

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ARS REMEDY”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO 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 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 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 el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones (Artículo 10 – Tres c).

En la actualidad, esta Agencia tiene instalado el software **A.R.S. REMEDY** para la gestión de incidencias y peticiones, relacionadas con sistemas de información, infraestructuras, comunicaciones y puesto de trabajo informático, existentes en los centros dependientes de la Comunidad de Madrid. Remedy es un software para la gestión de servicios con el objetivo de establecer, operar, medir y optimizar procesos de servicio de TI de manera eficiente, para garantizar un mejor servicio a los usuarios.

Para garantizar la operatividad y disponibilidad del software anteriormente citado, resulta necesario contratar los servicios de mantenimiento correctivo y actualización del producto, al objeto de lograr un mayor rendimiento y operatividad, así como la inclusión de nuevas funcionalidades que durante el periodo de ejecución del contrato puedan surgir.



CLÁUSULA 2ª.- OBJETO

La prestación del servicio de mantenimiento correctivo y actualización de las licencias de **software A.R.S. REMEDY**, instalado en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, que se prestará de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3ª - CARACTERÍSTICAS Y UNIDADES DE LOS PRODUCTOS A MANTENER

Tipo de licencia	Unidades (Pack)	Licencias
BMC Remedy AR System Fixed 1-Pk Lsn	2	2
BMC Remedy AR System Fixed 5-Pk Lsn	28	140
BMC Remedy AR System Fixed 50-Pk Lsn	4	200
Por usuario nominal	34	342
BMC Remedy AR System Flt 1-Pk Lsn	1	1
BMC Remedy AR System Flt 5-Pk Lsn	23	115
BMC Remedy AR System Flt 50-Pk Lsn	1	50
Por usuario concurrente	25	166
BMC Remedy AR System Server Dev Lsn	2	2
BMC Remedy Migrator Add On Lsn	1	1
BMC Remedy AR System Server	1	1
BMC Remedy Migrator	1	1
Por instancia	5	5
TOTAL	64	513

Los Centros de Procesos de Datos donde residen actualmente las licencias objeto del contrato, están localizadas en:

- Siemens -Tres Cantos, Ronda de Europa, 5.
- Telefónica -Julián Camarillo, 5

Esta localización puede variar durante la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 4ª - REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

4.1. Mantenimiento correctivo:

El adjudicatario proporcionará correcciones de errores, parches o soluciones con el fin de hacer que el producto esté operativo.



La empresa adjudicataria proporcionará soporte vía web, correo electrónico y teléfono. El horario de soporte será de 7:00 a 19:00 de lunes a viernes, festivos no incluidos.

Tiempo de Respuesta: En las tablas que se recogen a continuación, se definen los tiempos de respuesta que registrarán para todas las licencias instaladas.

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 personal de esta Agencia con el objeto de recabar datos para solucionar la incidencia.

<u>Tiempo de Respuesta</u>	Los anteriores tiempos de respuesta se computarán dentro de la siguiente franja horaria: de lunes a viernes de 7:00 h. a 19:00 h., excluidos festivos.
S1 = 1 h.	
S2 = 4 h.	
S3 = 8 h.	
S4 = 12 h.	

Definición de niveles de gravedad:

Niveles de gravedad	Criterio de impacto en el servicio
S1	Impacto crítico: <ul style="list-style-type: none"> - el servicio del negocio no está operativo - colapso del sistema de producción - riesgo en relación con la integridad de los datos - fallo en las operaciones de copia de seguridad de producción o de recuperación
S2	Impacto considerable: <ul style="list-style-type: none"> - el servicio del negocio se encuentra gravemente afectado o se ha cancelado su implementación. - no resulta posible encontrar una solución alternativa aceptable.
S3	Impacto moderado: <ul style="list-style-type: none"> - el servicio del negocio se encuentra afectado de forma moderada - el servicio está operativo - el problema puede ser temporalmente solucionado usando una vía alternativa - no se han perdido datos
S4	Ningún impacto <ul style="list-style-type: none"> - problemas no críticos, consultas generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.



- Se consideran **incluidos en el precio del contrato** todos los gastos ocasionados para solucionar las incidencias, tales como mano de obra, materiales o piezas de recambio, impuestos, etc.
- La empresa adjudicataria se compromete igualmente 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 correcta utilización y operatividad.
- Serán facilitadas por la empresa adjudicataria las especificaciones técnicas y sobre infraestructura, necesarias para la buena adaptabilidad de los productos objeto de mantenimiento, comprometiéndose esta Agencia a seguir las indicaciones correspondientes.
- La **Agencia para la Administración Digital de la CM** proporcionará al personal autorizado de la empresa adjudicataria el acceso a cualquier Producto, para llevar a cabo las operaciones de mantenimiento de los mismos, y/o para cumplir con las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria en el presente contrato.
- La **Agencia para la Administración Digital de la CM** designará un número suficiente de contactos autorizados, según determinen esta Agencia y la empresa adjudicataria, quienes comunicarán los problemas y recibirán el soporte de la empresa adjudicataria. Cada contacto autorizado de dicha Agencia deberá estar familiarizado con las necesidades de la Agencia y dispondrá de los conocimientos y las capacidades técnicas necesarios para permitir a la empresa adjudicataria cumplir con sus obligaciones.
- La empresa adjudicataria utilizará estrictas medidas de seguridad, como autenticación y encriptación, cuando se comunique con el módulo de servicio de soporte remoto ubicado en esta Agencia, para protegerse de accesos no autorizados.

4.2. Servicio de Actualizaciones:

Las actualizaciones y nuevas versiones del producto estarán disponibles a través del portal de soporte del adjudicatario y serán notificadas a esta Agencia a través del sistema de alertas y notas.

CLÁUSULA 5ª- CAPACIDAD DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución del contrato, de manera que durante la ejecución de los trabajos la **Agencia para la Administración Digital de la CM** podrá comprobar la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio y verificar dicha capacidad en cualquier momento.



CLAUSULA 6ª – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1. Disponibilidad de medios:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios para proporcionar el soporte técnico objeto del contrato, que permitan ejecutar con éxito los servicios objeto del mismo.

6.2. Responsable del Servicio:

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante la **Agencia para la Administración Digital de la CM**.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, deberá aportar el currículum de la persona designada como **Responsable del Servicio**, que deberá presentarse 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 de **esta Agencia** designado por la Dirección de la Agencia, a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

El adjudicatario a través del **Responsable del Servicio** informará 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 la **formación** necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del presente contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **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 contrato.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** y las actividades realizadas e informar a la **Agencia para la Administración Digital de la CM** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, independientemente 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.



- **Recibir en su caso los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a atender el servicio, objeto de este contrato.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 7ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

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

CLÁUSULA 8ª – PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **UN MES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de la 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 servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia 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 servicio.

CLÁUSULA 9ª - 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 CM** 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 CM**, 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.

CLÁUSULA 10ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la **Agencia para la Administración Digital de la CM**, 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 de condiciones, 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 CM**.

CLAUSULA 11ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de la **Agencia para la Administración Digital de la CM**, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información, propiedad de la **Agencia para la Administración Digital de la CM**, obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento escrito de la **Agencia para la Administración Digital de la CM**.

CLÁUSULA 12ª - 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 CM** podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas.



CLÁUSULA 13ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **12 meses**, comprendidos entre el **1 de abril de 2017 y el 31 de marzo de 2018**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los trabajos objeto del mismo no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, **la Agencia para la Administración Digital de la CM** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.

CLAUSULA 14ª – CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

C/ Embajadores, 181, 28045 – Madrid

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE APLICACIONES

Área de Planificación y Ordenación del Servicio

ICM_GESTION_PRODUCTOS_COMERCIALES@madrid.org

Teléfono (91) 580.50.00

Horario: Lunes a Viernes de 10h. a 14h.

ELABORADO Y PROPUESTO POR:

La Subdirectora General de Servicios y Gestión de Aplicaciones de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.

Fdo.: Mar Macarrón Antiñolo

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: **1296186978144550123126**