



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE "MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN Y EDICIÓN DEL BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID OPEN LEX", A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO MEDIANTE CRITERIO ÚNICO.

1. INTRODUCCIÓN

Este documento describe el pliego de condiciones técnicas relativo a la contratación de servicios para el mantenimiento y actualización del sistema de producción y edición del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid OPEN LEX.

El Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, desde el inicio de su edición digital, pretende contar con una herramienta informática que integre todos los procesos de gestión del mismo: recepción de los anuncios, registro, catalogación, composición y cierre para su subida a la red y publicación. Todo este complejo sistema se ha intentado unificar con el objetivo de contar con una herramienta válida para la edición del Diario Oficial.

Dado que este complicado proceso no ha finalizado, es necesario, para el próximo ejercicio 2021, seguir utilizando el programa OPEN LEX, para editar y tratar el texto de los anuncios recibidos. De esta forma, se dispondrá de un servicio actualizado de diagnosis y mantenimiento del hardware empleado en la elaboración diaria del Boletín, así como un sistema de contingencia en caso de incidencias en los equipos informáticos del Boletín, y de un servicio de asesoría técnica y resolución de incidencias para el software utilizado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

El Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, tiene un interés especial en mejorar y actualizar el funcionamiento del sistema OPEN LEX en todos sus aspectos, de ahí la necesidad de licitar y contratar el mantenimiento y actualización del sistema operativo que soporta la producción y edición del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Por experiencia acumulada en estos años de funcionamiento del Sistema OPEN LEX, se considera necesario realizar mejoras de mantenimiento y actualización en el aplicativo, con modificaciones simples o de mediana complejidad, de forma que la aplicación se adapte lo máximo posible a las necesidades reales de gestión y edición del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (en adelante BOCM).

El objeto del presente contrato es la prestación de los siguientes servicios, que se relacionan a continuación y se desarrollan en el presente pliego de condiciones técnicas:

-Prestación de los servicios de continuidad de las licencias de uso OPEN LEX, (servicios de Software Hot Line y Software Update).

-Prestación de los servicios de continuidad de productos de terceros (Oracle Support y Oracle Proactive), (Mantenimiento de Hardware HP y System Diagnosis).



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276370018282701974481**



-Prestación de un servicio de Contingencia o Disaster Recovery, en las instalaciones de la empresa adjudicataria, con carácter continuado, así como la utilización de una solución de comunicaciones, basada en un servicio de redes virtuales (VLAN), que proporcionará un ancho de banda garantizado y simétrico de 100Mbps, entre las instalaciones de la empresa adjudicataria y el BOCM.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Las tareas a desarrollar dentro de los servicios objeto de este contrato, se describen a continuación:

3.1 LICENCIAS DE USO

Las licencias de uso sobre las que se deberán aplicar los servicios de continuidad, objeto del presente contrato, son las siguientes:

SISTEMA OPEN LEX		TIPO DE SOPORTE
1	OPENLEX SERVER	Hot Line y Update
1	OPEN LEX SEARCH	
1	OPEN LEX ALERT	
1	OPEN LEX WEB	
30	OPEN LEX TRACKING SERVER	
2	OPEN LEX TRACKING CLIENT	
30	OPEN LEX DESK	
30	OPEN LEX EDITOR	
20	OPEN LEX MAKE UP	
1	COMMS SERVER	
1	COMMSXMIT	
1	COMMS ZIPPER	
3	COMMS CLIENT	
1	COMMS M2P	
1	COMMS P2P	

3.2 LICENCIAS DE USO Y ADAPTACIÓN OPEN LEX A BOCM

3.2.1 Software Hot Line

El Servicio Software Hot Line es un servicio de soporte técnico no presencial que se deberá prestar mediante la conexión telemática desde las oficinas de la empresa adjudicataria a los sistemas del usuario (BOCM) a través de enlaces ISDN, VPN, líneas dedicadas o medios similares.

a.-Asesoría técnica

El servicio deberá ofrecer una asesoría técnica general respecto a la utilización de los productos incluidos en el mismo, con el fin de ayudar a los usuarios de estos productos a conseguir la mayor eficacia posible en su utilización.

La prestación de este servicio consiste en identificar y solucionar las incidencias sobre las aplicaciones de software.





Comunidad de Madrid

Los interlocutores del BOCM con los servicios de la empresa serán exclusivamente los responsables técnicos, adecuadamente formados. Si bien durante la prestación de este servicio, los responsables técnicos del BOCM pueden ir recibiendo formación de manera colateral, ésta no forma parte de este servicio.

B.-Tratamiento de incidencias.

En aquellos casos en los que la incidencia no pueda resolverse de forma inmediata, en el curso de la propia llamada o por un intercambio de correos electrónicos, se iniciará un proceso de diagnóstico, dentro de las dos (2) horas siguientes a la recepción de la comunicación del BOCM, para identificar y aislar con certeza el problema.

En esta fase del trabajo, los responsables técnicos del BOCM, colaborarán con el personal técnico de la empresa para aportar los datos necesarios, realizar las pruebas que se les soliciten, etc.

Del proceso de diagnóstico se podrá deducir que se trata de una anomalía del software de la empresa incluido en el servicio o de una dificultad de otro tipo.

Se considera anomalía a cualquier funcionamiento claramente anormal o que no se ajuste a las especificaciones de los manuales. La empresa corregirá estas anomalías con los criterios que se describen en el apartado corrección de anomalías.

C.-Corrección de anomalías.

Si la incidencia reportada por el BOCM resulta ser una anomalía de un módulo de software de la empresa incluido en el servicio, se procederá de dos maneras diferentes según el tipo de problema:

-Si el fallo del software es de poca entidad y puede obviarse fácilmente con alguna pequeña variación en el procedimiento de trabajo, la anomalía será corregida en la próxima versión del software que se distribuya.

-Si, por el contrario, el fallo del software impide seriamente el funcionamiento del sistema, la empresa lo corregirá iniciando el trabajo en el momento que se detecte la anomalía, con el fin de solucionarla en el más breve plazo posible.

El software modificado que corrige la anomalía detectada será puesto a disposición del BOCM inmediatamente después de que haya sido desarrollado.

D.-Gestión de sugerencias.

El Servicio registrará las sugerencias de ampliación o modificación del software de las aplicaciones objeto del servicio, que reciba del BOCM. Estas sugerencias, que pueden suponer una mejora de las aplicaciones, serán estudiadas por la empresa con vistas a su posible inclusión en próximas versiones.

La decisión final de aceptar o no estas sugerencias es competencia de la empresa, pero, en cualquier caso, el BOCM será informado sobre el tratamiento que se va dar a su sugerencia.

e.- Condiciones de prestación del servicio.





El horario de prestación del servicio será de 44 horas semanales entre las 9 y las 18:30 horas (CET) de lunes a jueves, y de 9 a 15:00 los viernes.

El BOCM facilitará la conexión telemática de los operadores del servicio a sus sistemas desde su estructura de comunicaciones (acceso a Internet con suficiente ancho de banda, conexión ISDN, líneas dedicadas, etc.).

3.2.2 Software Update

El servicio Software Update permitirá a los usuarios de las aplicaciones OPEN LEX, evolucionar progresivamente las prestaciones de las aplicaciones objeto del servicio. Asimismo, el servicio garantizará la disposición de las actualizaciones de software que corrigen las anomalías detectadas por cualquiera de los usuarios de la aplicación.

a.- Prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá mejorar la funcionalidad de las aplicaciones incluidas en este servicio. Esta mejora de la funcionalidad se obtiene tanto por la implantación de las sugerencias recibidas de los usuarios de la aplicación, que hayan sido aceptadas por la empresa, como por la propia iniciativa de la dirección de desarrollo de la empresa.

B.-Generación de actualizaciones de corrección.

La empresa desarrollará, con la mayor celeridad posible, actualizaciones que corregirán las anomalías detectadas en las aplicaciones incluidas en el servicio. Para que el departamento de desarrollo pueda generar una de estas actualizaciones es necesario que reciba la descripción del problema, claramente identificado, con la posibilidad de reproducirlo.

C.-Acceso a las actualizaciones para la corrección de anomalías.

Todas las actualizaciones generadas para corregir anomalías comunicadas por cualquier usuario del producto son accesibles para el BOCM. Para instalar las actualizaciones en sus sistemas, podrá descargárselos desde la web de la empresa o utilizar otro medio equivalente.

D.-Condiciones de prestación del servicio.

El servicio Software Update no incluirá la instalación de las nuevas versiones distribuidas ni la formación de los usuarios en la utilización de las nuevas prestaciones de la versión (en el supuesto que la nueva versión introduzca novedades respecto a la utilización de la aplicación). Si el BOCM lo desea, podrá solicitar a la empresa los servicios necesarios para realizar estas tareas.

Si el BOCM reportara un problema que ya está corregido en una versión posterior, ya distribuida por la empresa pero que él no ha instalado, deberá proceder a instalar la nueva versión ya que el servicio Software Update sólo genera actualizaciones de corrección para la última versión del producto.

3.3 PRODUCTOS DE TERCEROS





3.3.1 Oracle Support DBA y Oracle Proactive DBA

a.-Prestación del servicio.

Oracle Support DBA es un servicio de continuidad, no presencial, que garantizará el mantenimiento de las bases de datos Oracle.

Oracle Proactive DBA, es un servicio de continuidad, no presencial, por el que la empresa asumirá la iniciativa de la supervisión y gestión de las bases de datos Oracle. El servicio se realizará mediante la conexión telemática desde las oficinas de la empresa a los sistemas del BOCM a través de enlaces ISDN, VPN, líneas dedicadas o medios similares.

Oracle Support DBA es un servicio especializado que se encargará del mantenimiento de bases de datos Oracle sobre las que corren las aplicaciones OPEN LEX, que constituyen siempre entornos de producción exigentes.

Oracle Proactive DBA es un servicio especializado que se encargará de la administración, supervisión y mantenimiento de bases de datos Oracle sobre las que corren las aplicaciones OPEN LEX que constituyen siempre entornos de producción exigentes. El servicio vela por la óptima utilización de las bases de datos Oracle y prevé cuellos de botella o incidencias que puedan afectar a la producción diaria.

El servicio realizará las operaciones de mantenimiento de la base de datos, a petición del BOCM, cuando se produzca una incidencia o una anomalía que impida su correcto funcionamiento. Las incidencias comunicadas serán seguidas de forma continuada, vía telemática, hasta su total resolución.

El servicio incluirá la cobertura plena de soporte Oracle coordinada por la empresa. Esta cobertura supone que:

- La empresa adjudicataria contará con los necesarios acuerdos con Oracle que le permitan escalar los posibles fallos detectados en el software de la base de datos e instalar en los sistemas del BOCM las actualizaciones que corrigen estos fallos.
- Si sus licencias son tipo ASFU, el BOCM tiene derecho a la actualización de la versión de su base de datos, a medida que Oracle libere nuevas versiones.

El servicio de Oracle Proactive DBA también incluirá:

- Elaboración y entrega periódica de un informe de estado del sistema. En este informe se reflejarán mediciones exhaustivas de uso y prestaciones de la base de datos. Los datos de este informe constituyen una valiosa fuente de análisis para detectar posibles problemas y determinar posibles mejoras o nuevas necesidades hasta entonces ocultas.
- Obtención y revisión, todos los días laborables, de los parámetros del sistema, con la correspondiente intervención si fuera necesaria, para anticipar soluciones a posibles incidencias relacionadas con el desbordamiento de la información.





Comunidad de Madrid

- Notificación inmediata por mail o teléfono al usuario de cualquier intervención realizada. El BOCM fijará la dirección de correo y el nombre de las personas a las que deben hacerse estas comunicaciones.

- Examen de las variables relacionadas con las prestaciones y la ocupación de los datos dentro de los distintos espacios de trabajo. Registro histórico de estos parámetros que permitan el análisis de la evolución del comportamiento del gestor de la base de datos. Supervisión de los aspectos del sistema que por su relevancia puedan influir en la base de datos, tal como la disponibilidad de capacidad de almacenamiento para la información.

-Aplicación de un procedimiento que permita automatizar los mecanismos de control proactivo de Oracle para que las aplicaciones OPEN LEX alcancen los máximos niveles de calidad.

- La empresa adjudicataria pondrá a disposición del BOCM herramientas de software que realicen un backup en frío (cold backup) para que este backup pueda realizarse diariamente.

- Importación/Exportación. La empresa realizará al menos una vez al año el servicio de Import/Export de la base de datos del BOCM totalmente gratuito, dentro del horario laboral, es decir de 9:00 a 18:30 de lunes a viernes, siempre que no supere las 3 horas de duración y acordando con el cliente la fecha adecuada para dicho proceso. El BOCM asume que durante el proceso de Import/Export tendrá que estar bloqueada la producción.

b.- Condiciones de prestación del servicio.

La empresa deberá tener acceso a los servidores en los que resida la base de datos de forma telemática. Para conseguir este acceso, se establecerá, de acuerdo con el BOCM, el mecanismo de comunicación que se estime más oportuno. También podrá instalar el software y los scripts que considere necesarios para la realización del servicio.

Es responsabilidad del BOCM disponer de un backup actualizado.

El horario de prestación del servicio será de 44 horas semanales entre las 9 y las 18:30 horas (CET) de lunes a jueves, y de 9 a 15:00 los viernes.

3.3.2.1 Hardware maintenance.

Los servicios de continuidad que la empresa deberá prestar al BOCM son los siguientes:

MANTENIMIENTO EQUIPOS HP CON ARREGLO AL DETALLE ADJUNTO

Part Number	Items	S/N	Observaciones
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429N5HM	
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429N5J5	
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429NSJ8	





Comunidad de Madrid

QR482A	HP 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	CZ24320JQ7	
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429NSHK	
OR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429NSHL	
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429NSJ3	
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429NSJS	
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429N.SJU	
AM868B	HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch	CZC427UYKL	
AM868B	HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch	CZC428UYYP	
QR516B	HP 3PAR 7000 Service Processor	CZ142601HL	
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429NSHR	
QR494A	HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	THH429NSHS	
BC745AAE	HP 3PAR 7200 OS Suite Base E-LTU		
BC746AAE	10 HP 3PAR 7200 OS Suite Orive E-LTU		
BC767AAE	HP 3PAR 7200 Reoorting Suite E-LTU		
668666-421	HP DL380e Gen8 ES-2407 8SFF Base EU Svr	CZJ43203WO	
668666-421	HP DL380e Gen8 ES-2407 8SFF Base EU Svr	CZJ43203WR	
470064-793	HP ML370G5 E5420 IPSP6810BE BEL	GB8831XMBD	
450291-B21	HP MUSO GS HP CTO Chassis	GB8817L6TF	
450291-B21	HP MUSO GS HP CTO Chassis	GB8817L6S7	
450291-B21	HP MUSO GS HP CTO Chassis	GB8817L6WC	
466133-421	HP MUSO G6 E5520 HP SAS/SATA HPM EU Svr	HU1002AOU7	
J4097B	HP ProCurve Switch 408	CN80428A6G	
OTHPRLEZ	Q3723A -HP LaserJet 9050dn Printer	JPCN6CDG1R	

3.3.3 System Diagnosis.

El servicio System Diagnosis es un servicio de continuidad, no presencial, por el cual la empresa asegurará una eficaz y coordinada reparación de los equipos averiados. Dado que el servicio se orienta a proporcionar un soporte global sobre una configuración completa de plataformas y aplicaciones, el servicio no se prestará sobre equipos aislados.

Por esta misma orientación global, el servicio constituye una extensión de los servicios Software Hot Line y Oracle Support DBA y Oracle Proactive DBA y no puede contratarse ni prestarse sin la contratación conjunta de estos otros servicios.

El servicio también constituye una ampliación de la cobertura que proporcionan los fabricantes de los equipos cuando estos equipos están en periodo de garantía o cuando están cubiertos por un contrato de mantenimiento específico. Por esta razón, también es una condición previa para la contratación y prestación de este servicio, que la sustitución de los componentes hardware averiados esté asegurada a través de uno de los dos procedimientos mencionados.





a.-Prestaciones del servicio.

.- El análisis y diagnóstico de la incidencia por vía telemática, hasta la determinación precisa del componente que produce la incidencia, tanto si es un elemento hardware como un aplicativo o software que tenga instalado el BOCM.

.- Información concreta al BOCM sobre la causa del problema.

.- Ayuda al BOCM a mantener la productividad del sistema haciendo uso de los niveles de seguridad y disponibilidad que la configuración del BOCM permita.

3.4 PLAN DE CONTINGENCIA O DISASTER RECOVERY Y LINEA DE COMUNICACIONES.

Implantación de un plan de Contingencia o Disaster Recovery que cubre dos apartados:

- a.- El primer apartado consistirá en disponer de un tercer servidor dual de respaldo o Back-up (que haga las funciones de Disaster Recovery) en la sede de la empresa, donde se irán replicando los contenidos que se elaboren con el sistema OPEN LEX, cada cierto tiempo. De esta manera, en caso de accidente o imposibilidad de trabajo con los servidores del CPD en la sede del BOCM, los operarios podrán continuar trabajando contra el servidor de respaldo, a partir del estado de la copia de la publicación que disponga el servidor.

Este apartado contemplará un Hosting completo en las instalaciones de la empresa que incluirá equipamiento, infraestructuras necesarias y soporte de mantenimiento.

En cuanto a las infraestructuras necesarias, se trata de tener un servidor con una copia de la base de datos de producción del sistema OPEN LEX del BOCM. Esta copia sería del tipo Hot Standby, de forma que según se va modificando la base de datos principal va enviando el log a la base de datos Standby y lo va aplicando. De esta manera las dos bases de datos tienen los mismos contenidos con un desfase en el tiempo. El desfase dependerá del ritmo de variaciones que tenga la base de datos principal y el ancho de banda del canal de comunicaciones entre la base de datos principales y la Standby.

En caso de desastre, este servidor de respaldo dispondrá de una copia en la base de datos de los contenidos que hubiera hasta la última vez que se hiciera el log.

- b. - El segundo apartado cubrirá todo lo relacionado con la puesta en marcha del Plan de Contingencia en la sede de la empresa. Por una parte, la empresa cederá en sus instalaciones la infraestructura necesaria para disponer de 2 puestos de trabajo, desde los cuales los trabajadores del BOCM podrán trabajar, en caso necesario. La empresa contará con 2 ordenadores para uso exclusivo de los trabajadores del BOCM, configurados con el software necesario y libres de cualquier otra actividad que no sea la exclusiva del BOCM. Estos ordenadores estarán ubicados en la sede de la empresa.

Además, este plan incluirá un programa de supervisión o protocolo de contingencia, que consistirá en simular una vez al trimestre, en la sede de la empresa, una sesión de trabajo. Para llevar a cabo esta tarea, una persona del BOCM se trasladará a la sede de la empresa una mañana, para hacer pruebas de edición y





Comunidad de Madrid

montaje de la publicación, acompañado de una persona de la empresa, para comprobar que todo funciona correctamente.

La empresa deberá facilitar dos vías de comunicación para conectarse con el BOCM:

- 1.- La conexión entre el BOCM de la Comunidad de Madrid y el CPD de la empresa, donde reside el sistema de seguridad del BOCM, será proporcionada por una solución de comunicaciones. Servicio que estará basado en redes virtuales (VLAN) que proporcionarán un ancho de banda garantizado y simétrico de 100 Mbps.

Todos los servicios de comunicaciones que se suministrarán a través de Ethernet sobre SDH estarán protegidos por la redundancia inherente al anillo SDH. En el caso de que la fibra de la conexión principal fallase, el tráfico se desviará automáticamente hacia la segunda conexión. El corte del servicio será inferior a 50 milisegundos.

Con los servicios de comunicaciones será imposible que otro cliente intercepte o envíe datos desde y hacia cualquiera de sus sedes a través de sus propios accesos. Esto se debe a que se trata de servicios de Nivel 1 separados.

- 2.- Por si hubiera un fallo en la línea de comunicación institucional, la empresa facilitará acceso alternativo al BOCM a los servidores Disaster Recovery de la empresa, mediante línea Internet de 4 Mbps simétricos garantizados, con acceso multioperador, por si fallara un proveedor de internet. El acceso se realizará a través de un portal Web ubicado en un servidor virtual de uso exclusivo con el fin de asegurar la confidencialidad de las comunicaciones.

El capítulo de servicios incluye todo lo relacionado con facilitar todos los equipos implicados: servidor, PC's, y equipos de comunicaciones. El Hosting abarca el mantenimiento 24 horas/día-7 días/semana de los servidores, discos, Unidad de cinta de Back-up, comunicaciones, gestión del Firewall y Firewall redundante, acceso a Internet multioperador, etc.; Supervisión de la Base de Datos; gastos derivados de consumo eléctrico, climatización, etc.

- 3.- La empresa adjudicataria deberá contratar una línea de comunicación por un período mínimo de 12 meses, desde el 1 de enero 2021 al 31 de diciembre de 2021.

4. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

4.1. - Condiciones Generales.

Para la ejecución del presente contrato el adjudicatario se comprometerá a proporcionar los servicios y recursos humanos acordados con el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid quedando excluida la subcontratación de cualquiera de estos servicios.

4.2.- Desarrollo de los trabajos por parte de la administración.

El Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid designará un Director del Contrato cuyas funciones en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato serán:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.





El Director del Contrato podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto, durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo. Igualmente, dará cuenta al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare en algún componente, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.

4.3.- Desarrollo de los trabajos por parte del adjudicatario.

La empresa adjudicataria responderá de las pérdidas, daños y alteraciones que sufran los componentes de los equipos y sistema de gestión, desde el momento que comience su reparación o modificación hasta que se realice la entrega o implantación al usuario y éste dé su conformidad al mantenimiento o reparación efectuada, salvo que la causa del daño sea directamente imputable al Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario, además de las acciones no descritas que sean necesarias para la atención de los equipos informáticos dentro de lo establecido en el presente Pliego asume expresamente las obligaciones siguientes:

- Designará una persona como responsable ante el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid para la ejecución y coordinación del servicio, con la categoría y perfil adecuado, que será el responsable de las actuaciones necesarias para el cumplimiento del contrato y el interlocutor del adjudicatario con el Director Técnico nombrado por la Administración.

- Proporcionará apoyo y presencia personal cuando se precise para la determinación de problemas y su resolución.

- Facilitará información puntual acerca de la evolución de la incidencia cuando le sea solicitada por la Administración.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El mantenimiento de los sistemas informáticos (Hardware y Software) se realizará de modo presencial, telemático y telefónico. Igualmente, cubrirá los desplazamientos, piezas y mano de obra, siendo requerida la intervención en un plazo inferior a las cuatro horas laborables.

Ambas actuaciones se realizarán, en la sede que el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (C/ Valportillo Primera, 9, 28108-Alcobendas).

El plazo de ejecución del contrato será de doce meses, desde el 01 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación.





7. MEDIDAS DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.

El adjudicatario se compromete a seguir las directrices marcadas en el proyecto de gestión medioambiental del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, así como el establecimiento de pautas medioambientales impulsadas por la administración.

En particular, no se utilizarán en la limpieza de los dispositivos y circuitos electrónicos productos que puedan tener una incidencia negativa en la protección del medio ambiente.

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

Alcobendas, 18 de noviembre de 2020
POR LA ADMINISTRACIÓN,
LA GERENTE DEL BOCM

Fdo.: Pilar Liébana Soto

Fdo.:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276370018282701974481**