

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PRODUCTO BKM-MEDIASEARCH”, A
ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1296332219232959149897**



Contenido

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 4.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	6
CLÁUSULA 5.- DOCUMENTACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	7
CLÁUSULA 6.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE MADRID DIGITAL.....	7
CLÁUSULA 7.- CALIDAD	8
CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS	9
CLÁUSULA 10.-GARANTÍA.....	9
CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....	9
CLÁUSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	10

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1296332219232959149897**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO “MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PRODUCTO BKM-MEDIASEARCH”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante **Madrid Digital**, según 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), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (Artículo 10 Tres - c).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- 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.
- 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.
- 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.

El Centro de Documentación Europea (en adelante CDE), perteneciente a la Subdirección General de Cooperación con el Estado, Unión Europea y Acción Exterior de la D. G. de Cooperación con el Estado, Unión Europea y Acción Exterior, tiene entre sus competencias la de poner a disposición del público un fondo documental y bibliográfico especializado en la Unión Europea y materias afines, así como la consulta de bases de datos con información comunitaria; y la difusión de información de interés general relacionada con a la UE.

Para ello dispone de un espacio (<https://www.comunidad.madrid/centros/centro-ocumentacion-europea>) de servicios online y un servicio de alerta por perfiles temáticos sobre esas bases de datos, de forma que pueden realizarse consultas sobre la información que ponen a disposición del ciudadano.

Mediante el expediente ECON/000344/2017 se contrató el suministro de licencias BKM Y MEDIA SEARCH, y el servicio de migración de las bases de datos del CENTRO DOCUMENTAL EUROPEO, que sustituyó, por motivos tecnológicos, al producto que se venía usando hasta entonces para este fin.

Por el mencionado expediente se adquirió **una licencia del producto BKM (2 usuarios concurrentes) y una licencia del producto MediaSearch**.

-BKM es un software de gestión documental: captura, búsqueda y difusión de la información.

-**MediaSearch** es un software capaz de recolectar la información ubicada en distintos repositorios y bases de datos con el objetivo de publicar los datos, metadatos y activos digitales de los fondos documentales del Centro de Documentación Europea.

Ambos productos han sido desarrollados por la empresa BARATZ SERVICIOS DE TELEDOCUMENTACIÓN, S.A.

El periodo de garantía de esta adquisición finaliza este año y, por lo tanto, para que el CDE pueda seguir prestando al ciudadano el servicio de información y documentación sobre la Unión Europea y suscripción a las alertas con las garantías adecuadas, se hace necesario contar con el soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo de este producto.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, evolutivo y actualizaciones de los productos BKM-MediaSearch, así como el servicio de asistencia y soporte técnico del mismo de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mantenimiento correctivo:

El mantenimiento correctivo consistirá en el **diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso** de los productos relacionados anteriormente para asegurar su correcto funcionamiento.

A tal efecto, el adjudicatario contará con un **Centro de Soporte** en el que se atenderán las incidencias, las consultas y las peticiones que se pudieran producir sobre los productos objeto de mantenimiento.

El acceso al Centro de Soporte se realizará a través de *dos vías*: telefónica y web.

Vía telefónica: consistente en la asistencia telefónica por personal técnico cualificado de la empresa adjudicataria para atender las incidencias, su diagnóstico y la planificación de la acción, así como las peticiones y consultas que pudieran surgir sobre los productos objeto de mantenimiento.

La incidencia, petición o consulta deberá registrarse en un sistema de seguimiento utilizado por el adjudicatario, comunicándose el número de incidencia asignado.

El horario del *Centro de Atención Telefónica* para la atención y recepción de avisos será de 8:00 a 18:15 horas de lunes a jueves laborables y de 8:00 a 15:00 los viernes laborables.

Soporte web: el adjudicatario dispondrá de un espacio web en el que podrán registrarse incidencias, peticiones o consultas. La incidencia, petición o consulta, quedará registrada en su sistema de seguimiento y devolverá un número de registro de la misma en el momento de su alta.

Tiempo de respuesta: Como tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia, hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con la persona que la reportó con el objeto de recabar datos para solucionar la incidencia.

El tiempo máximo de respuesta será de **cuatro horas** a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica, o a contar desde las 08:00 horas del primer día hábil siguiente, si se comunica fuera de este horario.

Asistencia “in situ”: en los casos en que la incidencia no se pudiera resolver remotamente, se requerirá la presencia de un técnico “in situ” en el lugar en que se encuentre instalado el producto software objeto del mantenimiento.

Servicio FAQ: El personal de 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.

Asistencia técnica:

Este servicio permitirá a la Agencia lo siguiente:

- Realizar consultas sobre el uso de productos objeto del mantenimiento.
- Solicitar ayuda en la instalación de los productos objeto del mantenimiento.
- Realizar cualquier tipo de consulta técnica.
- Informar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos objeto del contrato.
- Solicitar actualización de productos y manuales

El adjudicatario facilitará a Madrid Digital, siempre que lo requiera, información técnica sobre los productos objeto del mantenimiento. Así como manuales de usuario y administrador.

Asesoramiento Técnico:

Según necesidades del servicio, y a petición de esta Agencia o por iniciativa del contratista, se organizarán **2 jornadas técnicas de 5 horas cada una**, relacionadas con el soporte a la producción.

Estas charlas técnicas versarán sobre aspectos que puedan interesar a esta Agencia por sus sistemas actuales o por requerimientos de futuro y serán impartidas por especialistas.

Mantenimiento evolutivo:

Modificaciones del producto solicitadas por el usuario y aprobadas por el responsable del servicio de Madrid Digital hasta un máximo de **460 horas**, durante toda la ejecución del contrato como, por ejemplo: “consulta de usuarios-alertas”; “agrupación de alertas”; “añadir nuevas bases de datos” ...



2021	2022
250 horas	210 horas

Actualización de versiones:

Durante el periodo de ejecución del contrato, el Responsable del Servicio deberá:

- Suministrar las actualizaciones, que esta Agencia estime necesarias, realizadas con posterioridad a la instalación de los productos; a tal efecto el contratista informará a esta Agencia y aplicará las actualizaciones que incorpore a los productos objeto del mantenimiento. El Responsable del Servicio comunicará al Responsable del contrato la disponibilidad de la versión actualizada en un plazo no superior a 2 meses desde que esta versión salga al mercado.
- Entregar y aplicar las correcciones y revisiones de mantenimiento, así como notificar, periódicamente, la información sobre los fallos que se detecten. En el caso de que los trabajos a realizar durante las revisiones requieran una parada planificada del sistema, será notificado por parte del Responsable del Servicio al Responsable del Contrato designado por esta Agencia, el cual comunicará al adjudicatario el momento idóneo de la realización de la prueba.
- Entregar la documentación de las actualizaciones realizadas.
- Respetar la compatibilidad de los datos entre versiones correlativas de sus productos, o en su defecto, suministrar una herramienta de traspaso de datos entre versiones estándar a fin de garantizar su plena compatibilidad.
- Asimismo, cuando la actualización de versión lo requiera, por su novedad o cambio de operatividad habitual, el Responsable del Servicio deberá proporcionar la información necesaria al personal técnico de esta Agencia.

CLÁUSULA 4.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1.1 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 identificación de actividades de tratamiento, estando por tanto fuera de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), Ley orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, (LOPDGDD), y normativa complementaria.

1.2 Deber de información.

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento "Gestión de los expedientes de adquisición y contratación", cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios. Finalidad

necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas. Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28045- Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

CLAÚSULA 5.- DOCUMENTACIÓN Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de Madrid Digital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ellos 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 de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Madrid Digital.

CLÁUSULA 6.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE MADRID DIGITAL

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware, producto e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, salvo el 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 escrito de Madrid Digital.



CLÁUSULA 7.- 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, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos. A tal fin, Madrid Digital podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 8.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la asistencia técnica del personal asignado a la ejecución del servicio.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras, que fueran necesarias para la buena adaptabilidad del producto a mantener y actualizar.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio, durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, serán por cuenta del adjudicatario.

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

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante Madrid Digital.

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 Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Prescripciones Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que determine Madrid Digital, 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 Madrid Digital 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 adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de Madrid Digital, las herramientas hardware y producto que estime pertinentes, y que sean complementarias a los sistemas de información utilizados por Madrid Digital y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS

El seguimiento y control de la ejecución del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el **Responsable del Servicio** por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

CLÁUSULA 10.-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 elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización 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 Madrid Digital 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 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES (de 1 de diciembre de 2020 a 30 de noviembre de 2022)**.

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, Madrid Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias a la siguiente dirección:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Sistemas de Información Sectoriales

*Área de Sistemas de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras;
y Vivienda y Administración Local*

Teléfono: 915805000

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Fdo. Ana Puebla Rubio



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1296332219232959149897**