

## Pliego de Prescripciones Técnicas

**“MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL  
SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN  
PANDORA FMS PARA SU USO EN MADRID  
DIGITAL”**



## ÍNDICE

<b>CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2ª -OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3ª DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4ª – REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 5ª CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 6ª – SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 7ª – PLAZO DE GARANTÍA.....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....</b>	<b>6</b>
<b>CLAUSULA 9ª PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>7</b>
<b>CLAUSULA 10ª DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 11ª CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 12ª PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CLAUSULA 13ª CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....</b>	<b>8</b>



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: **1239620936693755758663**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MONITORIZACIÓN PANDORA FMS PARA SU USO EN MADRID DIGITAL”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

**CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN**

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), 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 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).

El personal técnico de Madrid Digital, implicado en la resolución de incidencias técnicas de infraestructuras y aplicaciones, requiere de una herramienta de software actualizada y de fácil uso para llevar a cabo sus tareas. En este sentido la **aplicación Pandora FMS** es un programa modular de fácil uso para implementar la monitorización, supervisión y diagnóstico de problemas relacionados con el estado de las infraestructuras que soportan los aplicativos que provee Madrid Digital.

Madrid Digital dispone de licencias en régimen de **propiedad** para el personal técnico de **Madrid Digital**, que utiliza esta herramienta para realizar las labores de supervisión del rendimiento de las aplicaciones e infraestructuras y facilitar el diagnóstico de incidencias.

Para poder seguir dando los servicios de monitorización y supervisión de las infraestructuras y Sistemas de Información y realizar un rápido diagnóstico de las incidencias en los servicios prestados a los usuarios de la Comunidad de Madrid se necesita disponer del **servicio de mantenimiento** de las licencias Pandora FMS, para que el fabricante, única compañía autorizada y con capacidad para la modificación del software, **suministre las nuevas actualizaciones y se comprometa a la resolución de los posibles fallos.**



## **CLÁUSULA 2ª -OBJETO**

Mantenimiento, soporte y actualización de licencias de software de monitorización Pandora FMS para la supervisión de infraestructuras y sistemas de información que provee Madrid Digital de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego.

## **CLÁUSULA 3ª DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS**

### **3.1 LICENCIAS OBJETO DE MANTENIMIENTO SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN**

Las licencias que son objeto de mantenimiento, soporte y actualización son aquellas que se utilizan actualmente en Madrid Digital.

MÓDULOS Pandora FMS	NUM. LICENCIAS
Pandora FMS	700
PANDORA FMS UX	1
Metaconsola	700

## **CLÁUSULA 4ª – REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO**

### **4.1. Mantenimiento de licencias:**

El adjudicatario se compromete a realizar el **mantenimiento y soporte** de las licencias del Software Pandora FMS relacionadas en la **Cláusula 3.1** del presente Pliego. y para el número de usuarios concurrentes indicados en la misma.

A tal efecto, el adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición del Área de Madrid Digital competente las claves de acceso para la activación de las licencias objeto del contrato, para todo el periodo contratado.

El **soporte**, proporcionado directamente por el fabricante del software, se facilitará por las siguientes vías:

- **Por teléfono:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un número de teléfono y personal de contacto, en horario de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes no festivos, que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software; así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.
- **Por Internet:** Previo registro se pueden abrir consultas de forma ininterrumpida, así como consultar la base de datos con resoluciones a los casos más frecuentes.
- **Por e-mail:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital una dirección de correo electrónico.

**Resolución de incidencias.** Consistirá en la intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento.



**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 personal de Madrid Digital, 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.

#### **4.2. Actualizaciones:**

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, sin coste adicional, las actualizaciones y nuevas versiones del producto Pandora FMS cuando éstas se hallen disponibles para su explotación. La instalación de las nuevas versiones y actualizaciones se llevará a cabo por Madrid Digital que tendrá a su disposición las claves de acceso para la activación de las licencias. A tal efecto, el adjudicatario informará a Madrid Digital y entregará las actualizaciones que incorpore a los productos objeto del mantenimiento y 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.

El adjudicatario facilitará las instrucciones necesarias y los manuales de uso para su correcta utilización y operatividad.

### **CLÁUSULA 5ª CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

#### **5.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:**

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

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución del contrato. Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

#### **5.2. RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO:**

El adjudicatario designará un **Responsable de Mantenimiento**, que será el responsable del mismo 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) de conformidad con lo establecido en el *Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

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 Cláusulas Jurídicas*.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Mantenimiento**, informará **trimestralmente** sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.



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

#### **CLÁUSULA 6ª – SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO**

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el Responsable del Mantenimiento 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 contrato.

#### **CLÁUSULA 7ª – PLAZO DE GARANTÍA**

Se establece un plazo de garantía de **DOS MESES** cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de la recepción o conformidad.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta ejecución del contrato y de los defectos que en hubiera en el producto, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia lo hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales, e incluso en la recepción total, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los productos suministrados.

#### **CLÁUSULA 8.- 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 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), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa complementaria.

##### **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, 28049- Madrid o en la dirección de correo electrónico [protecciondatosmadriddigital@madrid.org](mailto: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.

#### **CLAUSULA 9ª PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

Todos los estudios y documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la 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 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.

#### **CLAUSULA 10ª DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA**

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de **la Agencia**, 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 obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento escrito de la Agencia.



### **CLÁUSULA 11ª 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 podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

### **CLÁUSULA 12ª PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo máximo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el 1 de septiembre del 2019 y el 31 de agosto de 2020.

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, no se pudiera contar con la disponibilidad de las licencias objeto del mismo, así como del equipo necesario para el desarrollo de los trabajos, **Madrid Digital** quedará facultada para instar la resolución del contrato.

### **CLAUSULA 13ª CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de presentación de la oferta y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

***Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid***

[Javier.balsa@madrid.org](mailto:Javier.balsa@madrid.org)

**El Director de Soporte Multicanal al Usuario.**

**Juan Ramón Palomino de Frutos**

