



## PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "MANTENIMIENTO DE SERVIDORES HP (CORREO + CHASIS)", A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO

### CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, según se establece en el Artículo 10 de 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) se configura como un ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

El referido precepto encomienda a esta Agencia, entre otras, las funciones de 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 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, así como 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 (Artículo 10 – Tres c).

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 instalados en el CPD ubicado en Ronda de Europa, Nº 5, de Tres Cantos, Madrid, la mayoría de misión crítica, que soportan las bases de datos y muchas de las aplicaciones de los sistemas de información que gestiona esta Agencia.

Para garantizar el soporte y continua disponibilidad de dichos equipos, resulta necesario contratar un servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y actualización de versiones de servidores HP (CORREO + CHASIS).

### CLÁUSULA 2ª - OBJETO

Prestación del **Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de servidores HP (CORREO + CHASIS)**, cuyas referencias (SAID, part-numbers y modelos, según el fabricante) y números de serie se relacionan en el Anexo adjunto, **así como la actualización de versiones de software**, 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** 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 presente pliego.

La comunicación telefónica se deberá realizar en castellano.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202659600982019292225**





Todos los **gastos** derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de los productos 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 se encuentran en el CPD de esta Agencia ubicado 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 esta Agencia solicite:

- **Soporte de primer nivel:** consistente en la asistencia en el diagnóstico y detección de fallos por parte del departamento de soporte técnico de esta Agencia.
- **Soporte de segundo nivel:** consistente en la participación directa del soporte técnico y de los ingenieros de desarrollo del adjudicatario, 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 esta Agencia, 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 esta Agencia.
- El adjudicatario deberá informar a esta Agencia de los posibles fallos (*Bugs*), proponiendo un plan de acción a esta Agencia en el caso de que este pueda estar afectado.
- Trimestralmente el adjudicatario facilitará un informe del estado de la plataforma incluida en el contrato, incidentes abiertos en el trimestre anterior y recomendaciones a tener en cuenta en el próximo trimestre. Esta periodicidad tendrá su punto partida con una reunión al inicio del presente contrato entre el responsable del contrato de la empresa adjudicataria y el responsable del contrato en la Agencia.

### 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 esta Agencia 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).

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 de 8:30 a 17:30 horas, salvo los meses de julio y agosto, que será de lunes a viernes de 8:30 a 14:30. Los días festivos nacionales y de la capital de Madrid están excluidos.

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.

- **Análisis y resolución del problema:**

El proveedor del servicio debe ofrecer soporte correctivo para solucionar los problemas de los productos de hardware, detallados en el anexo al 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.

- Esta 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.
- El adjudicatario debe garantizar la comunicación en castellano con el personal técnico de esta Agencia.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a esta 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.

### 3.3. ACTUALIZACIONES:

El contratista deberá garantizar la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas versiones y/o revisiones de los productos software (firmware y driver) objeto del contrato en un **plazo máximo de tres meses** a partir de su liberación.

|  |
|--|
| <b>CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR</b> |
|--|

#### 4.1 Disponibilidad de medios:

El contratista 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 contratista 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:

La empresa adjudicataria designará a un **Responsable del Servicio** ante esta Agencia. 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 esta Agencia designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario, a través del responsable informará sobre 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 trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, 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 el servicio de mantenimiento y soporte a prestar, e informar a esta Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo, 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.
- El contratista, a través del Responsable del Servicio, informará sobre la planificación de trabajos y el estado de ejecución del contrato, con una periodicidad de 3 meses, a contar desde el inicio del contrato.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, 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 esta Agencia designe.
- Esta 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, 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 esta 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 **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por esta Agencia como por la C.M., inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD ([www.agpd.es](http://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 C.M., 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 esta 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 esta Agencia.





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

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras *propiedad de esta 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 esta 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, esta 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 **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de mayo de 2016 y el 30 de abril 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, esta 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 y Gestión de Infraestructuras*

*Personas de contacto: Mª Luz Sánchez Melero, Clemente Abengózar Carpio*

*Tfno.: 91.580 50 00*

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





## ANEXO AL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

### EQUIPOS (TOTAL 48) Y CHASIS (TOTAL 12) A MANTENER

| SAID         | P/N        | Nº Serie   | Modelo                      | Nivel de soporte | Importe / mes (IVA no incluido) |
|--------------|------------|------------|-----------------------------|------------------|---------------------------------|
| 108136833614 | 507015-B21 | GB8949BNML | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 108136833494 | 507015-B21 | GB8949BNMC | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 108136537850 | 412152-B21 | GB8849BHEL | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 108136334986 | 507015-B21 | GB8949BNMJ | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 108136334816 | 507015-B21 | GB8949BNMF | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 108136334756 | 507015-B21 | GB8949BNM9 | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 108136334696 | 507015-B21 | GB8949BNMN | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 107836724304 | 412152-B21 | 1Z34AB7890 | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 107836724304 | 412152-B21 | GB8910JWF0 | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 107836724304 | 412152-B21 | GB88426V18 | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 107836724304 | 412152-B21 | GB88426TXF | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 107836724304 | 507019-B21 | CZ3232SXXK | HP BLc7000 CTO Enclosure HP | 9x5              | 95,19 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110444 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91101L2 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110448 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104YW | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110448 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ911043B | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ911045H | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110503 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104XW | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110458 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ911043V | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104YE | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ911046F | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104FA | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110459 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104GL | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104F5 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110446 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ911045A | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110442 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9110445 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104F6 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104YD | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104YK | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104Y7 | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104YA | HP BL460c G1 E5450          | 9x5              | 17,87 €                         |

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202659600982019292225**







|              |            |            |                    |     |         |
|--------------|------------|------------|--------------------|-----|---------|
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104HY | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104G5 | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104FY | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ911044H | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104FB | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104HP | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104HR | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104GP | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104J5 | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104GD | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104GC | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104GN | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | PZ7AMV1151 | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104GM | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ91104GR | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ90100EK | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9120689 | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ912068F | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ912068E | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ912068Y | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9120686 | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |
| 107836724238 | 459483-B21 | CZJ9120694 | HP BL460c G1 E5450 | 9x5 | 17,87 € |

Elaborado y propuesto por:

**Julia Molina Franquelo**  
Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202659600982019292225**

