

**PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
 DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE SERVIDORES DE BASE DE DATOS ORACLE”, A CELEBRAR
 MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO**

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), 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, 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 (*Art. 10 Tres-c*):

1. 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.
2. 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.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información.

Dentro del precitado ámbito competencial, en la actualidad, la Agencia dispone de un conjunto de equipos especialmente críticos en cuanto a su nivel de servicio y compromisos adquiridos en la Comunidad de Madrid.

Estos equipos son los que dan servicio de base de datos de la práctica totalidad de los Sistemas de Información que gestiona la Agencia.

Para garantizar el soporte y continua disponibilidad de dichos equipos, resulta necesario contratar un servicio de mantenimiento de servidores de base de datos Oracle (T4) que como se indica ofrecen el servicio de base de datos de la práctica totalidad de los sistemas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907723942228776935286**

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

La prestación del servicio de mantenimiento y soporte de servidores de base de datos Oracle, que dan el servicio de base de datos de los Sistemas de Información de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

Los modelos y números de serie de los servidores a mantener, objeto del contrato, se relacionan en el Anexo al presente pliego.

CLÁUSULA 3ª - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Para **todos** los productos recogidos en el Anexo al presente Pliego, se requiere un **servicio de soporte** con las características que se relacionan en los apartados siguientes.

El mantenimiento requerido incluirá todos los componentes hardware incluidos en los servidores así como todo el software asociado y sistema operativo (Solaris, zfs).

En la actualidad, todos los equipos se encuentran en las siguientes ubicaciones:

- CPD de la Agencia (CPD1): ubicado en Ronda de Europa, Nº 5, de Tres Cantos, CP 28760 - Madrid
- CPD de la Agencia (CPD2): ubicado en la calle Julián Camarillo, Nº 8, CP 28037 - Madrid

No obstante, la Agencia se reserva el derecho de **trasladar** a otro centro, dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid, cualquier equipo incluido en el objeto del contrato, notificando al contratista la nueva ubicación.

3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo se realizará de acuerdo a las especificaciones siguientes, entendiendo como mantenimiento preventivo los análisis y actividades que se realicen en previsión de una posible incidencia en el sistema, antes de que esta suceda, incluyéndose en este apartado las consultas técnicas que la Agencia solicite:

- **Soporte de primer nivel:** consistente en la asistencia del adjudicatario para el diagnóstico y detección de fallos por parte del departamento de soporte técnico de la Agencia.

- **Soporte de segundo nivel:** consistente en la participación directa del soporte técnico y de los ingenieros de desarrollo del adjudicatario o fabricante, que resolverán los problemas que no se hayan podido solucionar en el **primer nivel de soporte**.

El adjudicatario deberá facilitar soporte remoto, tanto telefónico como por medios electrónicos, que permita seguimiento del soporte así como autoayuda.

- Los trabajos de actualización se realizarán por personal técnico de la Agencia o a quien esta designe, siempre con la guía supervisada y aprobada por parte del adjudicatario, siendo este último el responsable de la guía de trabajo para dicha actualización. Por lo tanto el horario de actualización siempre será la que acuerde la Agencia.
- El adjudicatario deberá informar a la Agencia de los posibles fallos (*Bugs*), proponiendo un plan de acción, en el caso de que este pueda estar afectado.
- Recomendaciones de modificación de sistema.
- Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24 x 7).
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente basado en la web 24 x 7), incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea.
- Certificación de hardware.
- Actualizaciones de programas, parches, correcciones, parches de seguridad y alertas de seguridad para software de sistema operativo y software integrado.
- Actualizaciones de parches críticas para el software de Sistema Operativo de Oracle Solaris.

3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo incluye la subsanación o reparación de averías o funcionamiento defectuoso, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

- Implica reparar, o reemplazar si fuera necesario, los componentes o partes afectadas del hardware que impidan el correcto funcionamiento del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el hardware en perfecto funcionamiento, con reposición de la información, en caso de que lo considere viable y necesario.



- La notificación de avería podrá realizarse durante las veinticuatro horas del día, todos los días de vigencia del contrato (servicio 24x7).
- Las incidencias registradas se clasificarán según los siguientes grados:
 - **Nivel 1.** Severidad Alta. Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
 - **Nivel 2.** Severidad Media. Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
 - **Nivel 3.** Severidad Baja. Degradación esporádica de la funcionalidad.
 - **Nivel 4.** Solicitud de información, mejora o aclaración de la documentación relativa al software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. No hay pérdida de servicio.

Se define el siguiente **NIVEL DE SOPORTE**, según se especifica a continuación, que se prestará:

- **Marco de cobertura:**
 - Horario de cobertura de soporte: 7x24 todos los días de permanencia del contrato.
 - Recepción de casos:
 - Por vía telemática las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el periodo de vigencia del contrato.
 - Por vía telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el periodo de vigencia del contrato.



- Tiempo de respuesta y tiempo de resolución:

- **Tiempos de Respuesta Telefónica**

CRITICIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	1 hora
Nivel 2	2 horas
Nivel 3	4 horas
Nivel 4	4 horas

- **Tiempos de Respuesta in situ**

CRITICIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	2 horas (horario 24x7)
Nivel 2	4 horas (*)
Nivel 3	Siguiente día laborable o según acordado por las partes (*)
Nivel 4	Siguiente día laborable o según acordado por las partes (*)

(*) Estos tiempos de respuesta in situ serán durante el horario laboral. Entendiéndose como tal de 9:00 a 18:00 h. de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

- El **tiempo de resolución** se computará como sigue:
 - Para incidencias de **Nivel 1** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 24 horas.
 - Para las incidencias de **Nivel 2** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 1 semana.
 - Para las incidencias de **Nivel 3** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 30 días, siempre que la incidencia no se repita, en cuyo caso se computaría como incidencia de **Nivel 2**, tal que se indica anteriormente.

- **Análisis y resolución del problema:**

El adjudicatario del servicio debe ofrecer soporte correctivo para solucionar los problemas de los productos de hardware y software asociado a estos, detallados en el Anexo al presente pliego. Asimismo debe ofrecer soporte para ayudar a identificar y detectar los problemas difíciles de reproducir. Además debe asistir en el uso y ajuste de los parámetros de configuración de dichos productos.

- El adjudicatario debe garantizar la comunicación en español con el personal técnico de esta Agencia.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a la Agencia las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de utilización, a los que están sometidos los productos para su correcto uso y operatividad.

- **Peticiones de Servicio Automáticas (ASR)**

Debe proporcionarse por el adjudicatario la posibilidad de que los productos tengan la capacidad de iniciar de forma automática una petición de servicio cuando se producen ciertos problemas de hardware y envíen a Oracle la información de la incidencia de forma proactiva.

3.3. ACTUALIZACIONES

La firma adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas versiones y/o revisiones de los productos software asociados al Hardware objeto del contrato en un **plazo máximo de tres meses** a partir de su liberación.

3.4. REEMPLAZO DE PIEZAS DE HARDWARE

En caso de que como consecuencia de una incidencia o mal funcionamiento, sea necesario el reemplazo de una pieza de hardware el adjudicatario enviará la pieza de reemplazo correspondiente a la Agencia y desplegará los esfuerzos necesarios para cumplir con los objetivos de respuesta in situ así como la resolución de las incidencias que de esta necesidad de reemplazo se deriven, sin coste para la Agencia.



CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1 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 hardware y software cuyo mantenimiento es objeto del contrato, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc., 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.

4.2 Responsable del Servicio:

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio, que será el responsable del mismo ante la Agencia.

Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas, en la cláusula correspondiente a la Dirección de los trabajos.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "Curriculum Vitae" de dicho Responsable, 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 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 5ª - 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 designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 6ª – 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 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 7ª - 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 Comunidad de Madrid, 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 8ª - 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, 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.



CLÁUSULA 9ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de la Agencia, 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.

CLÁUSULA 10ª - 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 podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 11ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **TRECE MESES**, comprendidos entre el **1 de diciembre de 2016 y el 31 de diciembre de 2017**.

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 quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 12ª - 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 Gestión de Infraestructuras

Área de Sistemas – Unidad de Servidores y Almacenamiento

C/ Embajadores, 181

28045 - Madrid

Tfno.: 91.580 50 00

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907723942228776935286**

ANEXO I

EQUIPOS ORACLE A MANTENER

Producto	Nombre	Num. Serie	Meses	Importe/Mes (IVA no incluido)
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR000	1151BDY136	13	486,70 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR010	1151BDY132	13	486,70 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR020	1245BDY011	13	654,90 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR030	1245BDY019	13	654,90 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR040	1245BDY018	13	654,90 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR050	1245BDY01E	13	861,93 €
StorageTek Dual 8 Gb Fibre Channel Dual GbE Express Module. HBA: Emulex for non-EU countries			13	21,12 €
Mantenimiento chasis y rack de Infraestructuras de Sistemas			13	1.638,23

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907723942228776935286**