



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“MANTENIMIENTO DE SERVIDORES DE BASE DE DATOS
ORACLE” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0926319869139854973512**



INDICE:

CLAÚSULA 1.- INTRODUCCIÓN	3
CLAÚSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	3
CLAÚSULA 3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR	3
3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	4
3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO	5
3.3. ACTUALIZACIONES	6
3.4. REEMPLAZO DE PIEZAS DE HARDWARE	7
CLAÚSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	7
4.1 Disponibilidad de medios:	7
4.2 Responsable del Servicio:	7
CLAÚSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	7
CLAÚSULA 6.- PLAZO DE GARANTÍA	8
CLAÚSULA 7.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	8
CLAÚSULA 8. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	9
CLAÚSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID	9
CLAÚSULA 10.- CALIDAD	9
CLAÚSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN	9
CLAÚSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	10
ANEXO I: EQUIPOS ORACLE Y SOFTWARE A MANTENER	11



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0926319869139854973512**

CLAÚSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según se establece en el *Artículo 10 de 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) se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

El referido precepto encomienda a esta Agencia, entre otras, las funciones de 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, así como el desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones (*Artículo 10 – Tres c*).

Dentro del precitado ámbito competencial, en la actualidad, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone de un conjunto de equipos especialmente críticos en cuanto a su nivel de servicio y compromisos adquiridos en la Comunidad de Madrid.

Estos equipos son los que dan servicio de base de datos de la práctica totalidad de los Sistemas de Información que gestiona la Agencia.

Para garantizar el soporte y continua disponibilidad de dichos equipos, resulta necesario contratar un servicio de mantenimiento de servidores de base de datos Oracle y del sistema operativo Solaris, que como se indica ofrecen el servicio de base de datos de la práctica totalidad de los sistemas.

CLAÚSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

Prestación del servicio de mantenimiento y soporte de servidores de base de datos Oracle y del software Solaris, que dan el servicio de base de datos de los Sistemas de Información de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLAÚSULA 3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Para **todos** los productos recogidos en el *Anexo I* al presente Pliego, se requiere un **servicio de soporte** con las características que se relacionan en los apartados 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4 del presente pliego. El mantenimiento requerido incluirá todos los componentes hardware incluidos en los servidores, así como todo el software asociado al hardware y sistema operativo:

- Soporte Extendido para Sistemas Solaris9 y Solaris10
- Soporte Sostenido para Sistemas Operativos Solaris11 y futuras actualizaciones de S.O.



- Soporte de ZFS.

En la actualidad, todos los equipos se encuentran ubicados en el CPD de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid ubicado en Ronda de Europa, Nº 5, de Tres Cantos, CP 28760 Madrid (CPD1) y en el CPD de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid ubicado en Julián Camarillo, 8, CP 28037 Madrid (CPD2).

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid se reserva el derecho de trasladar a otro centro, dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid, cualquier equipo incluido en el objeto del contrato, notificando al contratista la nueva ubicación.

3.1 **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

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

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

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

- Los trabajos de actualización se realizarán por personal técnico de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid o a quien esta designe, siempre con la guía supervisada y aprobada por parte del adjudicatario, siendo este último el responsable de la guía de trabajo para dicha actualización. Por lo tanto el horario de actualización siempre será la que acuerde la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- El adjudicatario deberá informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de los posibles fallos (*Bugs*), proponiendo un plan de acción, en el caso de que este pueda estar afectado.
- Recomendaciones de modificación de sistema.
- Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24 x 7).
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente basado en la web 24 x 7), incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea.
- Certificación de hardware.
- Actualizaciones de programas, parches, correcciones, parches de seguridad y alertas de seguridad para software de sistema operativo y software integrado.
- Actualizaciones de parches críticas para el software de Sistema Operativo de Oracle Solaris.



3.2. **MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

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

- Implica reparar, o reemplazar si fuera necesario, los componentes o partes afectadas del hardware que impidan el correcto funcionamiento del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el hardware en perfecto funcionamiento, con reposición de la información, en caso de que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid lo considere viable y necesario.
- La notificación de avería podrá realizarse durante las veinticuatro horas del día, todos los días de vigencia del contrato (servicio 24x7).
- Las incidencias registradas se clasificarán según los siguientes grados:
 - **Nivel 1.** Severidad Alta. Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
 - **Nivel 2.** Severidad Media. Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
 - **Nivel 3.** Severidad Baja. Degradación esporádica de la funcionalidad.
 - **Nivel 4.** Solicitud de información, mejora o aclaración de la documentación relativa al software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. No hay pérdida de servicio.

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

- **Marco de cobertura:**
 - Horario de cobertura de soporte: 7x24 todos los días de permanencia del contrato.
 - Recepción de casos:
 - Por vía telemática las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el periodo de vigencia del contrato.
 - Por vía telefónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el periodo de vigencia del contrato.
 - Tiempo de respuesta y tiempo de resolución:
 - El adjudicatario proporcionará su asistencia técnica en el plazo máximo de **cuatro horas**.

Tiempos de Respuesta Telefónica

CRITICIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Nivel 1	1 hora
Nivel 2	2 horas
Nivel 3	4 horas
Nivel 4	4 horas



Tiempos de Respuesta in situ

CRITICIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Nivel 1	2 horas
Nivel 2	4 horas (*)
Nivel 3	Siguiente día laborable o según acordado por las partes (*)
Nivel 4	Siguiente día laborable o según acordado por las partes (*)

(*) Estos tiempos de respuesta in situ serán durante el horario laboral

- El tiempo de resolución se computará como sigue:
 - Para incidencias de **Nivel 1** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 24 horas.
 - Para las incidencias de **Nivel 2** se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 1 semana.
 - Para las incidencias de **Nivel 3** se establecerá una solución definitiva o alternativa de 30 días, siempre que la incidencia no se repita, que se computaría como incidencia de **Nivel 2**, tal y como se indica anteriormente.
- **Análisis y resolución del problema:**
El adjudicatario del servicio debe ofrecer soporte correctivo para solucionar los problemas de los productos de hardware y software asociado a estos, detallados en el Anexo al presente pliego. Asimismo debe ofrecer soporte para ayudar a identificar y detectar los problemas difíciles de reproducir. Además debe asistir en el uso y ajuste de los parámetros de configuración de dichos productos.
- El adjudicatario debe garantizar la comunicación en español con el personal técnico de esta Agencia.
- El adjudicatario se compromete a facilitar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de utilización, a los que están sometidos los productos para su correcto uso y operatividad.
- **Peticiones de Servicio Automáticas (ASR)**
Debe proporcionarse por el adjudicatario la posibilidad de que los productos tengan la capacidad de iniciar de forma automática una petición de servicio cuando se producen ciertos problemas de hardware y envíen a Oracle la información de la incidencia de forma proactiva.

3.3. ACTUALIZACIONES

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0926319869139854973512**

3.4. REEMPLAZO DE PIEZAS DE HARDWARE

En caso de que como consecuencia de una incidencia o mal funcionamiento, sea necesario el reemplazo de una pieza de hardware, el adjudicatario enviará la pieza de reemplazo correspondiente a la Agencia y desplegará los esfuerzos necesarios para cumplir con los objetivos de respuesta in situ así como la resolución de las incidencias que de esta necesidad de reemplazo se deriven.

CLAÚSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1 Disponibilidad de medios:

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

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

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

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, para el contratista la decisión de prestación de los servicios en régimen de turnos o 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.

4.2 Responsable del Servicio:

El licitador, 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).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

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

CLAÚSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que la Agencia designe.



- Esta Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio para lo que requerirá del adjudicatario cuantos informes sean necesarios para el adecuado seguimiento del contrato.

CLAÚSULA 6.- PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta ejecución de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del servicio.

CLAÚSULA 7.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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.



Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

CLÁUSULA 8. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán de propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

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

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

CLAÚSULA 10.- 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.

CLAÚSULA 11.- PLAZO DE EJECUCIÓN

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



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

CLAÚSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Producción y Gestión de Infraestructuras.

Área de Sistemas

Email: madriddigital.sistemas@madrid.org



ANEXO I: EQUIPOS ORACLE Y SOFTWARE A MANTENER

PRODUCTO	Nombre	Nº Serie	Meses	Importe/Mes
Soporte premier para Sistemas				
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR000	1151BDY136	12	576,50 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR010	1151BDY132	12	576,50 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR020	1245BDY011	12	775,73 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR030	1245BDY019	12	775,73 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR040	1245BDY018	12	775,73 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR050	1245BDY01E	12	1.020,96 €
SPARC T4-4 server: model	ICMVHSPR060	AK00177297	12	694,24 €
Storage Tek Dual 8 Gb Fibre Channel Dual GbE ExpressModule HBA: Emulex for non-EU countries			12	25,02 €
SPARC M5-32 server: model family	ICMPDSPR01	AK00176946	11	3.298,12 €
Sun SE M5000 Base Class	MONETA1	BCF102100D	7	495,51 €
Sun SE M5000 Base Class	MONETA2	BCF102100E	7	495,51 €
Sun SE M5000 Base Class	MONETA3	BCF102100F	7	495,51 €



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0926319869139854973512**

Producto	Nombre	Nº Serie	Meses	Importe/Mes
Soporte Extendido para Sistemas Operativos (Solaris 10)				
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR000	1151BDY136	12	141,20 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR010	1151BDY132	12	141,20 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR020	1245BDY011	12	138,67 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR030	1245BDY019	12	138,67 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR040	1245BDY018	12	138,67 €
SPARC T4-4 server: family	ICMVHSPR050	1245BDY01E	12	178,39 €
SPARC T4-4 server: model	ICMVHSPR060	AK00177297	12	141,89 €
SPARC M5-32 server: model family	ICMPDSPR01	AK00176946	11	653,05 €
Sun SE M5000 Base Class	MONETA1	BCF102100D	7	85,43 €
Sun SE M5000 Base Class	MONETA2	BCF102100E	7	85,43 €
Sun SE M5000 Base Class	MONETA3	BCF102100F	7	85,43 €

La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras

Fdo.: Julia Molina Franquelo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0926319869139854973512**