

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTO DE PUESTOS”



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: **1203809425162705990463**





## INDICE

<b>CLÁUSULA 1.-</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2.-</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3.-</b>	<b>AMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4.-</b>	<b>DESCRIPCIÓN y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
4.1	Requerimientos del mantenimiento .....	4
<b>CLÁUSULA 5.-</b>	<b>CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>5</b>
5.1	Responsable del Servicio .....	5
5.2	Disponibilidad de medios .....	5
<b>CLÁUSULA 6.-</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 7.-</b>	<b>PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 8.-</b>	<b>PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 9.-</b>	<b>DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS...</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 10.-</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 11.-</b>	<b>GARANTIA DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 12.-</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 13.-</b>	<b>CONSULTAS 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: **1203809425162705990463**



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTO DE PUESTOS” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO**

### **CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN**

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, (en adelante la Madrid Digital), en el ejercicio de las competencias y funciones asignadas y establecidas mediante Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005), 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 encomendadas, entre otras funciones, 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.

Entre estas competencias de Madrid Digital se encuentra la atención y soporte al puesto de trabajo. En la actualidad son miles los puestos de trabajo que se mantienen en la Comunidad de Madrid, distribuidos por toda la geografía de la Comunidad por lo que es necesario el uso de herramientas que permitan realizar este tipo de actividades de forma remota.

Para poder seguir dando los servicios de mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizada en **madrid digital** para el acceso y soporte remoto al puesto de trabajo de los usuarios de la Comunidad de Madrid es necesario proceder a la contratación del mantenimiento y soporte del producto de software ISL ONLINE PRIVATE CLOUD y dar continuidad al servicio que se está prestando.

El objeto del presente contrato está incluido dentro del ámbito competencial de la Agencia.

### **CLÁUSULA 2.- OBJETO**

El objeto del contrato, es la contratación del servicio de mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizada en **madrid digital** para el acceso y soporte remoto al puesto de trabajo a través del producto ISL ONLINE mediante 2 licencias ISL ONLINE PRIVATE CLOUD desplegadas en 2 servidores Linux ubicados en el CPD de **madrid digital** con acceso de usuarios ilimitado.





### CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN

Los servicios incluidos en el presente Pliego se prestarán a **madriddigital** para permitir realizar actuaciones habituales en remoto dentro del soporte al puesto de trabajo, agilizando la detección y posterior resolución de problemas sin necesidad de trasladarse in situ a los puestos afectados ante cualquier tipo de incidencia, instalación, acción de soporte o ayuda así como la obtención visual del escenario que ejecuta un usuario con el objetivo de poder ser reproducido y así facilitar una solución al problema o duda planteada, etc.

### CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Mantenimiento y soporte de **2 licencias ISL ONLINE PRIVATE CLOUD** con acceso de usuarios ilimitados del producto ISL ONLINE, desplegadas en 2 servidores Linux ubicados en el CPD de **madriddigital**, utilizadas para el soporte y acceso remoto a puestos de trabajo.

Los servicios contratados han de cubrir los siguientes aspectos:

- **Premium Extended Support Service for CSL:** Actualizaciones del Software.
- **Premium Support CSL:** Servicio 24 X 7 con un tiempo de respuesta de 2 horas.
- **Manage Server Services:** Mantenimiento básico de las licencias y correctivo ante cualquier problema.

#### 4.1 Requerimientos del mantenimiento

##### - Mantenimiento correctivo:

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del producto.

##### Horario del servicio:

- El horario del servicio de atención para cualquier actividad de mantenimiento será 24 X 7 durante todos los días de vida del contrato.

El **soporte** se facilitará por las siguientes vías:

- **Por teléfono:** El adjudicatario pondrá a disposición de **madriddigital** un número de teléfono y personal de contacto, que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del producto así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.
- **Por e-mail:** El adjudicatario pondrá a disposición de **madriddigital** una dirección de correo electrónico.

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

El tiempo máximo de respuesta será de **dos horas** a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica.





#### - Actualizaciones:

El adjudicatario pondrá a disposición de **madriddigital**, sin coste adicional, las actualizaciones y nuevas versiones del producto ISL ONLINE cuando éstas se hallen disponibles para su explotación.

La instalación de las nuevas versiones y actualizaciones se llevará a cabo por parte del adjudicatario que tendrá acceso remoto a las instalaciones de **madriddigital** no obstante si se requiere por necesidades del servicio y/o seguridad, y a petición de **madriddigital**, la instalación o actualización se realizará in situ en las instalaciones de **madriddigital**.

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

<b>CLÁUSULA 5.-</b>	<b>CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR</b>
---------------------	--

#### 5.1 Responsable del Servicio

El contratista designará un **Responsable del Servicio** ante **madriddigital**.

El adjudicatario designará un Responsable de Mantenimiento, que será el responsable del mismo ante **madriddigital**. 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. precisadas, parcial o totalmente, facultará a **madriddigital** para instar la resolución del contrato.

#### 5.2 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.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación de los servicios objeto del contrato.

<b>CLÁUSULA 6.-</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS</b>
---------------------	--

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 adjudicatario, 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.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el contratista 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 ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

En cuanto a estos últimos la empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de **madrid digital**.

#### **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.

<b>CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS</b>
---

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de **madriddigital**, 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 expreso y escrito de **madriddigital**.

<b>CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO</b>
---

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, **madriddigital** podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

<b>CLÁUSULA 11.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS</b>
---

Se establece un plazo de garantía de **TRES MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.







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: **1203809425162705990463**

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: **1203809425162705990463**

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: **1203809425162705990463**

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: **1203809425162705990463**

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: **1203809425162705990463**

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: **1203809425162705990463**

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: **1203809425162705990463**

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: **1203809425162705990463**