

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ERDAS APOLO
ESSENTIALES IMAGE WEB SERVER” A ADJUDICAR POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203161767734155682608**



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO	3
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN	3
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
4.1 Mantenimiento correctivo	4
4.2 Actualización de versiones	5
4.3 Documentación técnica	5
CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	5
5.1 Disponibilidad de medios	5
5.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio	5
5.3 Documentación	6
5.4 Responsable del servicio	6
CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	6
CLÁUSULA 7.- CALIDAD DEL SERVICIO	7
CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	7



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203161767734155682608**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE ERDAS APOLO IWS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO.

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital), según se establece en 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), tiene asignada, 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, según el Artículo 10, Tres, c:

- 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.

Madrid Digital facilita a los proveedores de cartografía de la Comunidad de Madrid las herramientas y el soporte necesario para la producción y difusión de información geográfica.

Además proporciona la infraestructura que permite poner a disposición de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid una serie de visores de información geográfica que muestran esta cartografía en aplicaciones Web.

Image Web Server (IWS) es el software encargado de servir estas imágenes a los distintos aplicativos y visores cartográficos (Nomecalles, Planea, Visor de Carreteras#). En la actualidad Madrid Digital dispone de dos Licencias de APOLLO Essentials IWS que están trabajando en dos servidores balanceados para conseguir un buen rendimiento y alta disponibilidad.

En la actualidad, para garantizar la operatividad y disponibilidad del software anteriormente citado, resulta necesaria la contratación de los servicios de mantenimiento y actualización, al objeto de lograr un mayor rendimiento y operatividad del producto.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

La prestación de los servicios de mantenimiento, soporte y actualización de las licencias de software ERDAS APOLO ESSENTIALES IMAGE WEB SERVER.

CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN

El software ERDAS APOLO ESSENTIALES IMAGE WEB SERVER es un componente esencial de la infraestructura que soportan los Sistemas de Información Geográficos de la Comunidad de Madrid.

Las licencias que constituyen el objeto del contrato son las que a continuación se relacionan:

PRODUCTO	Nº de licencias
ERDAS Apollo Essentials IWS - 16 Cores	2

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Para todos los productos cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, y que se reflejan en la Cláusula 3 del presente Pliego, se requiere un servicio diferenciado en los niveles que se exponen a continuación:

4.1 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de incidencias reportadas debidas a fallos, funcionamiento defectuoso o uso indebido del software instalado. El objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento de los distintos productos software incluidos en este Pliego a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las siguientes especificaciones:

- **Número ilimitado** de incidencias.
- Gestión de incidencias:
 - El adjudicatario activará un mecanismo de **comunicación de incidencias vía web**, que permita su apertura las 24 horas del día y durante los 7 días de la semana.
 - Se dará **asistencia telefónica** por personal técnico cualificado del adjudicatario, para las consultas, resolución de dudas y solución de incidencias y problemas por parte de Madrid Digital.
 - El adjudicatario habilitará un número de teléfono correspondiente al **Centro de Respuesta** encargado del registro de las incidencias acaecidas en el entorno de Madrid Digital.
 - **El horario de atención** y recepción de incidencias en el Centro de Respuesta será de lunes a viernes de 09:00 a 14:00. y de 15:00 a 18:00, excepto festivos.

Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recepcionadas a las 9:00 horas del día siguiente laborable, atendiéndose a partir de ese momento.

 - El personal encargado de atender y recepcionar las incidencias deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las incidencias y problemas que se deriven del funcionamiento del software objeto de este contrato.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instaladas las licencias cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato,



siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

Ninguna incidencia será cerrada sin contar con la autorización expresa y por escrito de Madrid Digital.

El adjudicatario se compromete a facilitar a Madrid Digital las instrucciones necesarias, operaciones y manuales de utilización a los que estén sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad, que estén bajo contrato.

4.2 Actualización de versiones

El contratista se compromete a entregar a Madrid Digital, sin coste adicional, las nuevas versiones y/o revisiones de los productos software cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de su liberación por el fabricante.

Igualmente el contratista se compromete a poner en conocimiento de Madrid Digital las nuevas versiones comercializadas del Software bajo esta cobertura, y previa solicitud por parte de Madrid Digital, a su entrega junto con su documentación en CD-ROM o en cualquier otro soporte apropiado, e instrucciones de instalación.

La empresa adjudicataria garantizará que todos los parches y actualizaciones son autorizados por el fabricante como compatibles.

4.3 Documentación técnica

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital acceso a toda la documentación técnica y de novedades tecnológicas, con respecto a las versiones soportadas y evolución de las mismas. Esta información podrá llegar por medio de páginas web o mediante peticiones de Madrid Digital a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

5.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

5.3 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

5.4 Responsable del servicio

El contratista 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 la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, 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 servicios objeto del 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 que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, 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 y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital 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, 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.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable**

del Servicio que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 7.- CALIDAD DEL SERVICIO
--

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 las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
--

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 Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Innovación, Datos y Transformación Digital

e-mail: ICM_GIS@madrid.org

La Directora de Innovación, Datos y Transformación Digital

Fdo: Marta Bilbao Egido