



PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO "MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE EMULACIÓN DE EQUIPOS ALPHA CON SISTEMA OPERATIVO TRU64", A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO

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.

Dentro del precitado ámbito competencial, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid tiene instalado software de emulación de servidores obsoletos HP con sistema operativo Tru64 y procesadores ALPHA-UNIX, bajo equipos físicos con procesadores Intel de HP tecnológicamente actualizados, que proporcionan el soporte necesario a los sistemas de información, tanto para aplicaciones institucionales como departamentales (FORMS 4.5.)

Ante la necesidad de mantener este Sistema operativo obsoleto de HP, es necesario disponer de equipos físicos más actuales, para poder dar continuidad a las aplicaciones, lo cual sólo es posible con el software de emulación de CHARON.

Para garantizar el soporte y continua disponibilidad de dichos equipos, resulta necesario contratar un servicio de MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE EMULACIÓN DE EQUIPOS ALPHA CON SISTEMA OPERATIVO TRU64.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

Prestación del **Servicio de mantenimiento y actualización de versiones del producto CHARON, para la emulación de los equipos Alpha con Sistema Operativo TRU64**, cuyas licencias se relacionan en el **Anexo I** adjunto, **así como el soporte de dicho producto**, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el presente pliego de cláusulas técnicas.

CLÁUSULA 3ª - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Para **todos** los productos recogidos en el **Anexo I** al presente Pliego, se requiere un **servicio estándar** de soporte con las características que se relacionan en los apartados 3.1 y 3.2 del



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **105501077250002963541**





presente pliego.

La comunicación telefónica se deberá realizar en castellano.

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 la actualidad, todos los equipos anfitriones del software de emulación CHARON se encuentran en el CPD de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid ubicada en Ronda de Europa, Nº 5, de Tres Cantos, CP 28760 Madrid.

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 en 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 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 nos 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, 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, según las necesidades del servicio.
- El adjudicatario deberá informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de los posibles fallos de la herramienta CHARON (*Bug*), proponiendo un Plan de acción a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el caso de que este pueda estar afectado.

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 software que impidan el correcto funcionamiento del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el software en perfecto funcionamiento, con reposición de la





información, en caso de que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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.

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

- **Marco de cobertura:**

Cobertura de soporte: Días laborables de lunes a viernes, entre las 09:00 y las 17:00 horas.

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 en horario de cobertura de soporte.
- Tiempo de respuesta y tiempo de resolución:
 - El proveedor proporcionará su asistencia técnica en el plazo máximo de cuatro horas, dentro del horario de cobertura del soporte.
 - 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**, con el plazo máximo que se indica anteriormente.

- **Análisis y resolución del problema:**

El proveedor del servicio debe ofrecer soporte correctivo para solucionar los problemas de los productos de software, detallados en el anexo I, que sean identificables y reproducibles. 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.





- 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.
- El adjudicatario debe garantizar la comunicación en castellano con el personal técnico de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- 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.

3.3 ACTUALIZACIONES:

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

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.

4.2 Responsable del Servicio:

El licitador propuesto como adjudicatario, 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 la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario informará por escrito, a través del *Responsable del Servicio*, 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 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** a prestar, e informar al interlocutor de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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.
- Con una periodicidad de 3 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.**

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, total o parcialmente, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** 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, y debido a las particularidades propias de la técnica de los sistemas informáticos, 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 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 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 **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **16 de mayo del 2016 y 15 de mayo 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 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:

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras

Personas de contacto: María Luz Sánchez Melero, Clemente Abengózar Carpio

Tfno.: 91.580 50 00

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





ANEXO I AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Servidor	Modelo	Cpu base	Cpu extra	Total	Licencia
agr2	DS10	1	0	1	1001687
asa1	DS10	1	0	1	1001687
bocm1	DS10	1	0	1	1001688
coo2	DS10	1	0	1	1001688
edu2	ES40	2	0	2	1001687
hac2	ES40	2	2	4	1001690
icm1	DS10	1	0	1	1001688
icm10	DS10	1	0	1	1001690
icm1003	DS10	1	0	1	1001691
icm2	ES40	2	2	4	1001688
icm8	GS160	4	4	8	1001122
icm90	ES40	2	0	2	1001691
icmaplicv01	ES40	2	2	4	1001689
ivi3	DS10	1	0	1	1001690
ivi5	DS10	1	0	1	1001690
manuela (IMAF)	4100	1	0	1	1001687
pat2	DS10	1	0	1	1001689
pre2	DS20	1	0	1	1001690
ptr2	DS10	1	0	1	1001689
rita (IMAF)	4100	1	0	1	1001690
sal3	DS20	1	0	1	1001689
sso1	DS20	1	0	1	1001691
trb1	DS10	1	0	1	1001691
trib10	ES40	2	0	2	1000643
trib5	DS10	1	0	1	1001691
www8	DS10	1	0	1	1001687
yolanda (IMAF)	4100	1	0	1	1001691
TOTALES	27 equipos	36 cpu base	10 cpu extra	46 cpu total	

Total modelo 4100	3
Total modelo DS10	14
Total modelo DS20	3
Total modelo ES40	6
Total models GS160	1
Total cpu extra	10

Elaborado y propuesto por:

Julia Molina Franquelo
Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras

