



# Pliego Prescripciones Técnicas

---

---

## **“MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE DETECCIÓN de FALLOS de CABLEADO EN LOS CPDS”**

---

---



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1294818184024681175100**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR  
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE LOS  
SISTEMAS DE DETECCIÓN DE FALLOS DE CABLEADO EN LOS CPDS”, A  
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO**

**INDICE:**

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN .....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO .....	3
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN .....	4
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	4
CLÁUSULA 5.- DOCUMENTACIÓN .....	5
CLÁUSULA 6.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....	6
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	7
CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	7
CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....	8
CLÁUSULA 10.-DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.....	8
CLÁUSULA 11.-CALIDAD DEL SERVICIO.....	8
CLÁUSULA 12.-PLAZO DE GARANTÍA.....	9
CLÁUSULA 13.-PLAZO DE EJECUCIÓN .....	9
CLÁUSULA 14.-PENALIDADES.....	9
CLÁUSULA 15.-CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	10



**CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN**

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante Madrid Digital), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente, según el Artículo 10, Tres, c:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

La *Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras de Madrid Digital* y, en concreto, el Área de Calidad, Paso a Producción y Explotación tiene la responsabilidad, entre otras, sobre el equipamiento de medida y detección de fallos del cableado, tanto en cobre como en fibra óptica, en los CPDs de la Agencia.

Para garantizar la operatividad y disponibilidad de este servicio, se hace necesaria la contratación de los servicios de mantenimiento y actualización de los equipos y sus licencias, de tal forma que permita la pronta resolución de incidencias y la inclusión de nuevas funcionalidades que, durante el periodo de ejecución del contrato, puedan surgir.

**CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO**

La prestación del servicio de **mantenimiento y actualización de los sistemas de detección de fallos de cableado en los cpds.** según el programa Gold de Fluke Networks, en los siguientes equipos:

Descripción	Cantidad
Equipo OFP-100-QI/INTL - OptiFiber Pro Quad OTDR	1
Equipo 1T-3000 - OneTouch AT LAN y WiFi 802.11a/b/g/n	1

La prestación de los trabajos que constituyen el objeto del contrato, se realizarán de conformidad a los requerimientos fijados en las cláusulas del presente pliego de cláusulas técnicas particulares.



**CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN**

Específicamente, los modelos y características del equipamiento, objeto del contrato, son los siguientes:

1. **Equipo OFP-100-QI/INTL - OptiFiber Pro Quad OTDR.** Incluye: Versiv OptiFiber Pro, módulo multi/monomodo, 2 bobinas MM 50u SC/LC, 2 bobinas SM 9u SC/LC, bobina MM 50u SC/SC, bobina SM 9u SC/SC, sonda de vídeo de inspección, kit de limpieza, software y maletín. Permite la certificación del cableado de Cobre y Fibra y además dispone de las características de localizar físicamente la avería o arbitrar el origen de la misma, es decir, discernir donde se encuentra el fallo: en el latiguillo de red, en los elementos pasivos de la instalación (path panel), en el cableado troncal de la instalación (Backbone), en la configuración de la tarjeta de red del sistema de información, o en el equipo de comunicaciones que le ofrece la conectividad.
2. **Equipo 1T-3000 - OneTouch AT LAN y WiFi 802.11a/b/g/n.** Incluye paquete de captura y tests avanzados.

**CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Para la consecución de los objetivos planteados, se requiere un servicio diferenciado en los siguientes niveles:

1. **Requerimientos del Mantenimiento.**
  - Identificación del cliente mediante un número y PIN para acceso seguro a los servicios GOLD de FLUKE NETWORKS.
  - Unidades de sustitución de Fluke Networks durante la reparación.
  - Calibración anual gratuita con equipo de sustitución si es requerido.
  - Duración de la calibración de aproximadamente una semana, incluyendo el tiempo de transporte.
  - Upgrades de software y actualización de MIBs.
  - Soporte técnico telefónico 24x7 con números de atención prioritaria para clientes "Gold"
  - Training on-line y webcasts a través de "Myvision account"
  - Acceso sin restricciones a la base de datos de proveedor.
  - Reemplazo de accesorios tales como baterías, maletines o adaptadores.
2. **Servicio de actualizaciones.**

El adjudicatario deberá:

- **Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto** realizadas durante la ejecución del contrato, en el plazo máximo de **un mes** desde su liberación, momento a partir del cual la Agencia podrá disponer de las mismas
- Entregar la **documentación de las actualizaciones** realizadas.



### 3. Tiempo máximo de respuesta.

Nivel de gravedad	Definición de la gravedad	Tiempo máximo de respuesta
1	<b>Impacto crítico en el servicio</b> Situación que afecta de manera crítica al principal servicio del negocio. Las características de un problema de Gravedad 1 incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>No tener acceso al <b>Soporte técnico telefónico 24x7</b></li> <li>No tener <b>equipo de sustitución</b> si es requerido por la agencia, durante una reparación, calibrado o actualización externa.</li> </ul>	<b>S1 = 1 hora (dentro del servicio 24x7)</b>
2	<b>Impacto moderado en el servicio</b> El servicio o el sistema sufren una afectación moderada en el servicio del negocio. El problema se puede sortear temporalmente utilizando una solución temporal disponible.	<b>S2 = 16 h laborables</b>
3	<b>Ningún impacto en el servicio</b> Problemas no críticos, cuestiones generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.	<b>S3 &gt; 24 h laborables</b>

Para las incidencias de tipo S1, el tiempo de respuesta se computará dentro del servicio 24 x 7.

Para el resto de incidencias, se entiende por horario laborable, a los efectos del cómputo del tiempo de respuesta, la franja horaria comprendida entre las 8:00 h. y las 18:00 h de lunes a viernes, no festivo.

Se consideran incluidos en el precio todos los gastos ocasionados para solucionar las mismas, tales como mano de obra, materiales o piezas de recambio, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

Ante posibles incumplimientos de los niveles de servicio arriba definidos, el adjudicatario asumirá las **penalizaciones** correspondientes, según se especifica en la Cláusula 12 de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El grado de cumplimiento de los niveles de servicio se medirá trimestralmente.

#### CLÁUSULA 5.- DOCUMENTACIÓN

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá elaborar y facilitar a la agencia la siguiente documentación (**Guías**):



- **Informe de Revisión de SRs (Service Requests).** En este informe se detallarán las estadísticas de las incidencias que sobre el producto haya reportado la agencia. Del análisis de los datos que ahí se detallen, se podrán obtener conclusiones o tendencias que puedan indicar posibles puntos de mejora. El adjudicatario aportará a la agencia este informe cada vez que se le requiera.
- **Guía de contactos.** Esta guía facilitará que, tanto la agencia como la empresa adjudicataria, dispongan siempre de un cauce establecido para transmitir cualquier asunto o incidencia relacionados con la prestación del servicio. Se entregará esta información en el primer mes del contrato.
- **Informe de Revisión de la Configuración.** El informe recopilará y analizará los parámetros configurados en los elementos involucrados en el contrato. Propondrá mejoras en su configuración con el objeto de optimizar y minimizar el riesgo de fallo en las métricas realizadas sobre los elementos objeto del contrato.
- Los centros de procesos de datos donde se utilizan actualmente los elementos involucrado en el contrato están localizadas en:
  - Ronda de Europa, 5. Tres Cantos.
  - C/ Julián Camarillo, 8. Madrid
  - Embajadores 181, Madrid
- La empresa adjudicataria se compromete igualmente a facilitar a la Agencia las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de utilización, a los que están sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad. La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de suscripción a boletines de noticias de soporte técnico, así como notificaciones de alertas de seguridad

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con una copia de cada documento. Asimismo, se entregará una copia de dicha documentación en soporte electrónico compatible con las herramientas instaladas en la Agencia.

<b>CLÁUSULA 6.-</b>	<b>CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR</b>
---------------------	--

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los trabajos objeto del presente contrato. Contará para ello con el necesario centro de soporte. Asimismo, el contratista responderá siempre de la adecuación del personal encargado de la realización de los trabajos.
- Se consideran incluidos en el precio del contrato todos los gastos ocasionados por las reparaciones, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.
- En el caso de que, por razones ajenas a la agencia, los servicios contratados puedan implicar para el contratista la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos, en sábados o festivos, o en horario nocturno, la agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.
- El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio** ante la Agencia. Con carácter previo a la adjudicación del contrato, la empresa aportará **Curriculum**



**Vitae** del Responsable del Servicio, especificando la cualificación profesional del mismo (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia), así como toda aquella documentación que la agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la agencia designe, a los efectos que se señalan en la Cláusula “Dirección de los trabajos” del Pliego de Cláusulas Administrativas.

- El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.
- Durante la ejecución de los trabajos, la agencia podrá comprobar la adecuación del personal asignado al servicio contratado y verificar dicha capacidad en cualquier momento.

<b>CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS</b>
---

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato de mantenimiento entre el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato

<b>CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL</b>
--

Normativa aplicable

Las actuaciones derivadas del presente contrato, en ningún momento supondrán la inclusión o el acceso a datos de carácter personal de un fichero, ni la identificación de actividades de tratamiento, estando por tanto fuera de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Deber de información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios. Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas. Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la



Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049- Madrid o en la dirección de correo electrónico [protecciondatosmadriddigital@madrid.org](mailto: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.

<b>CLÁUSULA 9.-</b>	<b>CLÁUSULA 9.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS</b>
---------------------	---

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la agencia, 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 de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia.

<b>CLÁUSULA 10.-</b>	<b>DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS</b>
----------------------	--

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

<b>CLÁUSULA 11.-</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>
----------------------	-----------------------------

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.



**CLÁUSULA 12.- CLÁUSULA 11 - PLAZO DE GARANTÍA**

Se establece un plazo de garantía de **DOS MESES** cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de la recepción o conformidad.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta ejecución del contrato y de los defectos que en hubiera en los servicios prestados, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia lo hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales, e incluso en la recepción total, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los servicios prestados.

**CLÁUSULA 13.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2020**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los trabajos objeto del mismo 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 14.- PENALIDADES**

Las penalizaciones a aplicar si se supera el tiempo máximo de respuesta, se aplicarán en los términos indicados en los apartados 15 y 18 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas, en función del nivel de criticidad de la incidencia. Son las que se indican a continuación:

Penalización por superación del tiempo máximo de respuesta (% mensual)				
Nivel de gravedad	2%	4%	6%	10%
S1	1h a 2h	2h a 3h	3h a 4h	>4h
S2	1h a 8h	8h a 16h	16h a 24h	>24h.
S3	1h a 8h	8h a 24h	24h a 36h	>36h.



**CLÁUSULA 15.- 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, los licitadores podrán dirigirse a:

***Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid***

*Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras*

email: [icm\\_dpi\\_cpd@madrid.org](mailto:icm_dpi_cpd@madrid.org)

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

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

*La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras*

*Fdo.: Julia Molina Franquelo*

