

Pliego de Prescripciones Técnicas

“MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE GEOGRÁFICO PARA DISTINTAS CONSEJERÍAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277739686514342766636**

Contenido

CLÁUSULA 1.-	INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.-	OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 3.-	ALCANCE DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 4.-	REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO	5
4.1	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	5
4.2	ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES	7
4.3	SOPORTE	7
4.4	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	8
4.5	CHARLAS TÉCNICAS	8
4.6	SERVICIOS ADICIONALES	8
CLÁUSULA 5.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	9
5.1	DISPONIBILIDAD DE MEDIOS	9
5.2	RESPONSABLE DEL SERVICIO	9
CLÁUSULA 6.-	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	10
CLÁUSULA 7.-	PLAZO DE GARANTÍA	10
CLÁUSULA 8.-	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	11
CLÁUSULA 9.-	PLAZO DE EJECUCIÓN	12
CLÁUSULA 10.-	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	12



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277739686514342766636**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE GEOGRÁFICO PARA DISTINTAS CONSEJERÍAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en adelante Madrid Digital, según Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM Núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, en adelante CM, (Artículo 10. Tres, c).

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

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

En el ámbito de los **Sistemas de Información Geográficos, MADRID DIGITAL** proporciona a diversos centros de la Comunidad de Madrid el **software geográfico que les permite gestionar la representación geográfica de los datos**. Este software se encuentra instalado en diferentes Servicios de las Consejerías de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, de Economía, Empleo y Competitividad, de Hacienda y Función Pública, de Transportes, Movilidad e Infraestructuras, de Vivienda y Administración Local, de Educación y Juventud, de Ciencia, Universidades e Innovación, de Cultura y Turismo, de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, de Presidencia, de Justicia, Interior y Víctimas, de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, de Sanidad, en el Consorcio Regional de Transportes de la C.M y en las infraestructuras centrales de MADRID DIGITAL.

La herramienta de software, cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, permite el desarrollo de las actividades que realizan los diferentes Centros y Servicios dependientes de las Consejerías mencionadas.

Con la finalidad de optimizar el rendimiento del precitado software y dotar de una mayor eficacia a las tareas por él gestionadas, procede acudir a la contratación del mantenimiento, soporte y



actualización del mismo, para así garantizar una mayor operatividad y agilidad en la gestión de las actividades que desarrollan las Consejerías y Organismos en las que se encuentra instalado.

Por todo lo anterior, es preciso proceder a la contratación de los servicios descritos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas en los ámbitos tecnológicos mencionados e implantados en MADRID DIGITAL.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los servicios de mantenimiento, soporte y actualización de versiones de las licencias de software geográfico (ArcGIS) de que dispone el personal técnico de distintas Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3.- ALCANCE DEL SERVICIO

Las licencias que constituyen el objeto del contrato son las que a continuación se relacionan:

- Software ArcGIS for Desktop, utilizado por el personal técnico de distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid para la creación de contenido geográfico. El uso de estas licencias se gestiona de forma concurrente entre dos comunidades de usuarios.

ArcGIS for Desktop	LICENCIAS
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use License (ArcView)	39
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use License (ArcInfo)	23
ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use License (Editor)	22
ArcGIS Desktop Extension Network Analyst - Licencia Perpetua (Concurrente)	6
ArcGIS Desktop Extension 3D - Licencia Perpetua (Concurrente)	13
ArcGIS Desktop Extension Spatial Analyst - Licencia Perpetua (Concurrente)	12
ArcGIS Desktop Extension Tracking Analyst - Licencia Perpetua (Concurrente)	4
ArcGIS Desktop Extension Geostatistical Analyst - Licencia Perpetua (Concurrente)	5
ArcGIS Desktop Extension Data Interoperability - Licencia Perpetua (Concurrente)	4
ArcGIS Desktop Basic (ArcView) Lab Kit Pack	1
ArcGIS Data Reviewer for Desktop Concurrent Use License	2
FME Database Edition Concurrent Use Primary License (producción)	2



- *ARCGIS for Server* que constituye parte de la infraestructura que soportan los Sistemas de Información Geográficos de la Comunidad de Madrid y del CRTM:

<i>ArcGIS for Server</i>	<i>LICENCIAS</i>
ArcGIS Enterprise Standard 4 cores (incluye ARCSDE y ArcIMS)	4
ArcGIS Enterprise Basic 4 cores	1

CLÁUSULA 4.- REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

Para todos los productos cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, y que se reflejan en la Cláusula 3 del presente Pliego, se requiere un servicio diferenciado en los niveles que se exponen a continuación:

4.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de incidencias reportadas debidas a fallos, funcionamiento defectuoso o uso indebido del software instalado. El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento de los distintos productos software incluidos en este Pliego a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

- **Número ilimitado** de incidencias.
- Gestión de incidencias:
 - El adjudicatario activará un mecanismo de **comunicación de incidencias**, que permita su apertura las 24 horas del día y durante los 7 días de la semana.
 - Se dará **asistencia telefónica** por personal técnico cualificado del adjudicatario, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de MADRID DIGITAL.
 - El adjudicatario habilitará un número de teléfono correspondiente al **Centro de Respuesta** encargado del registro de las incidencias acaecidas en el entorno de MADRID DIGITAL.
 - **El horario de atención** y recepción de incidencias en el Centro de Respuesta será de 9:00 a 18:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos.

Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recepcionadas a las 9:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.

- **Tiempo máximo de respuesta** (también denominado Tiempo de Contacto Inicial, TCI en adelante). Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde que se



comunica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de MADRID DIGITAL, para comunicar la apertura de la incidencia, su número y para recabar información. Este tiempo será como máximo de **quince minutos**.

El tiempo de cobertura será el del horario de atención y recepción de incidencias, de lunes a viernes. Para las incidencias recibidas a partir de las 17:45, el TCI empezará a contar como si la incidencia se hubiera recibido a partir de las 9:00 del día siguiente laborable.

- **Tiempo máximo de Diagnóstico Inicial** (TDI en lo sucesivo): es el tiempo que transcurre hasta que MADRID DIGITAL recibe el primer diagnóstico sobre la incidencia reportada, en la que se incluirá además del número de incidencia, informe detallado de los datos recopilados, y si es posible la solución detallada.

En caso de no poder resolver la incidencia, será responsabilidad del adjudicatario la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución. En todo caso, se proporcionará la información que se estime necesaria por parte del adjudicatario, para seguir manteniendo el nivel de servicio en caso de incidencias críticas que supongan paradas de servicio.

El TDI será como máximo de **cuatro horas**. El plazo empezará a contar desde la recepción de los datos necesarios para hacer el primer diagnóstico, y no incluirá festivos. Para las incidencias recibidas a partir de las 18:00, el TDI empezará a contar como si la incidencia se hubiera recibido a partir de las 9:00 del día siguiente laborable.

- **Tiempo máximo de asistencia in-situ** (también llamado Tiempo Máximo de Desplazamiento, TMD en lo sucesivo). En el caso de incidencias que no puedan ser solucionadas mediante la asistencia telefónica o vía web, se requerirá a criterio de MADRID DIGITAL la asistencia in-situ de personal técnico de la empresa adjudicataria. Los tiempos máximos de TMD, quedarán determinados según los siguientes niveles de impacto en el funcionamiento del software en MADRID DIGITAL:
 - *Nivel estándar*: Se considerará una incidencia como estándar cuando no suponga la paralización del funcionamiento general de cualquier módulo software contemplado en el anexo, y el fallo se circunscriba a entornos clientes.
 - *Nivel crítico*: Se considerará una incidencia como crítica cuando suponga la paralización de un servicio externo o interno de MADRID DIGITAL, que afecte a más de un usuario.

	TMD	
Gravedad	Estándar	48 horas
	Crítico	12 horas

El plazo de TMD empezará a contar desde el momento que se requiera por parte de MADRID DIGITAL la asistencia in-situ. A los efectos del cómputo de dicho plazo sólo se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.



- El personal encargado de atender y recepcionar las incidencias deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las incidencias y problemas que se deriven del funcionamiento del software objeto de este contrato.
- El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instaladas las licencias cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a MADRID DIGITAL, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.
- Ninguna incidencia será cerrada sin contar con la autorización expresa y por escrito de MADRID DIGITAL.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a MADRID DIGITAL las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén cubiertos bajo contrato.

4.2 ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

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

- Informar y poner a disposición de MADRID DIGITAL de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato,
- Entregar a MADRID DIGITAL la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Comunicar a MADRID DIGITAL información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos de software geográfico objeto de mantenimiento.

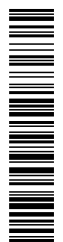
4.3 SOPORTE

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

➤ Elaboración de un **Plan de Soporte**:

El adjudicatario elaborará al inicio de la ejecución del contrato y en colaboración con el personal de MADRID DIGITAL, un Plan de Soporte, en el cual:

- Se establecerá la relación de responsables y contactos de la empresa adjudicataria y MADRID DIGITAL.
- Se definirán los procedimientos de comunicación de incidencias y se planificarán las tareas a realizar para la correcta realización del servicio de soporte.
- Se coordinarán los cambios de tecnología que se produzcan y la propuesta de aplicación en producción.



- Se recogerán in-situ las necesidades asociadas a las tareas de desarrollo e implementación de soluciones.
- **Informes detallados de la configuración en producción.** Con el objeto de garantizar el soporte y mantenimiento descrito en este pliego y el nivel de servicio, el adjudicatario deberá realizar y mantener un informe descriptivo de los medios informáticos y de las peculiaridades técnicas de la instalación en producción del software objeto de este contrato. Dicho informe será de utilidad a la hora de diagnosticar incidencias. El informe incluirá datos referentes a configuraciones hardware, software de terceros, software objeto de este contrato y tipos de datos de cliente y estructura de la información espacial (índices espaciales, capas temáticas, formatos de la información, etc.).
- **Soporte in-situ.** Para garantizar la puesta en producción de actualizaciones de software planificadas, implantación de desarrollos específicos, se requiere la disponibilidad de cuarenta y ocho horas de asistencia in-situ sin coste para MADRID DIGITAL. Los contenidos y dedicación de estas horas serán acordados entre MADRID DIGITAL y el adjudicatario.

4.4 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

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

4.5 CHARLAS TÉCNICAS

Siempre que MADRID DIGITAL así lo requiera, motivado por la implantación de nuevos productos o nuevas funcionalidades de los productos ya instalados, el contratista organizará Charlas Técnicas con objeto de suministrar la formación necesaria al personal de esta Agencia, sin que ello implique coste alguno para la Agencia MADRID DIGITAL

4.6 SERVICIOS ADICIONALES

El adjudicatario pondrá a disposición de MADRID DIGITAL cuentas para acceder a los siguientes servicios adicionales que proporciona ArcGIS:

- Una cuenta de ArcGIS Online para Organizaciones con tantos usuarios nominados como licencias desktop de ArcGIS for desktop basic, standard o advanced que se encuentren en mantenimiento.
- Una cuenta de Portal for ArcGIS. Por cada ArcGIS Server standard en mantenimiento el MADRID DIGITAL podrá disponer de 5 usuarios de Portal for ArcGIS.



CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, MADRID DIGITAL no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

5.2 RESPONSABLE DEL SERVICIO

El contratista designará un Responsable del Servicio ante MADRID DIGITAL.

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

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de MADRID DIGITAL designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

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

- **Asegurar la entrega del Plan de Soporte** descrito en la Cláusula 4ª del presente Pliego, definiendo el alcance técnico del servicio.
- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación** necesaria al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a MADRID DIGITAL de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para



el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

- Semestralmente, al menos, mantener con la Dirección de MADRID DIGITAL encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión para determinar la **configuración del trabajo a realizar** en el transcurso del semestre siguiente a la misma.
- Y, en general, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, total o parcialmente, facultará a esta Agencia para instar la resolución del contrato.

CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que MADRID DIGITAL designe.
- MADRID DIGITAL determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio para lo que requerirá del adjudicatario cuantos informes sean necesarios para el adecuado seguimiento del contrato.

CLÁUSULA 7.- PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta ejecución de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del servicio.



CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**Normativa aplicable.**

Las actuaciones derivadas del presente contrato, en ningún momento supondrán la inclusión o el acceso a datos de carácter personal de un fichero, ni la identificación de actividades de tratamiento, estando por tanto fuera de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa complementaria.

Deber de información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios. Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas. Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049- Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.



CLÁUSULA 9.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **3 años**, comprendidos entre el **1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2022**.

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

CLÁUSULA 10.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

ICM_GIS@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con MD, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte MD se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

*El Director de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura,
Turismo y Deportes, Administración Digital y Educación*

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán

