

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
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038080051801916730989**

**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 POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO**

INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO	3
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN	4
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	4
4.1 Mantenimiento correctivo	4
4.2 Actualizaciones	5
CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	5
5.1 Responsable del Servicio.....	5
5.2 Disponibilidad de medios.....	6
5.3 Certificación de Partner Autorizado ISL Online en España.....	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: **1038080051801916730989**

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

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

A su vez es necesario incorporar una solución que permita el acceso remoto de los usuarios al escritorio del puesto de trabajo de la oficina, para facilitar las actividades de trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Para poder seguir dando los servicios de mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizada en **madriddigital** 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 actualmente.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto del contrato es la prestación 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 doce licencias ISL ONLINE PRIVATE CLOUD desplegadas en doce 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.

A su vez se incorpora una solución que permite el acceso remoto de los usuarios al escritorio del puesto de trabajo de la oficina, para facilitar las actividades de trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Los servicios incluidos en el presente pliego consistirán en el mantenimiento y soporte de **doce licencias ISL ONLINE PRIVATE CLOUD** con acceso de usuarios ilimitados del producto ISL ONLINE, desplegadas en doce 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 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 toda la ejecución 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 del producto.

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.

4.2 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.

CLÁUSULA 5.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR
---------------------	--

5.1 Responsable del Servicio

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

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), de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

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 Administrativas.



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

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.

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución de los trabajos. Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar la cualificación profesional del personal adscrito a la ejecución del contrato.

5.3 Certificación de Partner Autorizado ISL Online en España

De conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas, se requiere que la empresa propuesta como adjudicataria aporte acreditación fehaciente de estar en posesión de la calificación de "Partner Autorizado para la distribución, 1er y 2do nivel de soporte, integración y mantenimiento de los productos y servicios de ISL Online en España", así como compromiso de mantener el nivel de certificación durante el periodo de ejecución del presente contrato en los productos y servicios objeto del contrato.

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 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.

- **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, **madriddigital** 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 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:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Ingeniería, Soporte a Gestión de Aplicaciones y Centros de Competencia
Área de Arquitecturas
MD_DISOPORTE@madrid.org

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

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

El Director de Arquitectura

Fdo.: Andrés J. Fernández Bedmar

