

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN MUSEOGRÁFICA (DOMUS)”



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945699968843197303619**



INDICE:

| | | |
|---------------|---|----|
| CLÁUSULA 1.- | INTRODUCCIÓN | 3 |
| CLÁUSULA 2.- | OBJETO | 4 |
| CLÁUSULA 3.- | AMBITO DE APLICACIÓN | 4 |
| CLÁUSULA 4.- | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | 4 |
| CLÁUSULA 5.- | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 5 |
| CLÁUSULA 6.- | CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR | 6 |
| 6.1 | Disponibilidad de medios | 6 |
| 6.2 | Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio | 6 |
| 6.3 | Documentación | 6 |
| 6.4 | Responsable del servicio | 6 |
| CLÁUSULA 7.- | PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL | 7 |
| CLÁUSULA 8.- | SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS | 8 |
| CLÁUSULA 9.- | PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS | 8 |
| CLÁUSULA 10.- | DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS | 9 |
| CLÁUSULA 11.- | CALIDAD DEL SERVICIO | 9 |
| CLÁUSULA 12.- | GARANTIA DE LOS TRABAJOS | 9 |
| CLÁUSULA 13.- | PLAZO DE EJECUCIÓN | 9 |
| CLÁUSULA 14.- | 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: **0945699968843197303619**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN MUSEOGRÁFICA (DOMUS)”, A ADJUDICAR MEDIANTE 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.

En el ejercicio de las precitadas funciones, en 2009, se instaló el Sistema Integrado de Documentación y Gestión Museográfica (DOMUS) como sistema gestor de las colecciones de los Museos dependientes de la Comunidad de Madrid, como consecuencia de la suscripción de un convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el entonces Ministerio de Cultura para el apoyo técnico en los museos de titularidad no estatal.

Mediante Resolución de 25 de noviembre de 2009, de la Secretaría General Técnica, se publica el Convenio de colaboración, entre el Ministerio de Cultura y la Comunidad de Madrid, para el apoyo técnico a los museos de titularidad no estatal, en materia de explotación conjunta de la aplicación de gestión museográfica DOMUS e intercambio de información a través de la misma.

En su cláusula segunda "Cesión de licencias de la aplicación «DOMUS» por parte del Ministerio de Cultura a la Comunidad de Madrid", indica que:

La Comunidad de Madrid o, en su caso, la entidad gestora de cada museo, se ocupará del mantenimiento y gestión ordinaria de DOMUS en los museos.

Dicho sistema fue distribuido gratuitamente por el Ministerio, lo que implicó que la Comunidad de Madrid se hiciera cargo tanto del mantenimiento correctivo del software, como del mantenimiento preventivo para el desbloqueo de registros, administración de Base de Datos, altas de usuarios, gestión de uso estadístico del sistema, etc.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945699968843197303619**

CLÁUSULA 2.- OBJETO

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del Sistema Integrado de Documentación y Gestión Museográfica (DOMUS), instalado en diversos Servicios y Museos de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, incluyendo la gestión y coordinación con el Ministerio Cultura y Deporte.

CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN

DOMUS se encuentra instalado en los siguientes Servicios y Museos:

- Servicios Centrales de la Subdirección General de Bellas Artes de la Comunidad de Madrid.
- Servicios Centrales de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- Casa Museo Lope de Vega.
- Museo Picasso (Colección Eugenio Arias).
- Centro de Arte Dos de Mayo.
- Centro de Interpretación Nuevo Baztán.
- Museo Casa Natal de Cervantes.
- Museo Arqueológico Regional.
- Museo del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid.
- Museo Taurino.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del contrato serán los que a continuación se describen:

- Mantenimiento correctivo: resolución de incidencias sobre fallos locales, instalaciones erróneas, falta de componentes (software de base o componentes propios de la aplicación) o incidencias que puedan crear un comportamiento inadecuado de la aplicación, que podrán reportarse por correo electrónico o por teléfono al Help Desk del proveedor.
- Mantenimiento preventivo: realización de mejoras y/o correcciones sobre instalaciones ya implantadas con el objetivo de adaptarse a futuras situaciones o requerimientos que puedan afectar al normal funcionamiento de la aplicación.
- Mantenimiento evolutivo: cambios de software de las instalaciones soportadas, así como la ejecución de las modificaciones o evoluciones que sean requeridas por los nuevos requisitos de las diferentes versiones DOMUS a medida que éstas sean liberadas y distribuidas por el Ministerio de Cultura y Deporte.



- Seguimiento y calidad del servicio: Realización de Informes de Seguimiento y disposición de una herramienta de gestión del servicio.
- Instalación del Sistema Integrado de Documentación y Gestión Museográfica (DOMUS) en nuevo servidor por obsolescencia del actual, en caso de ser necesario.

Esta instalación, **no supondrá un coste añadido para Madrid Digital.**

El servicio se prestará principalmente en remoto, vía VPN y se contará con el siguiente número de horas presenciales anuales, incluidas en el contrato, para el mantenimiento preventivo y evolutivo:

- o 12 Asistencias presenciales (1 al mes) a los Servicios Centrales de la Subdirección General de Museos de la Comunidad de Madrid o a Madrid Digital, con una duración de 4 horas cada una.
- o 144 Horas de acceso remoto vía VPN.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo las tareas de coordinación, gestión e interlocución con los responsables de la Subdirección General de Museos de la Comunidad de Madrid y el Ministerio de Cultura y Deporte.

CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Mantenimiento, que debe cumplir el contratista.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario de DOMUS cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

El contratista prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

Horario de servicio: de 09:00 h. a 18:00 h.

Niveles de servicio: Se definen dos tipos de incidencias según la importancia y urgencia del servicio afectado:

- **incidencias leves:** incidencias en la funcionalidad del sistema que no impiden el correcto uso de la aplicación.
- **incidencias críticas:** impiden el funcionamiento correcto de toda la aplicación o una parte esencial de la misma.

Se definen los siguientes tiempos en la resolución de incidencias de cualquiera de los tipos anteriores:

- **Tmax:** tiempo máximo para resolver la incidencia



El tiempo comenzará a contar desde la recepción de la incidencia. En caso de recibirse a partir de las 18.00 horas, comenzará a contar desde las 9:00 h. de la mañana del siguiente día laborable.

Los tiempos de gestión garantizados son los siguientes:

| Tipo de incidencia | Tmax |
|--------------------|----------|
| Leve | 15 días |
| Crítica | 36 horas |

CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 Responsable del servicio

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

El licitador que presente la mejor oferta, 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 7.- | 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), 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.

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.

CLÁUSULA 8.- 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 9.- 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 10.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, 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 Madrid Digital.

CLÁUSULA 11.- 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 12.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS

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 ejecución 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 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **16 de marzo de 2019 y el 15 de marzo de 2021**.

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 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación 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:

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

*DIRECCIÓN DE SERVICIOS A CLIENTES DE PRESIDENCIA, CULTURA, TURISMO,
DEPORTES, ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y EDUCACION*

Área de Presidencia, Cultura, Turismo y Deportes

ICM AREA PRESIDENCIA@madrid.org

C/ Embajadores, nº 181

28045 - Madrid

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

*El Director de Servicios a Clientes de Presidencia, Cultura, Turismo y Deportes,
Administración Digital y Educación*

Fdo.: Nicolás López-Manzanares Beltrán



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945699968843197303619**