alcance de la propuesta, ejecución del proyecto, equipo de trabajo, metodología de calidad y certificaciones, y mejoras, según se detalla en el apartado 6.2 del presente pliego.

6. FORMATO DE LA PROPUESTA

6.1 Requisitos generales

Con carácter general, la información presentada en la propuesta debe estar estructurada de forma clara y concisa. El documento de propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos cuando aquellos sean puntos clave en la valoración de la propuesta. Se deben entender los anexos como documentos generales de consulta o méritos del licitador, no como información vital en la propuesta.

Las propuestas deberán presentarse o remitirse a las oficinas de la Sociedad, situadas en Avenida José Aguado, 41 - 24005 León, en el plazo de veintiún días naturales desde el siguiente a la publicación en la Web.

Cuando la documentación se envíe por correo, el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar a la Sociedad la remisión de la oferta mediante fax (987261016) o mail en el mismo día a la dirección contratacion@inteco.es. El envío del anuncio por correo electrónico sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario mediante firma electrónica.

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación si es recibida por la Sociedad con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio.

Transcurridos, no obstante, diez días, siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

La propuesta se presentará en tres sobres cerrados que serán firmados por el licitador o la persona que lo represente, incluyendo un juego en formato papel y un juego en soporte digital (Microsoft Word, Adobe PDF o formato compatible con el estándar ODF -ISO/IEC 26300:2006 o similar- para cada uno de los sobres) según se indica a continuación:

- En el sobre número 1 se incluirán los documentos referidos en el apartado 5.1 anterior.
- En el sobre número 2 se incluirán la oferta técnica, con los requisitos que se definen en el apartado 6.2. (Requisitos de la proposición técnica), basados en el apartado 3 (Requisitos técnicos) del pliego.
- En el sobre número 3 se incluirá la propuesta económica con desglose de IVA y precios desglosados por servicio. Para una mayor homogeneidad de las ofertas y

una valoración adecuada de las mismas, el licitador deberá elaborar una propuesta basada en el Anexo III de este documento, siguiendo la estructura suministrada y aportando todos los datos y elementos indicados en la misma.

Cuando en la proposición económica presentada por el licitador figure escrito el importe de la misma en letra y en números, será válida la cantidad escrita en letra, en caso de diferencia.

Si la proposición económica tuviera el importe escrito varias veces por suma diferente, ya sea en letra, ya sea en números, será válida la cantidad menor.

La Sociedad no tendrá en consideración la proposición económica cuando la suma de los importes desglosados y/o precios desglosados incluidos en la misma no se corresponda con la cantidad total resultante establecida en dicha proposición económica.

En todos los sobres se hará constar el número de expediente 00711.

La Sociedad se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta técnica, o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a ello.

Examinada la documentación, la Sociedad informará a los licitadores de los defectos subsanables encontrados en la documentación aportada, y requerirá a los licitadores para que subsanen los defectos en un plazo de tres días hábiles, indicando que, si así no se hiciera, no se tendrán en consideración las ofertas presentadas.

Transcurrido el plazo de subsanación mencionado, la Sociedad notificará a los licitadores que han subsanado dentro del plazo establecido al efecto que su oferta ha sido admitida; de igual forma, notificará a los licitadores que no han subsanado que sus ofertas no serán tomadas en consideración.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a la oferta técnica cuanta información complementaria considere de interés, ésta deberá estar obligatoriamente estructurada con el formato normalizado que se detalla a continuación.

La Sociedad podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de su propuesta. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo puede ser considerada como información admisible aquella que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

6.2 Requisitos de la proposición técnica (sobre nº 2)

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica única que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

- I. **Resumen ejecutivo de los requisitos técnicos.** En este apartado el licitador deberá exponer su visión sobre el proyecto, detallar sus las áreas objeto del contrato y recoger las características técnicas principales.

El resumen ejecutivo deberá dar respuesta a los requerimientos planteados en el presente pliego, y necesariamente deberá analizar todos los trabajos solicitados. Para ello, el resumen ejecutivo abordará los servicios descritos en los apartados 3.2.1 a 3.2.5

- II. **Planificación y organización del proyecto.** Esta sección deberá incluir:

- a. Cronograma detallado del proyecto. El licitador podrá basarse en la estimación prevista en el apartado 3.5 de este pliego, ampliando el detalle de las tareas asociadas a cada oleada.
- b. Entregables. El licitador hará un análisis detallado de los entregables asociados a cada oleada, así como de los entregables de gestión del proyecto, según los requisitos definidos en el apartado 3.4.
- c. Metodología de planificación y organización. El licitador hará una propuesta de la visión general del modo de gestión del proyecto, incluyendo herramientas de seguimiento del proyecto (informáticas o de cualquier otro tipo), mecanismos de comunicación y reporte a INTECO, fórmulas de revisión de documentación, mecanismos para garantizar el cumplimiento de plazos y timings, etc.

- III. **Metodología y garantías de calidad y otras certificaciones.** Este apartado recogerá el método o métodos de trabajo a seguir a lo largo del proyecto. Asimismo, incluirá las certificaciones y acreditaciones de calidad aplicadas en la gestión del proyecto, de acuerdo con lo especificado en el apartado 4.13

- IV. **Equipo de trabajo,** donde se describirá el equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador en el proyecto. Se valorará de un modo especial que los profesionales que el licitador proponga tengan experiencia demostrada en la ejecución de proyectos de similares características al previsto en el presente Pliego. En el Anexo I Cuestionarios de recogida de información, este pliego contiene dos fichas a rellenar por el licitador, “cuestionario de empresa” y

7. CRITERIOS DE VALORACIÓN

El contrato se adjudicará mediante procedimiento abierto.

La Sociedad se reserva el derecho de declarar desierto el procedimiento.

La valoración de las propuestas para cada lote se realizará mediante puntuación en los aspectos técnicos y económicos.

7.1 Valoración Económica

Para la asignación de la puntuación correspondiente a la valoración económica de la oferta presentada se seguirán los criterios siguientes:

- Se considera que el criterio objetivo del precio de la oferta debe tener un peso igual al **40%** del total.

La fórmula de valoración será:

$$PE (i) = (P \text{ min}/P_i) \times 10$$

Siendo:

- PE (i) = Puntuación por los aspectos económicos de la oferta "i".
- Pi = Precio de la oferta en cuestión, IVA excluido
- Pmin = Precio de la oferta más baja, IVA excluido.

7.2 Valoración Técnica

La puntuación correspondiente a la calidad técnica de las ofertas presentadas se determinará según los criterios siguientes:

Se considera que el criterio objetivo de la calidad técnica de la oferta debe tener un peso igual al **60%** del total.

La puntuación de la valoración técnica se realizará de 0 a 10 y vendrá determinado por la ponderación de los subapartados siguientes. Las empresas licitadoras que no alcancen en la valoración técnica 5 puntos serán excluidas del procedimiento, sin que se proceda a la apertura de su oferta económica.

I. Requisitos técnicos del proyecto

Puntuación de 0 a 10 puntos

Ponderación: 50%

Se valorarán los requisitos técnicos de la propuesta y descripción de los trabajos, y la adecuación de la solución propuesta por el licitador a los objetivos del proyecto planteados en el pliego.

La puntuación de este apartado se desglosará en los siguientes componentes:

- Solución propuesta para la captación, mantenimiento y gestión del panel online de usuarios, de acuerdo con las especificaciones previstas en el apartado 3.2.1. Se ponderará un 40% del total previsto para este apartado.
- Solución propuesta para la propuesta de diseño muestral que garantice la continuidad con los datos actuales. Se ponderará un 5% del total previsto para este apartado.
- Solución propuesta para la adaptación del cuestionario, con las herramientas de carácter visual y/o gráfico que maximicen la eficacia en la tasa de respuesta. Se ponderará un 5% del total previsto para este apartado.
- Solución propuesta para la realización del trabajo de campo (recogida de información). Se ponderará un 20% del total previsto para este apartado.
- Solución propuesta para el tratamiento estadístico de los datos, con detalle del planteamiento de análisis de clusters, indicadores de seguridad, y resto de cruces definidos en el apartado 3.2.5. Se ponderará un 30% del total previsto para este apartado.

II. Planificación y organización del proyecto

Puntuación de 0 a 10 puntos

Ponderación: 20%

Se valorarán los aspectos de la propuesta que respondan a los requisitos planteados en cuanto a planificación del proyecto, organización del trabajo, cumplimiento de fechas y puntualidad en la entrega de entregables.

La puntuación de este apartado se desglosará en los siguientes componentes:

- Cronograma detallado del proyecto, con detalle de fases, hitos intermedios, mecanismos de reporte y fórmulas de coordinación con el Instituto. Se ponderará un 75% del total previsto para este apartado.
- Garantía de cumplimiento de los entregables del proyecto, con detalle de fecha y fórmula de entrega, y forma de solución de revisiones parciales, feedback y

aprobación de entregables. Se ponderará un 25% del total previsto para este apartado.

III. Metodología y garantías de calidad

Puntuación de 0 a 10 puntos

Ponderación: 5%

Se valorarán las garantías de calidad y acreditación de certificados de calidad en el modo de prestación de los servicios.

IV. Equipo de trabajo

Puntuación de 0 a 10 puntos

Ponderación: 10%

Se valorará la composición, dedicación, experiencia y conocimientos del personal propuesto por el oferente en el desarrollo técnico de los servicios objeto del contrato. Para este apartado se deberá utilizar el cuestionario de personal del anexo correspondiente, indicando de forma clara y expresa la formación y cualificación del equipo de trabajo para abordar con garantías el proyecto.

V. Mejoras

Puntuación de 0 a 10 puntos

Ponderación: 15%

Introducción por parte del licitador de mejoras que no se hayan previsto en el presente Pliego o que superen las condiciones mínimas establecidas.

León, a 22 de febrero de 2011

**LA SOCIEDAD ESTATAL INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
COMUNICACIÓN, S.A.**

ANEXO I: CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.

Cuestionario de empresa

Datos de la entidad licitante

Identificación oferta				
Empresa				
Nacionalidad				
Fecha de implantación en España				
Persona de contacto				
Apellidos	Nombre	Cargo	Teléfono	Email
Número empleados:				
% empleados fijos:				
Perfiles aplicables al objeto del contrato (distribución)				
Categoría			Número	
Disponibilidad de recursos humanos adicionales				
Ubicación de los medios materiales				
Observaciones				

Cuestionarios de personal

PERFIL en relación con el objeto del	
---	--



Curriculum Vitae Europass

Información personal

Apellido(s) / Nombre(s)

Apellido(s) Nombre(s).

Experiencia laboral

Fechas

Describa por separado cada empleo relevante que haya desempeñado, comenzando por el más reciente. Suprimir cuando no proceda

Profesión o cargo desempeñado

Funciones y responsabilidades principales

Nombre y dirección de la empresa o empleador

Tipo de empresa o sector

Educación y formación

Fechas

Describa por separado cada curso realizado, comenzando por el más reciente. Suprimir cuando no proceda.

Cualificación obtenida

Principales materias o capacidades profesionales estudiadas

Nombre y tipo del centro de estudios

Nivel conforme a una clasificación nacional o internacional

Suprimir cuando no proceda

Capacidades y competencias personales

Idioma(s) materno(s)

Indique su lengua materna (si tiene más de una lengua materna, indique cada una)

Otro(s) idioma(s)

Autoevaluación <i>Nivel europeo (*)</i>	Comprensión		Habla				Escritura	
	Comprensión auditiva	Lectura	Interacción oral		Capacidad oral			
Idioma								
Idioma								

(*) [Nivel del Marco Europeo Común de Referencia \(MECR\)](#)

Capacidades y competencias organizativas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
Suprimir cuando no proceda

Capacidades y competencias técnicas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
Suprimir cuando no proceda

Capacidades y competencias informáticas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
Suprimir cuando no proceda

Otras capacidades y competencias

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.
Suprimir cuando no proceda

Otras informaciones

Indique en este apartado cualquier otra información que pueda tener relevancia, por ejemplo personas de contacto, referencias, etc.

Anexos

Enumere todos los anexos que haya decidido adjuntar.

ANEXO II: MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE.

D. _____ con documento nacional de identidad número _____, expedido en _____ el día _____ de _____ de _____, actuando en nombre de _____ con domicilio en _____ calle _____, según poder otorgado ante el notario de _____ D. _____, con fecha _____, bajo el número de protocolo _____.

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD que la empresa _____ no se halla incurso en ninguna de las causas de prohibición para contratar con la Administración, previstas en el artículo 49 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre de Contratos del Sector Público.

Así mismo declara que conoce y acepta lo dispuesto en la Instrucción de Contratación de la Sociedad incluida en el Perfil de Contratante y publicada en la web, así como todas las disposiciones del presente Pliego.

_____ a _____ de _____ de _____

ANEXO II: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.

PROPOSICIÓN ECONÓMICA DE [razón social del licitador] PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIO DE CAPTACIÓN, MANTENIMIENTO, GESTIÓN DE UN PANEL ONLINE DE USUARIOS DE INTERNET Y SERVICIO DE INVESTIGACIÓN, TRABAJO DE CAMPO (ENCUESTA), TRATAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO NECESARIOS PARA EL ESTUDIO SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA E-CONFIANZA DE LOS HOGARES ESPAÑOLES”

EXP: 007/11

- Apellidos, nombre y DNI del firmante de la proposición económica.
- Relación que une al firmante con el licitador.
- Razón social del licitador, NIF, domicilio, teléfono, fax y e-mail (del representante).

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

- Total resultante con IVA excluido y con dos decimales.

El abajo firmante, en virtud de la representación que ostenta, se compromete, en nombre de su representado, a la ejecución del contrato de prestación de servicios de captación, mantenimiento, gestión de un panel online de usuarios de internet y servicio de investigación, trabajo de campo (encuesta), tratamiento y análisis estadístico necesarios para el Estudio sobre seguridad de la información y la e-confianza de los hogares españoles.

En [] a [] de [] de 2011

Firmado