

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO “MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DEDICADOS A LOS SSII: SITREM Y BACKUP”, 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*, 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone de un conjunto de equipos ORACLE, cuyo modelo son M5000, T5140 y M3000, 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 a la solución de SITREM (112) y de solución de Backup para todos los servicios.

Para garantizar el soporte y continua disponibilidad de dichos equipos, resulta necesario contratar un servicio de MANTENIMIENTO de los equipos de BBDD pertenecientes al servicio SITREM (M3000 y T5140), así como a los servidores de Backup Centralizado (M5000).

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

Prestación del **servicio de mantenimiento y soporte de servidores de Oracle M5000, T5140 y M3000**, que dan el servicio de base de datos del sistema SITREM y de Backup centralizado 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 el presente pliego. El mantenimiento requerido incluira 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 ubicados en el CPD del 112 ubicado en Paseo del Rio, 1 de Pozuelo de Alarcon, CP 28223, en el CPD de la Agencia para la Administración

Digital de la Comunidad de Madrid ubicado en Ronda de Europa, Nº 5, de Tres Cantos, CP 28760 Madrid (CPD1) y en el CPD de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid ubicado en Julián Camarillo, 8, CP 28037 Madrid (CPD2).

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- **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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 el que acuerde la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- El adjudicatario deberá informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 críticas de parches 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.
- 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 niveles de gravedad:
 - **Gravedad 1.** El uso en producción del Sistema de Hardware Cubierto queda interrumpido o tan gravemente afectado que le impide seguir trabajando de manera razonable. Hay una pérdida completa de Servicio. La operación es crítica para el negocio y la situación es de emergencia.
 - Un Service Request de Gravedad 1 presenta, al menos, una (1) de las siguientes características:
 - Datos dañados
 - Una función crítica documentada no está disponible
 - El Sistema deja de responder de forma indefinida, lo que causa retrasos inaceptables en los recursos o las respuestas
 - El Sistema se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio
 - Los fallos en la funcionalidad del Sistema ocasionan pérdida de datos o hacen que el Sistema sea inestable
 - El mal funcionamiento del Sistema provoca que aplicaciones esenciales deban reiniciarse, dejen de responder o queden suspendidas
 - Excepto que se especifique otra cosa, se realizarán los esfuerzos necesarios para atender los Service Requests de Gravedad 1 en un plazo de una (1) hora.
 - **Gravedad 2.** Grave pérdida de Servicio. Funciones importantes no se encuentran disponibles y no hay una solución alternativa aceptable, la funcionalidad es deficiente, está dañada o rota y tiene un impacto significativo en las aplicaciones y/o fallos frecuentes en aplicaciones, pero sin ocasionar pérdida de datos; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.
 - **Gravedad 3.** Leve pérdida de Servicio. El impacto se traduce en molestias y puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.
 - **Gravedad 4.** Solicitud de mejora o aclaración de la documentación relativa al software, pero el funcionamiento de este no se ve afectado. No experimenta pérdida de Servicio. El resultado no dificulta el funcionamiento de un Sistema.

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 vigencia 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
Gravedad 1	1 hora
Gravedad 2	2 horas
Gravedad 3	4 horas
Gravedad 4	4 horas

Tiempos de Respuesta in situ

CRITICIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Gravedad 1	2 horas (horario 24x7)
Gravedad 2	4 horas (*)
Gravedad 3	Siguiente día laborable o según acordado por las partes (*)
Gravedad 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 **Gravedad 1** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 24 horas.
- Para las incidencias de **Gravedad 2** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 1 semana.
- Para las incidencias de **Gravedad 3** se establecerá una solución definitiva o alternativa de 30 días, siempre que la incidencia no se repita, que se computaría como incidencia de **Gravedad 2**.
- Para el nivel de **Gravedad 4**, se establecerá una respuesta a la propuesta de mejora o aclaración de máximo 30 días.
- **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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de utilización, a los que están sometidos los productos para su correcto uso y operatividad.

- Service Request Automático (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.

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 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 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 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 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 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 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 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 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 **PROVEEDORES**, 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 N° 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 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 9ª - 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 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 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 11ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de julio de 2017 y el 30 de junio 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 12ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que considere necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde el licitador deberá dirigir sus consultas o aclaraciones en castellano es la siguiente:

madriddigital.sistemas@madrid.org

ANEXO I

EQUIPOS ORACLE A MANTENER

PRODUCTO	NOMBRE	Núm. SERIE	CSI
Sun SE M5000 Base Class	MONETA1	BCF102100D	18410422
Sun SE M5000 Base Class	MONETA2	BCF102100E	18410422
Sun SE M5000 Base Class	MONETA3	BCF102100F	18410422
SE M3000 2.52GHz 1P(quad-core)	SITVALBD01	PX60905001	18410422
SE M3000 2.52GHz 1P(quad-core)	SITRESBD01	PX60905040	18410422
SE M3000 2.52GHz 1P(quad-core)	SITPROBD01	PX60905029	18410422
SE M3000 2.52GHz 1P(quad-core)	SITVALBD02	PX60905030	18410422
SE M3000 2.52GHz 1P(quad-core)	SITPROBD02	PX60905120	18410422
SE T5140 2X4C 1.2GHZ 8GB 2X146	SITPROMON01	TFL09040J2	18410422



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963929973886129496167**

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