



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y
SOPORTE DEL SOFTWARE SAP DE LA COMUNIDAD DE MADRID”
A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
CRITERIO PRECIO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1204029833263294854852**



INDICE

CLÁUSULA 1.-	INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.-	OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 3.-	ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	3
CLÁUSULA 4.-	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	5
4.1.-	MANTENIMIENTO DE SOFTWARE SAP (ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE).....	5
4.2.-	SERVICIOS DE SOPORTE SAP DE NIVEL SAP ENTERPRISE SUPPORT	7
CLÁUSULA 5.-	CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO	10
CLÁUSULA 6.-	DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS	11
CLÁUSULA 7.-	CALIDAD.....	11
CLÁUSULA 8.-	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	12
CLÁUSULA 9.-	PLAZO DE EJECUCIÓN	15
CLÁUSULA 10.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	16
10.1.-	Garantía	16
10.2.-	Certificación Partner Sap.....	16
CLÁUSULA 11.-	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	16
ANEXO 1.-	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	17



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **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, (Artículo 10. Tres, c).

En concreto, es competencia de esta Agencia 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.

En el ejercicio de las precitadas funciones, la Agencia dispone de los productos de software SAP, destinados a soportar parte de las tareas de gestión administrativa y analítica que se ofrecen a diferentes Consejerías, Agencias y Organismos de la Comunidad de Madrid.

En virtud de lo cual, se ha realizado la implantación y despliegue de los sistemas de información en las áreas corporativas Económico-Financiero, Compras, Logística y Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, que han sido clave para la modernización de los procesos administrativos y de gestión que se han estado desarrollando en los últimos años.

Con la finalidad de dar respuesta a la constante evolución y necesidad de modernización de los productos anteriormente citados, y para garantizar el adecuado soporte y la continua disponibilidad de los mismos, resulta necesario proceder a contratar los servicios de mantenimiento de software, así como un servicio de soporte básico para la plataforma SAP.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE SAP Y SOPORTE NIVEL SAP ENTERPRISE SUPPORT, PARA LA PLATAFORMA SAP DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de conformidad con el ámbito, alcance y requerimientos establecidos en el presente pliego.

CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación viene delimitado por los siguientes productos/soluciones SAP adquiridos por la Comunidad de Madrid:



Producto – Solución SAP
SAP ECC, con sus diferentes componentes como son los módulos ECONÓMICO FINANCIERO (FI, CO, IM, AM, TR), de LOGÍSTICA (MM, SD, WM, PP), de CONTROL PRESUPUESTARIO (EA-PS), HCM-Pse, CALIDAD (QM, PM), SAP RMS (RECORDS MANAGEMENT), SAP IM (Invoice Management), SAP Business Workflow, Document Finder, SAP Grants Management, SAP ARCHIVE LINK,.....
SAP SRM con SAP PPS y SAP NW MDM
SAP Payroll Processing
SAP EHS (Environment, Health and Safety)
SAP NETWEAVER, con sus diferentes componentes como son: SAP NetWeaver Application Server component (ABAP and Java), SAP NetWeaver Business Warehouse application (SAP's strategic data warehouse application, including business warehouse integrated planning), SAPNetWeaver Process Integration, SAP NetWeaver Portal component (incluye Visual Composer), SAP Solution Manager application management solution (includes runtime license for Wily Technology's Introscope for SAP only), Graphical user interface (SAP GUI), SAP NetWeaver Identity Management component, Knowledge Management component, SAP NetWeaver Adaptive Computing Controller tool, Developer workplace, SAP NetWeaver Developer Studio tool, SAP Composite Application Framework tool, Development infrastructure, SAP NetWeaver Composition Environment offering, TREX, Enterprise Services Repository, Business content (cross industry, solution, and data source), SAP NetWeaver Mobile component (application-specific useonly), SAP Central Process Scheduling application by Redwood (basic version – SAP scheduling only) y Adobe Document Services.
SAP NetWeaver IDM Console
SAP NetWeaver BPM (Business Process Management)
SAP NetWeaver BRM (Business rules Management)
SAP NetWeaver ILM (Information Lifecycle Management)
SAP AUTO - ID Infraestructure (RFID)
SAP BPC (Business Planning and Consolidation)
SAP Grantor
SAP Grantee
SAP Tax and Revenue
SAP Load Runner by HP
SAP Quality Center by HP
SAP Solutions Manager Adapter for SAP Quality Center
SAP TAO (Test Acceleration and Optimization)
SAP TDMS (Test Data Migration Server)
SAP Interactive Forms by Adobe (IFbA)
DUET
SAP CPS (Central Process Scheduling application) by Redwood
SAP EMA (Enterprise Modeling Applications) by IDS Scheer
ENTORNOS COMPLETOS B.O. DATA INTEGRATOR PREMIUM
SAP BUSINESS OBJECTS Enterprise, PREMIUM EDITION, con sus diferentes componentes como son los módulos SAP Design Studio, Crystal Reports, Web Intelligence, Explorer, SAP BO Dashboards, SAP Lumira, SAP Analysis for MS-Office, sap Analysis for OLAP, Predictive Analysis Suite, HANA Vora, Lumira Server for BIP, BI Platform, ...
SAP Audit Management
SAP Hana

Los nombres de los productos/soluciones SAP relacionados son los que tenían al adquirir la licencia. Es por ello que se deben considerar estos o los de cualquier sucesor de estas soluciones, desde la adquisición de las licencias y durante la vigencia del contrato. En adelante al conjunto de todos

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1204029833263294854852**

estos productos/soluciones se les denominará como **plataforma SAP** o **software licenciado a SAP** de la Comunidad de Madrid.

La plataforma SAP está instalada en máquinas de diferentes fabricantes, con diversidad de sistemas operativos y base de datos. Las diferentes máquinas están organizadas en los diferentes entornos (desarrollo, calidad,...) para cada una de las soluciones establecidas (CENO, la Agencia para la Administración Digital, Nuevos Hospitales, Económico-Financiero de la Comunidad de Madrid,...).

La plataforma de prestación de servicio para documentar los servicios realizados, para los procesos empresariales centrales y la información crítica de cada uno de los sistemas de la Agencia será **SAP Solution Manager**.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR
--

Los servicios que el adjudicatario deberá realizar y garantizar, ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por la Agencia, y en el ámbito definido en la **Cláusula 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN**, son los servicios de mantenimiento de software y soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT de SAP.

A continuación se describen dichos servicios:

4.1.- MANTENIMIENTO DE SOFTWARE SAP (ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE)

Se incluirán las actualizaciones de la plataforma SAP, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, así como de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, incluyendo la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

Durante el periodo de ejecución del contrato, a medida que SAP vaya liberando actualizaciones del software de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Agencia, de las actualizaciones que SAP incorpore a sus productos dentro de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid durante el mes siguiente a su aparición.
- Suministrar las nuevas versiones (New software releases), Enhancement Package, Support Packages, notas SAP,... de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid, así como herramientas y los procedimientos para las actualizaciones.
- Suministrar los cambios legales de la legislación aplicable de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid, así como herramientas y los procedimientos para las actualizaciones.
- Suministrar actualizaciones tecnológicas para dar soporte a los diferentes sistemas operativos y bases de datos sobre los que están instalados de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid.
- Notificar periódicamente información sobre los fallos que se detecten o vulnerabilidades de seguridad y sus soluciones, a nivel general sobre la plataforma SAP, especificando cuales sería obligatorio instalar y haciendo una recomendación sobre el resto.
- Avisar trimestralmente, o con la periodicidad que se determine reuniones periódicas de coordinación, sobre la obsolescencia tecnológica.
- Respetar la compatibilidad de los datos entre versiones correlativas de sus productos, o en su defecto, suministrar una herramienta de traspaso de datos entre versiones estándar a fin de garantizar su plena compatibilidad.



Servicios de Mantenimiento Correctivo (Gestión de incidencias)

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de los fallos o funcionamiento defectuoso de los productos de plataforma SAP, para asegurar su correcto funcionamiento, así como consultas sobre su funcionamiento. Por lo tanto, el objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento de los distintos productos de la plataforma SAP durante la ejecución del contrato y cumpliendo los siguientes requisitos:

El adjudicatario contará con un **Centro de Soporte** en el que se atenderán tanto las incidencias, como las consultas y peticiones que se pudieran producir sobre los productos de la plataforma SAP a mantener. La empresa adjudicataria, dispondrá de profesionales específicos encargados de llevar a cabo las diferentes tareas.

El **acceso** al *Centro de Soporte* se realizará a través las siguientes vías:

- Vía telefónica, disponible de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid, de 8:30 a 17:30 horas.
- Vía Web, a través de los formularios habilitados en la página Web del adjudicatario. Este servicio estará disponible durante 24 horas, 7 días a la semana.
- Correo electrónico, a través de conexión dedicada. Este último servicio estará disponible durante 24 horas, 7 días a la semana.

*Para garantizar una comunicación eficaz con otros técnicos, tendrá que haber en el Centro de Soporte **recursos que dominen el idioma castellano**, durante horario del servicio.*

Los servicios de gestión de incidencias de SAP son los siguientes:

1. Servicio de Asistencia técnica

Este servicio permite:

- a) Realizar consultas sobre el uso de productos objeto del mantenimiento.
- b) Solicitar ayuda en la instalación de los productos objeto del mantenimiento.
- c) Realizar cualquier tipo de consulta técnica.
- d) Realizar el ajuste de parámetros de funcionamiento de los productos.
- e) Informar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos objeto del contrato.
- f) Solicitar actualización de productos y manuales.

2. Servicio de Resolución de incidencias

Servicio para la resolución de incidencias por un posible mal funcionamiento de la plataforma SAP.

Se resolverán directamente por el Centro de Soporte, para aquellos problemas que puedan ser solucionados mediante manipulación o configuración de los productos de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid.

Los problemas detectados que no puedan ser solucionados mediante la manipulación o configuración, y que por tanto, su solución no esté en manos de los técnicos del Centro de Soporte, serán reportados a los responsables de desarrollo de dichos productos, solicitando la resolución de dichos problemas en futuras versiones del software o en soluciones específicas para ese problema, que se facilitarán a la Agencia.



Se considerarán incluidos en el precio, y sin coste para la Agencia, todos los gastos ocasionados para solucionar las incidencias, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

Los tiempos de reacción inicial que se deberán aplicar teniendo en cuenta la prioridad de la incidencia vienen expuestos en el Anexo I al presente pliego.

El licitador deberá asegurar que la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid estará parada, inaccesible o con un funcionamiento incorrecto el mínimo tiempo posible, independientemente del tiempo de resolución.

En paralelo, deberá de realizar un **Plan de Acción** para solventar el problema definitivamente.

3. Servicios On-Line de información

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia información técnica sobre los productos objeto del mantenimiento (manuales de usuario y administrador, herramientas de auto instalación, base de datos de conocimiento,...).

Dicha información será accesible vía web de forma remota a través de una clave de identificación.

4. Servicio FAQ

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia de un servicio FAQ consistente en una lista de preguntas y respuestas más habituales sobre los productos SAP licenciados, al cual tendrá acceso a través de una clave de identificación. Este servicio será lo más amplio posible, conteniendo consultas y respuestas de otros clientes a nivel mundial.

Mediante la clave de identificación y la conexión al servidor Web de Internet del adjudicatario, se dará respuesta y solución a los problemas más frecuentes e incluirá la posibilidad de formular preguntas específicas a puntos no recogidos en la misma.

4.2.- SERVICIOS DE SOPORTE SAP DE NIVEL SAP ENTERPRISE SUPPORT

El adjudicatario deberá realizar los servicios de soporte de SAP de nivel SAP Enterprise Support. Estos servicios se regularán según lo establecido por la tipología de servicios de Enterprise Support de SAP.

Los servicios de soporte se realizarán **bajo demanda**, por parte de la Agencia, o a propuesta de forma proactiva por parte del adjudicatario, como consecuencia de sus revisiones periódicas o del conocimiento que se tenga del estado de las implantaciones o mantenimiento de los diferentes Sistemas de Información desarrollados sobre la plataforma SAP.

La ejecución de estos servicios debe ser aprobada por la Agencia, para aquellos servicios que tengan un uso limitado (expuesto en la descripción del servicio).

El adjudicatario tendrá que elaborar semestralmente un **Plan de Acción y Servicios** en donde se especifique entre otras cosas, las acciones o servicios de este tipo que propone ejecutar durante el semestre, teniendo en cuenta las características de la plataforma SAP, las peticiones de la Agencia y el estado de implantación o mantenimiento de los diferentes Sistemas de Información desarrollados sobre la plataforma SAP.

Dicho Plan de Acción y Servicios podrá ser actualizado periódicamente, según las necesidades que surjan en cada momento.



Los servicios de Soporte SAP de nivel Enterprise Support en el momento de elaboración de este pliego son:

1. Sesiones Informativas

Son servicios de transferencia del conocimiento e implantación de buenas prácticas orientados a:

- optimizar la gestión de la solución técnica,
- dar directrices de configuración y contenido,
- suministrar mejores prácticas para la administración y monitorización de sistema SAP,
- suministrar contenido, herramientas y procesos que describan y faciliten la implementación de SAP Application Lifecycle Management.

Bajo este apartado, se podrá demandar los siguientes servicios:

- Seminarios Web para tener conocimientos actualizados a cerca de los productos y la implantación de Best practices de SAP en las operaciones diarias o en el roadmap de SAP desde el punto de vista de ALM.
- Implementaciones guiadas por especialistas que proporcionan contacto directo con ingenieros en SAP experimentados para la implantación de Best practices de SAP en las operaciones diarias o en el roadmap de SAP desde el punto de vista de ALM, en un plazo corto (cinco días).

Estos servicios tendrán al menos los siguientes grupos de actividad:

1. Explicación de cada paso por un experto de SAP.
 2. Periodo para que la Agencia pueda aplicar lo explicado.
 3. Ayuda del experto SAP, si es necesario, durante la ejecución.
- Autoservicios guiados, a los que puede recurrir en cualquier momento, para la implantación de los procesos o Best practices de SAP en las operaciones diarias o en el roadmap de SAP desde el punto de vista de ALM.

A modo de ejemplo, podemos enumerar los siguientes: Setup business process monitoring, Data volume management, Security optimization service, SQL statement tuning, Transport execution analysis, SAP EarlyWatch Alert para SAP ERP o SAP EarlyWatch Alert para SAP BusinessObjects Business Intelligence platform.

Son servicios dirigidos a personal técnico de la Agencia, configurados como sesiones de trabajo o asesoramiento on-line, cuyo alcance, contenido y planificación depende de SAP.

2. Servicio de soporte para entrada en productivo del sistema SAP

El servicio consiste en **tres sesiones** y se realizan de forma remota:

- I. Análisis: se comprueban los componentes principales de la instalación SAP, se verifica su disponibilidad y la capacidad del sistema, según los estándares o buenas prácticas de SAP.
- II. Optimización: se analizan los aspectos técnicos de los procesos empresariales y las transacciones correspondientes, según los estándares o buenas prácticas de SAP.
- III. Verificación: se habilitan todas las modificaciones cotejadas durante la fase de implementación del sistema y durante las dos sesiones anteriores.



Al finalizar cada fase, se redacta un informe detallado que incluirá los resultados obtenidos.

3. Servicio identificación problemas de rendimiento

Para sistemas en Producción. Un equipo de técnicos se conectará de forma remota al sistema SAP para analizar los componentes principales de una instalación cliente/servidor y comprobar las transacciones utilizadas con más frecuencia y el estado del hardware. Este servicio se desarrollará sin interrumpir la operatividad del sistema productivo.

Al término de cada sesión, se redactará un **informe** detallado con representaciones gráficas y recomendaciones para optimizar la configuración del sistema y evitar cuellos de botella en el sistema productivo.

4. Servicio de control de calidad de los sistemas en producción

El objetivo de este servicio es comprobar parámetros de calidad técnica de los sistemas en producción, centrándose en el rendimiento del sistema y las transacciones más significativas de la solución SAP.

Periódicamente, se generarán informes que indicarán, mediante un código de colores, los resultados obtenidos, así como sugerencias y recomendaciones. Los informes tendrán un resumen ejecutivo, así como una descripción detallada.

Los resultados facilitarán un mantenimiento correcto y preciso de la solución SAP, además de constituir una base fundamental para tomar decisiones sobre el hardware y software necesarios.

5. Servicio de soporte durante cambios de versión software SAP.

Soporte durante la migración de una versión a otra. El servicio consiste en **tres sesiones** y se lleva a cabo de forma remota:

- I. Planificación: se realizarán controles de compatibilidad y se ofrecerán recomendaciones sobre los requisitos de hardware; se realizará una revisión de los elementos básicos del proyecto de actualización.
- II. Análisis: se verificará que los recursos de hardware existentes sean adecuados para la nueva versión y se ofrecerán recomendaciones para la nueva configuración.
- III. Verificación posterior a la actualización: esta sesión comprobará el rendimiento del sistema con la nueva versión y lo comparará con el rendimiento anterior.

6. Servicio de asistencia migración de bases de datos y sistemas operativos

El servicio consiste en **tres sesiones** y se realiza de forma remota:

- I. Auditoria del proyecto: verificará el proyecto de migración.
- II. Análisis: comprobará que la dimensión del hardware sea suficiente para el sistema de destino.
- III. Verificación: comprobará el rendimiento del sistema con la nueva combinación de sistema operativo/base de datos.

7. Servicio de chequeo de código a medida

Servicios en relación al chequeo de código a medida que se tenga sobre la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid,



- 7.1. Análisis de las modificaciones al estándar planificadas o existentes e identificar posibles conflictos entre el código a medida y paquetes de mejoras y otras soluciones de actualizaciones de la plataforma SAP instalada. la Agencia suministrará un desarrollo a medida realizado, y el adjudicatario deberá identificar funcionalidad estándar que puede cumplir con los requisitos del cliente.
- 7.2. Cuantificación de los desarrollos a medida y/o modificaciones al estándar, desglosado por tipo y uso.

CLÁUSULA 5.- CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se configurará tal y como se especifica en el servicio de SAP de mantenimiento de software y soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT.

En particular se destacan los siguientes puntos:

1. Los servicios de mantenimiento del software son ilimitados durante la vigencia del contrato.
2. El servicio de mantenimiento correctivo, será de veinticuatro horas al día, los siete días de la semana, por los canales telemáticos que se han comentado: teléfono, página web o correo electrónico.
3. Los niveles de servicio son los expuestos en el Anexo 1.
4. Designación de un recurso de habla castellana, que será el encargado de coordinar todos los servicios de soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT, y que deberá cumplir los siguientes requisitos:

Titulación

Los requisitos en cuanto a titulación mínima exigible para este perfil es la Titulación Universitaria de Grado, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

Actividad profesional

Los requisitos en cuanto a actividad profesional mínima exigible es haber participado en labores implícitas a este puesto durante al menos 4 años, habiéndose realizado esta actividad en los últimos 2 años.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Currículum Vitae del Coordinador**, 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).

5. La empresa adjudicataria designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia, que será el responsable último del contrato. Este cargo puede ser ocupado por el mismo recurso que realiza la función de coordinador de los servicios de soporte de SAP ENTERPRISE SUPPORT; y en caso de que no lo fuera, deberá cumplir los mismos requisitos en cuanto a titulación y actividad profesional.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Currículum Vitae del Responsable del Servicio**, 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).



6. Los servicios de soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT, se realizarán bajo petición o por recomendación del adjudicatario. Para la petición de los mismos, se seguirán los procedimientos establecidos por SAP para dicho tipo de soporte.
7. Se realizarán reuniones periódicas de coordinación para planificar y hacer un seguimiento de los servicios de soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT.
8. Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos, gastos de manutención y estancia del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato, así como de la infraestructura necesaria para el desempeño de los servicios (ordenadores, teléfonos, infraestructura de interconexión,.....), estarán incluidos en la valoración económica de la licitación. La Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.
9. Derechos sobre la infraestructuras de la Agencia

El contratista no adquiere ningún derecho sobre las infraestructuras propiedad de la Agencia, 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 del contrato, para fines distintos de los expresamente recogidos en el mismo, no pudiendo transmitir ni difundir dicho conocimiento o información, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

CLÁUSULA 6.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización del proyecto.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Agencia sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Agencia.

Toda la documentación se entregará en castellano o en inglés, siendo prioritario el castellano si fuese posible, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos. En caso de utilizar otro idioma, deberá ser autorizado explícitamente por la Agencia.

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

La Agencia supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Agencia no hace indicación contraria.

CLÁUSULA 7.- CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad



desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD.*
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el RD 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
 - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos.
 - 1.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de la Agencia, y en concreto:
 - 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 1.2.2 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
 - 1.2.3 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el



acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.

- 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
 - 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
 - 1.2.6 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
 - 1.2.7 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
 - 1.2.8 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
 - 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
 - 1.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se



les aplican las medidas del anterior apartado 1.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:

- 1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.
- 1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).
- 1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Cesión o comunicación de datos a terceros

- 2 Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
- 3 El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de la Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la



prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas.

En el caso de que el contratista destine los datos a **otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo** las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

- 4 De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, la Agencia, que **actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función 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 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.

La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 21 del RD 1720/2007*, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el *Artículo 9 de la LOPD*, las previstas en el *RD 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**

Derecho de información en la recogida de datos

- 5 Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia para la Administración Digital como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Agencia para la Administración Digital de la C.M., y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

CLÁUSULA 9.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de febrero de 2017 y el 31 de enero de 2019**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, la Agencia quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.



CLÁUSULA 10.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

10.1.- Garantía

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

10.2.- Certificación Partner Sap

De conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas, se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, acredite estar en posesión de **“Certificación Partner Center of Expertise”** o **“Certificación PCOE”** vigente.

Es decir es necesario que esté certificado por SAP para prestar los servicios de soporte SAP **para todas las soluciones SAP incluidas en el presente pliego**, así como deberá aportar compromiso de mantener dicha acreditación durante todo el plazo de ejecución del presente contrato.

CLÁUSULA 11.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida al Pliego de Cláusulas Técnicas los licitadores podrán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico:

ICM_SGTSOPORTE@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, 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.

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar en castellano una plantilla con la siguiente estructura:

Nº DE CONSULTA	CLAÚSULA	PÁGINA	PARRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
1.				
2.				
3.				

Por su parte la Agencia se compromete a responder distribuyendo entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.



ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación se exponen los **acuerdos de nivel de servicio** (en adelante ANS), que debe cumplir el adjudicatario, para todos los servicios relacionados en el presente pliego. También se establecen, para el caso de su incumplimiento imputable por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

El adjudicatario debe ofrecer un nivel de servicio que implica compromisos en cuanto a Tiempo de Reacción Inicial y adopción de Medidas Correctivas, definidos a continuación (denominados ambos como "SLA" o "SLAs").

El SLA resulta aplicable a todas las peticiones o mensajes (en adelante mensajes) que el adjudicatario acepte con prioridad 1 o 2 y que cumplan los requisitos indispensables descritos a continuación. Si el mensaje no cumpliera los requisitos establecidos para ser clasificados como de prioridad 1 ó 2, no será clasificado, y por tanto no se le asignará prioridad.

Clasificación de los mensajes	
Prioridad del mensaje	Descripción
1 o Very High	<p>El mensaje se considerará de prioridad 1 si el problema tiene consecuencias muy graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio.</p> <p>El mensaje requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas.</p> <p>Generalmente se debe a las circunstancias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Caídas o paradas no programadas del sistema. Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del sistema central de SAP utilizado en productivo. Situaciones extremadamente críticas del Cliente relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP.
2 o High	<p>El mensaje se considerará de prioridad 2 si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias, debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio.</p>

En la medida en que la plataforma SAP contenga productos o componentes de software cuyo uso haya sido licenciado a SAP por un tercero, se requiere el apoyo de dicho tercero para cumplir con los SLAs.

Los períodos de tiempo especificados en la tabla siguiente empezarán a computarse una vez recibido el mensaje.

SLA / Prioridad mensaje	Mensaje Prioridad 1 o Very High		Mensaje Prioridad 2 o High	
SLA de Tiempo de Reacción Inicial	1 hora (7*24h)	El tiempo se mide en tiempo real	4 horas (En horario de Oficina Local)	El tiempo se mide según el Horario de Oficina Local
SLA de Medidas Correctivas	4 horas (7*24h)		No	

- “SLA de Tiempo de Reacción Inicial” significa que se ofrecerá una respuesta cualificada en un plazo definido.

Se entiende por horario de oficina local: el horario de 8 a 18 horas de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

- SLA de Medidas Correctivas para Mensajes de Soporte de Prioridad 1 (Very High).

El adjudicatario proporcionará una solución, una alternativa temporal o un Plan de Acción (“Medida Correctiva”) para la resolución del mensaje de soporte de Prioridad Very High en un plazo de cuatro horas a partir de la recepción por parte del adjudicatario (en régimen de veinticuatro horas, los 7 días de la semana) de la incidencia (“SLA de Medidas Correctivas”).

Dicho Plan de Acción incluirá:

- El estado en que se encuentra la resolución del mensaje.
- Los próximos pasos planificados por el adjudicatario y los responsables asignados por ésta.
- Las actuaciones necesarias por parte de la Agencia para prestar soporte al proceso de resolución.
- En la medida de lo posible, las fechas planificadas de las actuaciones del adjudicatario.
- La fecha y hora de la próxima actualización de estado por parte del adjudicatario.
- Las actualizaciones de estado sucesivas incluirán un resumen de las actuaciones llevadas a cabo hasta ese momento; las próximas medidas previstas; y la fecha y hora de la siguiente actualización de estado.

El SLA de Medida Correctiva se refiere únicamente a la parte del tiempo de procesamiento durante el cual el mensaje está siendo procesado por el adjudicatario. El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo durante el que el mensaje se encuentra en manos de la Agencia para realizar alguna acción, o porque ya se le ha propuesto una mejora a implementar.

Se considerará que el adjudicatario ha cumplido sus obligaciones en virtud de los SLA estipulados anteriormente si reacciona en los plazos fijados en un noventa y cinco por ciento (95%) del total de los casos de todos los SLA en el periodo que se analice.

Para realizar los análisis de SLA se estipula que los periodos de análisis deberán coincidir con los periodos de facturación.

Si se remitiesen menos de veinte mensajes (en total para todos los SLA) en el periodo que se analice, se aceptará que el adjudicatario ha cumplido las obligaciones que le corresponden en virtud de los SLA estipulados anteriormente, siempre que no haya excedido el SLA estipulado en más de un mensaje de soporte a los que se apliquen los SLAs, durante el periodo que se analice.



Teniendo en cuenta esto, en el supuesto de que no se cumplan los plazos del SLA (cada uno de ellos un “incumplimiento”), resultarán aplicables las normas y procedimientos siguientes:

- La Agencia informará al adjudicatario por escrito de cualquier presunto incumplimiento, de forma fundamentada.
- El adjudicatario investigará dicho incumplimiento y proporcionará un informe debidamente argumentado por escrito.
- La Agencia proporcionará asistencia razonable al adjudicatario en los esfuerzos que realice para corregir cualquier problema o proceso que impida que el adjudicatario pueda ajustarse a los SLA;

Con sujeción a lo expuesto, si en base al informe emitido por la Agencia quedase demostrado un incumplimiento del adjudicatario, se aplicará en la siguiente factura pendiente de tramitación una penalización equivalente al 0,25% del importe mensual, IVA no incluido, por cada incumplimiento comunicado y probado, con sujeción a un máximo por periodo que se analice del cinco por ciento (5%) del importe correspondiente al periodo analizado.

La Agencia deberá comunicar al adjudicatario cualquier incumplimiento en un plazo de un mes a partir del final del periodo analizado en que se haya producido. No se aplicará ninguna penalización a menos que el adjudicatario reciba la comunicación por escrito por la Agencia de la reclamación debidamente fundamentada del incumplimiento que corresponda.

ELABORADO Y PROPUESTO POR:

*La Directora de Ingeniería, Soporte a Gestión
de Aplicaciones y Centros de Competencia*

Fdo. Ana D. García Ranera

APROBADO POR:

*El Consejero Delegado de la Agencia para la
Administración Digital de la C.M.*

Fdo.: Blas Labrador Román

