

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “SERVICIO DE BUSCADOR E INDEXADOR PARA EL PORTAL MADRID.ORG” A
ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO ORDINARIO CON CRITERIO PRECIO**

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, según la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid*, 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 asignadas, entre otras funciones, (Art. 10 Tres):

- c) 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:
 - 1º 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.
 - 3º 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 ejercicio de las precitadas funciones, la Agencia lleva a cabo el diseño técnico, el desarrollo de software y la explotación de la plataforma de administración electrónica de la Comunidad de Madrid, que alberga los portales destinados a los ciudadanos, a las empresas y a los empleados públicos. En adelante, esta plataforma recibirá el nombre de Madrid.org.

En la actualidad, el portal Madrid.org dispone de un servicio de búsqueda basado en la tecnología proporcionada por Google, denominada Google Search Appliance, en adelante GSA, proporcionando capacidad de búsqueda e indexación de 2.000.000 de documentos.

Al objeto de garantizar el adecuado soporte y la continua disponibilidad del citado servicio, resulta necesario disponer de los servicios de mantenimiento del servicio de buscador e indexador en el portal “madrid.org”.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

La prestación del servicio de búsqueda e indexación para el portal madrid.org, así como el mantenimiento de la plataforma hardware y software GSA Google, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3ª – RELACION DE PRODUCTOS A MANTENER

El adjudicatario debe poner a disposición del servicio una plataforma hardware que incluirá, al menos, el siguiente equipamiento:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276515272564371519542**

- Maquina GSA Google (producción) con licencia para indexación hasta 2 millones de documentos.
- Maquina GSA Google (back-up) con licencia para indexación hasta 2 millones de documentos.

El adjudicatario entregará dicho equipamiento en el Centro de Proceso de Datos de la Agencia sito en Tres Cantos (Madrid) en la Ronda de Europa nº 5 y procederá a su enracado, instalación y configuración para su puesta en marcha.

CLÁUSULA 4ª - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

4.1 Soporte:

El soporte consistirá en la atención, diagnóstico, seguimiento y solución de los fallos o funcionamiento defectuoso de los productos relacionados en la cláusula 3ª del presente Pliego, para asegurar su correcto funcionamiento.

A tal efecto, el adjudicatario contará con un Centro de Soporte en el que se atenderán tanto las incidencias, como las consultas y peticiones que se pudieran producir sobre los productos a mantener. El acceso al Centro de Soporte se realizará a través de dos vías: Vía telefónica y/o correo electrónico.

El procedimiento que deberá seguirse en el Centro de Soporte es el siguiente:

- Un miembro del equipo de trabajo del Centro de Soporte recibirá la solicitud por cualquiera de las precitadas dos vías, y solicitará información para clasificar e identificar la demanda.
- La solicitud se registrará en el sistema de seguimiento utilizado por el adjudicatario, comunicándose a la Agencia el número de incidencia asignado y, dentro del plazo establecido como “tiempo de respuesta” un técnico cualificado se pondrá en contacto con la Agencia, con la persona que abrió la incidencia.

El servicio de Centro de Soporte incluirá las siguientes acciones:

- Asistencia técnica, que permitirá a la Agencia:
 - a) Realizar consultas sobre el uso de productos objeto del mantenimiento.
 - e) Informar y solucionar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos objeto del contrato.
- Servicios On Line. Acceso a la página de soporte de Google será a través de <https://support.google.com/enterprise>, con derecho a que la Agencia posea una clave de identificación para conectarse al servidor web, que facilite el adjudicatario donde se podrá obtener información técnica sobre los productos objeto del mantenimiento (manuales de usuario y administrador). Asimismo, se dispondrá de las últimas actualizaciones de software de los productos y notas e información sobre éstas.
- Servicio FAQ la Agencia tendrá acceso al servicio de lista de preguntas y respuestas más habituales a través de una clave de identificación. Mediante esta clave de identificación y la

conexión al servidor Web de Internet del adjudicatario, se dará respuesta y solución a los problemas más frecuentes e incluirá la posibilidad de formular preguntas específicas a puntos no recogidos en la misma.

- Soporte de Producto. Dentro del alcance del presente pliego se incluye el mantenimiento de los equipos Google. Se deberá asegurar el buen estado de la máquina durante el periodo de vigencia del contrato. Si por algún motivo Google Search Appliance dejase de funcionar durante la vigencia de su contrato de mantenimiento, se procederá a la reparación del dispositivo.

El horario de servicio y de recepción de avisos de incidencias será:

- Para el primer nivel, proporcionado por el adjudicatario: 24x7
- Para el soporte proporcionado por el fabricante Google: 24x7

Tiempo de respuesta: Será como máximo de 1 hora, contabilizadas dentro del horario de servicio a partir de la notificación de la incidencia. En este plazo máximo un técnico cualificado del adjudicatario se deberá poner en contacto con la Agencia para iniciar la resolución de la incidencia.

En el momento de registrar la consulta, el equipo técnico, definido por el adjudicatario, le asignará una prioridad en función de la criticidad de la tipología de error, según el siguiente criterio:

- Prioridad 1: Sistema caído.
- Prioridad 2: Incidencia del sistema.
- Prioridad 3: Requerimiento de información.

Todas las interacciones entre la Agencia y el técnico de soporte quedarán registradas en la aplicación del Centro de soporte a la que la Agencia tendrá acceso.

El resumen de Nivel de Servicio para la resolución a estas incidencias es el siguiente:

Nivel de Soporte	Soporte prestado
Prioridad 1	Cinco horas
Prioridad 2	Dos días laborables
Prioridad 3	Tres días laborables

4.2 Horas de Asistencia Técnica y Desarrollo:

El adjudicatario deberá prestar, hasta un **máximo de 75 horas**, los servicios de asistencia técnica y desarrollo que se describen a continuación, y que se requieran por la Agencia durante el plazo de ejecución del contrato, sin que exista el compromiso por parte de esta Agencia de la ejecución de la totalidad de las mismas:

1. TRABAJOS DE DESARROLLO: Se acometerán a petición de la Agencia, valorando y ofreciendo un

plan de trabajo que descontará horas del total estimado, previo acuerdo de la Agencia.

- a. Página de resultados. Plantilla xslt adecuada a las necesidades de madrid.org y sus portales:
 - i. Eliminar líneas de código que no se usan para mejorar el mantenimiento de la plantilla
 - ii. Documentación descriptiva sobre todos los cambios realizados o que vayan a realizarse en la plantilla
 - b. Herramienta de gestión de enlaces destacados:
 - i. Debe permitir introducir datos en un sólo entorno pero que los destacados se reflejen en los dos entornos, internet e intranet
 - ii. Adecuación de los términos con y sin acento y plurales para que solamente haya que introducirlos de una manera
 - c. Desarrollo para implementar el módulo ONEBOX para poder indexar aplicaciones y BBDD
 - d. Analizador de contenidos: Adaptarlo para que se puedan incorporar patrones
 - e. Incorporación del menú desplegable en las búsquedas
2. EJECUCIÓN DE TRABAJO DE SOPORTE TÉCNICO PRESENCIAL: Implicarán el desplazamiento y presencia de personal técnico del adjudicatario para la realización de tareas de soporte técnico previamente planificadas y aceptadas por la Agencia. Se descontarán horas conforme al plan aceptado.
- a. Cambios de versión GSA y actualizaciones del índice
 - b. Operaciones técnicas que impliquen acceso a CPD o instalaciones técnicas de la Agencia.
3. SOPORTE GENERAL A SOLICITUD DE LA AGENCIA Y CONSULTORIA TECNOLÓGICA: Se acometerá a petición de la Agencia, valorando y ofreciendo un plan de trabajo que descontará horas del total estimado, previo acuerdo de la Agencia.
- a. Estudio de soluciones:
 - i. Problema derivado de las fechas en los documentos
 - ii. Solucionar en las GSA la nueva funcionalidad que aparece en la versión que tenemos sobre los informes de búsqueda y que a día de hoy nos aparece sin datos cada vez que realizamos un informe.
 - b. Optimización del índice

La prestación del servicio se hará teniendo en cuenta los siguientes condicionantes:

- El acta de las reuniones será elaborada por el adjudicatario y revisada en la Agencia.
- La estimación de horas a ejecutar será 2/3 dedicados a soporte técnico y desarrollo de soluciones específicas sobre la solución de búsqueda, y 1/3 dedicadas a consultoría tecnológica especializada en la solución de búsqueda Google GSA.
- Todo trabajo se acometerá a petición de la Agencia, según necesidades del servicio, y previamente a su ejecución el adjudicatario deberá presentar por escrito un plan de trabajo en el que se definan con precisión las actuaciones previstas y la valoración del esfuerzo en horas.
- Una vez aceptada tanto la valoración como la planificación por parte de la Agencia, podrá dar comienzo la ejecución de los trabajos asociados al encargo, según indicaciones de la Agencia.
- Se facturará a la finalización y aceptación del proyecto concreto, según el número de horas efectivamente realizadas, de conformidad con lo establecido en el *Apartado 13 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

Para la prestación de dichos servicios se requiere que el equipo puesto a disposición por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos esté compuesto al menos por un **Consultor Tecnológico**, para aportar soluciones y transmitir nuevas funcionalidades a la Agencia.

A tal efecto, es condición indispensable que este recurso acredite estar en posesión de la certificación “Qualified Deployment Specialist” de la solución de búsqueda “Google Enterprise Search”.

Así, el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la formalización del contrato, deberá aportar el currículum vitae de las personas asignadas a la ejecución del contrato, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional), así como el certificado que acredite que alguno de los Consultores está en posesión de la certificación “Qualified Deployment Specialist” de la solución de búsqueda “Google Enterprise Search”.

CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de medios:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole necesarios 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.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos a mantener y actualizar.

Todos los **gastos** derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución del software cuyo mantenimiento es objeto del contrato, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento, transporte e impuestos, **serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar**

abonos por estos conceptos.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, para el contratista la decisión de prestación de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

5.2 Responsable del Servicio:

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Currículo Vitae del Responsable del 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).

Los costes por los trabajos realizados por parte del Responsable del Servicio no tendrán coste añadido para esta Agencia.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Con una periodicidad de tres meses, a contar desde el inicio del contrato, el adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, informará sobre la planificación de trabajos y el estado de ejecución del contrato.

CLÁUSULA 6ª - 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 equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Responsable del contrato que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.
- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 7ª – PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta ejecución 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid los hayan examinado o reconocido durante su elaboración 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 8ª - 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 creación de archivos de carácter personal, estando por tanto fuera de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Derecho de información en la recogida de datos.

Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **ADJUDICATARIOS**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid como por la C.M., inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la calle Embajadores Nº 181, de Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del Artículo 5 de la LOPD.

Las actuaciones derivadas del presente contrato no supondrán la inclusión o acceso a datos de carácter personal.

CLÁUSULA 9ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

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

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 10ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

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

El adjudicatario 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 por escrito de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 11ª - CALIDAD

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

CLÁUSULA 12ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de febrero de 2017 y el 31 de enero de 2018**.

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, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid quedará facultada para instar la resolución del contrato.

CLÁUSULA 13ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

Durante el periodo de presentación de ofertas, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras

Personas de contacto: *Mª Luz Sanchez Melero, Eduardo Crespo Díaz-Alejo*

C/ Embajadores, 181

28045 - Madrid

Tfno.: 91.580 50 00

Horario: 10:00 h. a 14:00 h. (lunes a viernes laborables)

ELABORADO Y PROPUESTO POR:

La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras

Fdo.: Julia Molina Franquelo

APROBADO POR:

El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.

Fdo.: Blas Labrador Román