

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE
SERVICIOS DENOMINADO**
**“MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE
EMULACIÓN DE EQUIPOS ALPHA CON
SISTEMA OPERATIVO TRU64”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655810991120859745**



CONTENIDO

CLÁUSULA 1.-	OBJETO DEL CONTRATO	2
CLÁUSULA 2.-	ÁMBITO DE ACTUACIÓN	3
CLÁUSULA 3.-	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	3
3.1	Mantenimiento preventivo.....	3
3.2	Mantenimiento correctivo.....	3
3.3	Nivel de soporte	4
3.4	Actualizaciones	5
CLÁUSULA 4.-	CONDICIONES ADICIONALES.....	5
4.1	Disponibilidad de medios	5
4.2	Responsable del servicio.	5
CLÁUSULA 5.-	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	6
CLÁUSULA 6.-	PLAZO DE GARANTÍA.....	6
CLÁUSULA 7.-	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	7
7.1	Normativa aplicable.	7
7.2	Deber de información.	7
CLÁUSULA 8.-	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	7
CLÁUSULA 9.-	DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE MADRID DIGITAL 8	
CLÁUSULA 10.-	CALIDAD	8
CLÁUSULA 11.-	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	8
CLÁUSULA 12.-	CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO	8
ANEXO 1.-	RELACIÓN DE EQUIPOS/LICENCIAS	10

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE EMULACIÓN DE EQUIPOS ALPHA CON SISTEMA OPERATIVO TRU64”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

Madrid Digital (en adelante Madrid Digital o Agencia), 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.

Dentro del ámbito competencial, Madrid Digital tiene instalado software de emulación, llamado “CHARON”, de servidores obsoletos HP con sistema operativo TRU64 y procesadores ALPHA-UNIX, en equipos físicos con procesadores Intel, tecnológicamente actualizados, que proporcionan el soporte necesario a los sistemas de información, tanto para aplicaciones institucionales como departamentales (FORMS 4.5)

Ante la necesidad de mantener este sistema operativo obsoleto de HP, es necesario contratar un servicio de MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE EMULACIÓN DE EQUIPOS ALPHA CON SISTEMA OPERATIVO TRU64 llamado CHARON.

CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO

Prestación del **Servicio de mantenimiento y actualización de versiones del producto CHARON, para la emulación de los equipos Alpha con Sistema Operativo TRU64**, cuyas licencias se relacionan en el Anexo I adjunto, así como el **soporte de dicho producto**, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 2.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Para todos los productos recogidos en el Anexo / al presente Pliego, se requiere un **servicio estándar** de soporte con las características que se relacionan en la **cláusula 3**.

La comunicación telefónica se deberá realizar en castellano.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución del software cuyo mantenimiento es objeto del contrato, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc., serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

En la actualidad, todos los equipos anfitriones del software de emulación CHARON se encuentran en el CPD de Madrid Digital, Ronda de Europa, Nº 5, de Tres Cantos, Madrid.

CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se realizará de acuerdo a las especificaciones siguientes, entendiendo como mantenimiento preventivo los análisis y actividades que se realicen en previsión de una posible incidencia en el sistema, antes de que esta suceda, incluyéndose en este apartado las consultas técnicas que Madrid Digital solicite:

- **Soporte de primer nivel:** consistente en la asistencia de diagnóstico y detección de fallos por parte del departamento de soporte técnico de Madrid Digital.
- **Soporte de segundo nivel:** consistente en la participación directa del soporte técnico y de los ingenieros de desarrollo que resolverán los problemas que no se hayan podido solucionar en el primer nivel de soporte.

El adjudicatario deberá facilitar soporte remoto, tanto telefónico como por medios electrónicos, que nos permita seguimiento del soporte así como autoayuda.

- Los trabajos de actualización se realizarán por personal técnico de Madrid Digital, siempre con la guía supervisada y aprobada por parte del adjudicatario, siendo este último el responsable de la guía de trabajo para dicha actualización. Por lo tanto el horario de actualización siempre será el que acuerde Madrid Digital, según las necesidades del servicio.

El adjudicatario deberá informar a Madrid Digital de los posibles fallos de la herramienta CHARON (*Bug*), proponiendo un plan de acción a Madrid Digital en el caso de que éste pueda estar afectado.

3.2 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo incluye la subsanación o reparación de averías o funcionamiento defectuoso, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

- Implica reparar, o reemplazar si fuera necesario, los componentes o partes afectadas del software que impidan el correcto funcionamiento del equipo. Es obligación del adjudicatario

dejar el software en perfecto funcionamiento, con reposición de la información, en caso de que Madrid Digital lo considere viable y necesario.

- La notificación de avería podrá realizarse durante las veinticuatro horas del día, todos los días de vigencia del contrato (servicio 24x7).
- Las incidencias registradas se clasificarán según los siguientes grados:
 - **Nivel 1.** Severidad alta. Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
 - **Nivel 2.** Severidad media. Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
 - **Nivel 3.** Severidad baja. Degradación esporádica de la funcionalidad.

3.3 Nivel de soporte

Se define el siguiente **NIVEL DE SOPORTE**, según se especifica a continuación:

- **Marco de cobertura:**

Cobertura de soporte:

- Días laborables de lunes a viernes, entre las 09:00 y las 17:00 horas.

Recepción de casos:

- Por vía telemática las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el periodo de vigencia del contrato.
- Por vía telefónica en horario de cobertura de soporte.

Tiempo de respuesta y tiempo de resolución:

- El proveedor proporcionará su asistencia técnica en el plazo máximo de cuatro horas, dentro del horario de cobertura del soporte.
- El tiempo de resolución se computará como sigue:
 - Para incidencias de **Nivel 1** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 24 horas.
 - Para las incidencias de **Nivel 2** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 1 semana.
 - Para las incidencias de **Nivel 3** se establecerá una solución definitiva o alternativa de 30 días, siempre que la incidencia no se repita, que se computaría como incidencia de **Nivel 2**, tal que se indica anteriormente.

Análisis y resolución del problema:

- El proveedor del servicio debe ofrecer soporte correctivo para solucionar los problemas de los productos de software, detallados en el anexo I, que sean identificables y reproducibles. Asimismo debe ofrecer soporte para ayudar a identificar y detectar los problemas difíciles de reproducir. Además debe asistir en el uso y ajuste de los parámetros de configuración de dichos productos.



- Madrid Digital se reserva el derecho de **trasladar** a otro centro, dentro de la Comunidad de Madrid, cualquier equipo incluido en el objeto del contrato, notificando al contratista la nueva ubicación.
- El adjudicatario debe garantizar la comunicación en castellano con el personal técnico de Madrid Digital.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a Madrid Digital las insTRUEcciones necesarias, así como las operaciones y manuales de utilización, a los que están sometidos los productos para su correcto uso y operatividad.

3.4 Actualizaciones

La firma adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas versiones y/o revisiones de los productos software objeto del contrato en un **plazo máximo de tres meses** a partir de su liberación.

CLÁUSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES

4.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole necesarios para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos a mantener y actualizar.

4.2 Responsable del servicio.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el “**Curriculum Vitae**” del responsable, 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.

El adjudicatario informará por escrito, a través del Responsable del Servicio, 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 suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.

- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento** a prestar, e informar al interlocutor de Madrid Digital de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de 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, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier Centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

Con una periodicidad de 3 meses, a contar desde el inicio del contrato, el adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, informará sobre la planificación de trabajos y el estado de ejecución del contrato.

CLÁUSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes condiciones:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo 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 servicio.

CLÁUSULA 6.- PLAZO DE GARANTÍA

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 técnica de los sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta ejecución 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 elaboración 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 7.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

7.1 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), Ley orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, (LOPDGDD), y normativa complementaria.

7.2 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, 28045- 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.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán de 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.

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, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa Madrid Digital.

CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE MADRID DIGITAL

El adjudicatario 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 adjudicatario 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 por escrito de Madrid Digital.

CLÁUSULA 10.- 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, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos

CLÁUSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **16 de mayo del 2020 y 15 de mayo de 2022**.

CLÁUSULA 12.- CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador deberá remitir por correo electrónico las preguntas e información que considere necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde el licitador deberá dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

madriddigital.sistemas@madrid.org

Así mismo el licitador para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la consulta
1				
2				

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con Madrid Digital, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

***** FIN DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS*****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655810991120859745**

ANEXO 1.- RELACIÓN DE EQUIPOS/LICENCIAS

Servidor	Modelo	Cpu base	Cpu extra	Total	Licencia
agr2	DS10	1	0	1	1001687
asa1	DS10	1	0	1	1001687
bocm1	DS10	1	0	1	1001688
coo2	DS10	1	0	1	1001688
edu2	ES40	2	0	2	1001687
hac2	ES40	2	2	4	1001690
icm1	DS10	1	0	1	1001688
icm10	DS10	1	0	1	1001690
icm1003	DS10	1	0	1	1001691
icm2	ES40	2	2	4	1001688
icm8	GS160	4	4	8	1001122
icm90	ES40	2	0	2	1001691
icmaplicv01	ES40	2	2	4	1001689
ivi3	DS10	1	0	1	1001690
ivi5	DS10	1	0	1	1001690
manuela (IMAF)	4100	1	0	1	1001687
pat2	DS10	1	0	1	1001689
pre2	DS20	1	0	1	1001690
ptr2	DS10	1	0	1	1001689
rita (IMAF)	4100	1	0	1	1001690

sal3	DS20	1	0	1	1001689
sso1	DS20	1	0	1	1001691
trb1	DS10	1	0	1	1001691
trib10	ES40	2	0	2	1000643
trib5	DS10	1	0	1	1001691
www8	DS10	1	0	1	1001687
yolanda (IMAF)	4100	1	0	1	1001691
TOTALES	27 equipos	36 cpu base	10 cpu extra	46 cpu total	

Total modelo 4100	3
Total modelo DS10	14
Total modelo DS20	3
Total modelo ES40	6
Total models GS160	1
Total cpu extra	10

La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras

Fdo.: Julia Molina Franquelo

**** FIN DEL ANEXO *****

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655810991120859745**