

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA DIGIBIB” A
ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN
PUBLICIDAD**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221320266038500424309**



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN	4
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	5
CLÁUSULA 6.- EQUIPO DE TRABAJO.....	6
CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	7
7.1 Disponibilidad de medios	7
7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio	7
7.3 Documentación	7
7.4 Responsable del servicio	7
CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	8
CLÁUSULA 9.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	8
CLÁUSULA 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	9
CLÁUSULA 11.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.....	9
CLÁUSULA 12.- CALIDAD DEL SERVICIO.....	10
CLÁUSULA 13.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS.....	10
CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....	10
CLÁUSULA 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	10



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c:

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

La Biblioteca Digital de la Comunidad de Madrid (DG Patrimonio Cultural) utilizan el sistema de gestión bibliotecaria DIGIBIB para la digitalización de documentos y su posterior almacenamiento para su catalogación, consulta, etc.

Dicho producto, además, da soporte a las operaciones propias de la gestión bibliotecaria: catalogación, circulación, adquisiciones, importación/exportación, Web consulta genérica. Todo ello permite gestionar adecuadamente los fondos de una biblioteca. Con este sistema las bibliotecas disponen de un frontal web donde se buscan y visualizan los documentos y un cliente pesado desde donde se mantiene la biblioteca y se suben las imágenes de los libros.

En octubre de 2008 fue instalado y puesto en funcionamiento el sistema de gestión bibliotecaria DIGIBIB como una aplicación para el desarrollo de la Biblioteca Digital de Madrid.

La Biblioteca Digital de Madrid pone a disposición del ciudadano gran parte de los fondos que custodia la Biblioteca Regional de la Comunidad de Madrid, fundamentalmente los más antiguos y valiosos.

Este centro continúa con las labores que le han sido encomendadas relacionadas con la digitalización en materia de gestión, seguimiento, control y divulgación de libros o documentos de interés común, por lo que es necesario continuar contando el servicio de mantenimiento.



CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

La prestación de los servicios de mantenimiento y actualización de versiones del Sistema de Gestión Bibliotecaria "Digibib", de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN

La licencia que da servicio a la Biblioteca Digital de la Comunidad de Madrid (DG Patrimonio Cultural) cubre hasta **2 puestos cliente** para los siguientes módulos básicos del sistema:

- Gestión / administración
- Catalogación, con gestión de monografías y publicaciones periódicas y gestión de autoridades multilingües.
- Importación/exportación de registros.
- Gestión de objetos digitales.
- Consulta web (Portal de consulta web con accesibilidad WAI-AA y adaptación gráfica).

Módulos y herramientas adicionales opcionales:

- Repositorio OAI-PMH, adaptado a DRIVER, ESE (*Europeana Semantic Elements*) y EDM (*Europeana Data Model*).
- RSS (*Really Simple Syndication*).
- Importación de objetos digitales a través de METS (*Metadata encoding & Transmission Estándar*).
- Gestor de Micrositios.
- Búsqueda a texto completo.
- Catalogación web

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mantenimiento del sistema de gestión bibliotecaria "DIGIBIB", que comprenderá el servicio de soporte y asistencia técnica para resolver las dudas de funcionamiento y las incidencias surgidas en el trabajo con las instalaciones y licencias contratadas, y la actualización de nuevas versiones de la aplicación que se vayan generando.

A continuación se detallan los distintos servicios objeto del contrato:

- Mantenimiento correctivo

- Atención de consultas sobre el funcionamiento de los programas o asistencia para la adecuada configuración de los mismos.
- Corrección de todos los defectos detectados en el funcionamiento de los programas. Si los defectos son de escasa entidad, los arreglos se incorporarán en la siguiente versión completa del aplicativo.

- Si los defectos impiden el funcionamiento normal del programa o pueden ocasionar la pérdida de datos, se corregirán sin esperar a la siguiente versión.
- El horario de atención será de 7:00 a 18:00, lunes a viernes, excepto fiestas nacionales y locales.
- **Actualización de versiones**
 - Actualizaciones de versión, mediante la entrega de nuevas versiones que perfeccionen la funcionalidad, forma de uso, velocidad y/o robustez del aplicativo.
 - Actualización de la base de datos, de los procesos batch usados para las indexaciones y tareas periódicas, y de la web del programa. Esta actualización conlleva la puesta al día respecto a los estándares usados para la catalogación, así como la actualización de los datos ya existentes a estos nuevos formatos.
 - Nuevas versiones de los programas incluidos en el aplicativo, así como manuales de uso y administración del producto, listas detalladas de cambios en la funcionalidad y las opciones de configuración del sistema.
 - Instalación de nuevas versiones del producto: esta instalación se realizará mediante la subida de la versión vía VPN, facilitada por esta Agencia al proveedor, al repositorio de software de esta Agencia. Una vez subida la versión, el proveedor se desplazará a esta Agencia para realizar "in situ" los trabajos necesarios para la instalación de la nueva versión del producto en los entornos en los que esté instalada. Estos trabajos se realizarán de manera conjunta con los técnicos de esta Agencia. Esta Agencia certificará la correcta realización de los trabajos de subida de versión y solo cuando exista dicha certificación los trabajos se darán por concluidos (se estima que se realizarán 2 subidas de versión a lo largo de la duración del contrato).
- Seguimiento del servicio:
 - Se facilitará a esta Agencia cuantos informes sean necesarios para un adecuado seguimiento del contrato, incluyendo las actuaciones e incidencias registradas.

Adicionalmente, se contemplarán los siguientes **servicios incluidos en cuota variable**:

- actuaciones especiales
- implementación de mejoras adicionales a las contempladas en las subidas de versión.
- desarrollos específicos a medida
- resolución de posibles problemas de instalación y mejoras de la aplicación.

Se contemplará un máximo de **120 horas (60 horas/año)** a realizar durante la ejecución del contrato por personal con perfil de técnico de sistemas. El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.

CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Mantenimiento, que debe cumplir el contratista.

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

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

Horario de servicio: de 07:00 a 18:00

Niveles de servicio:

Se definen tres tipos de incidencias según la importancia y urgencia del servicio afectado:

- **incidencias leves:** incidencias en la funcionalidad del sistema que no impiden el correcto uso de la aplicación (p. ej., errores de ortografía, zonas del interfaz gráfico que no se ven correctamente, *timeouts* esporádicos, dudas sobre el funcionamiento de la aplicación).
- **incidencias de nivel medio:** incidencias en la funcionalidad del sistema que no impiden el correcto uso de algunas funciones de la aplicación, (por ejemplo, si es necesario repetir varias veces una operación para completarla correctamente, o si alguna función queda ocasionalmente deshabilitada).
- **incidencias críticas:** impiden el funcionamiento correcto de toda la aplicación o una parte esencial de la misma: caídas del sistema, errores que impiden acceder a un menú completo.

Se definen los siguientes tiempos en la resolución de incidencias de cualquiera de los tres tipos anteriores:

- **Tmax:** tiempo máximo para resolver la incidencia
- **Tm:** tiempo medio para resolver la incidencia

El tiempo comenzará a contar desde la recepción de la incidencia. Caso de recibirse a partir de las 18:00 horas, comenzará a contar desde las 7:00 de la mañana del siguiente día laborable.

Los tiempos de gestión garantizados son los siguientes:

Tipo de incidencia	Tmax	Tm
Leve	28 días	3 días
Media	8 días	3 días
Crítica	36 horas	6 horas

CLÁUSULA 6.- EQUIPO DE TRABAJO

El personal encargado de atender y recibir las incidencias, peticiones o consultas deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento de los productos objeto de este contrato.

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

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Disponibilidad de medios

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

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

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

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

7.3 Documentación

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

7.4 Responsable del servicio

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

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

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

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

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

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.

- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender 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, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

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

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.

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

CLÁUSULA 9.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable

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

Deber de información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento "Gestión de los expedientes de adquisición y contratación", cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la

Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios. Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

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

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia, 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 la Agencia 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 la Agencia, 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 10.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

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

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

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

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

CLÁUSULA 12.- CALIDAD DEL SERVICIO

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

CLÁUSULA 13.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia, los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 14.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de enero de 2021 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 15.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES 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

Dirección de Sistemas de Información Sectoriales

Email: MD_DSIS_ESTRUCTURA@madrid.org

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Fdo.: Ana María Puebla Rubio