

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“*MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE VERITAS STORAGE FOUNDATION*”, A
ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y CRITERIO ÚNICO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258427677366989678892**



Contenido

1	CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN	2
2	CLÁUSULA 2ª - OBJETO	2
3	CLÁUSULA 3ª - REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO	3
3.1	Mantenimiento Preventivo	3
3.2	Mantenimiento correctivo	3
3.3	Servicio de actualizaciones:	5
4	CLÁUSULA 4ª – DOCUMENTACIÓN	5
5	CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	6
6	CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	6
7	CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE GARANTÍA	7
8	CLÁUSULA 8ª – PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	7
8.1	Normativa aplicable	7
8.2	Deber de información	7
9	CLÁUSULA 9ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	8
10	CLÁUSULA 10ª- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID	8
11	CLÁUSULA 11ª- CALIDAD	8
12	CLÁUSULA 12ª – PLAZO DE EJECUCIÓN.....	8
13	CLÁUSULA 13ª – CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	9
14	ANEXO.....	10

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1258427677366989678892

1 CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), según la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid*, 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 asignadas, 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 (*Art. 10, Tres-c*):

1. 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.
2. 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.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información.

La prestación de los precitados servicios conlleva la elaboración de los planes de sistemas de información y de las comunicaciones de la Comunidad de Madrid, así como la dotación, administración y mantenimiento de las infraestructuras que los soportan, lo que se realiza a través de la *Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones*.

En el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone del **software Veritas Storage Foundation**, como principal gestor de volúmenes y sistema de ficheros en servidores dedicados a bases de datos en producción, que dan servicio en la Comunidad de Madrid.

La necesidad de este software gestor de volúmenes viene determinada por diferentes aspectos:

- Ahorro de costes
- Optimización del almacenamiento (menor tamaño necesario para las bases de datos)
- Mejora del rendimiento de acceso a discos, es decir, de lecturas y escrituras en las bases de datos
- Facilidad en la administración de sistemas
- Tiempos óptimos en la recuperación ante catástrofes

Con el fin de garantizar la operatividad y disponibilidad de dicho software, se considera necesario disponer de un servicio de mantenimiento y actualización del mismo que permita su correcto funcionamiento.

2 CLÁUSULA 2ª - OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio de **mantenimiento preventivo y correctivo, así como la actualización de versiones del software Veritas Storage Foundation**, cuyas licencias se relacionan en el *Anexo* al presente Pliego de Prescripciones Técnicas, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el mismo.

3 CLÁUSULA 3ª - REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

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

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:

- El adjudicatario, con su equipo de soporte técnico, deberá proveer solución técnica a un posible fallo detectado por el personal técnico de la Agencia, aportando, si es necesario, soporte del propio fabricante del producto.

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, 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, según las necesidades del servicio.
- El adjudicatario deberá informar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid de los posibles fallos de la herramienta *Veritas Storage Foundation (Bug)* o su evolución tecnológica, proponiendo un Plan de acción a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid en el caso de que este pueda estar afectado.

3.2 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo incluye la subsanación de errores o fallos del software objeto del contrato, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

1. **Soporte Telefónico 24x7**, consistente en la asistencia telefónica por personal técnico cualificado de la empresa adjudicataria para atender las consultas, incidencias, su diagnóstico y la planificación de la acción.
 - Comunicación de las incidencias: la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia un Centro de Atención Telefónica, donde se registrarán las averías detectadas.
 - El horario del Centro de Atención Telefónica para la atención y recepción de avisos será las 24 horas del día durante los 365 días del año, a las licencias objeto del contrato.
2. **Tiempo de Respuesta** en función de la Severidad de la incidencia:

Nivel de gravedad	Definición de la gravedad
1	<p>Impacto crítico en el servicio</p> <p>Situación que afecta de manera crítica al principal servicio del negocio, la aplicación central o el sistema crítico. Las características de un problema de Gravedad 1 incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio del negocio no está operativo • El sistema de producción se colapsa • Riesgo de integridad de datos • Fallan las operaciones de copia de seguridad y de recuperación.
2	<p>Impacto considerable en el servicio o la implementación</p> <p>El servicio del negocio, la aplicación central o el sistema se ven seriamente afectados, o se detiene la implementación. No hay ninguna solución temporal aceptable.</p>
3	<p>Impacto moderado en el servicio</p> <p>El servicio del negocio, la aplicación central o el sistema sufren una afectación moderada, no se han perdido datos, y el servicio del negocio, la aplicación o el sistema siguen funcionando. El problema se puede solventar temporalmente utilizando una solución temporal disponible.</p>
4	<p>Ningún impacto en el servicio</p> <p>Problemas no críticos, cuestiones generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.</p>

S1 = 30 minutos (dentro del servicio 24x7)

S2 = 4 h laborables

S3 = 8 h laborables

S4 = 12 h laborables

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 festivos.

Se consideran incluidos en el precio del contrato 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.

3. Los centros de procesos de datos en donde residen las licencias objeto del contrato están localizados en:

- Tres Cantos, Ronda de Europa, 5.
- Edificio C/ Julián Camarillo, 8

4. 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.
5. Serán facilitadas por la empresa adjudicataria las especificaciones técnicas y sobre infraestructura, necesaria para la buena adaptabilidad de los productos, relacionados en el Anexo del presente pliego, comprometiéndose la Agencia, a seguir las indicaciones correspondientes.
6. La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de suscripción a boletines de noticias de soporte técnico, así como notificaciones de alertas de seguridad.

La Agencia proporcionará acceso al personal autorizado de la empresa adjudicataria a cualquier producto para llevar a cabo el mantenimiento del mismo y/o para cumplir con las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria.

La Agencia notificará inmediatamente a la empresa adjudicataria cualquier cambio de la configuración o traslado que efectúe alguien distinto a la empresa adjudicataria.

La Agencia designará un número razonable de contactos autorizados, según determinen la Agencia y la empresa adjudicataria, quienes comunicarán los problemas y recibirán el soporte de la empresa adjudicataria. Cada contacto autorizado de la Agencia deberá estar familiarizado con las necesidades de la Agencia y dispondrá de los conocimientos y las capacidades técnicas necesarios para permitir a la empresa adjudicataria cumplir con sus obligaciones.

3.3 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 sin coste adicional.
- Entregar la **documentación de las actualizaciones** realizadas, en el caso de que se hayan realizado, con la coordinación correspondiente con el personal de la Agencia encargado del servicio indicado en el presente contrato.

4 CLÁUSULA 4ª – DOCUMENTACIÓN

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá elaborar y facilitar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid la siguiente documentación (**Guías**):

- **Informe de Revisión de SRs (Service Requests).** En este informe se detallarán las estadísticas, por diferentes métricas, de las incidencias que sobre el producto haya reportado la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid este informe a la finalización de cada trimestre.
- **Guía de contactos.** Esta guía facilitará que, tanto la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 trimestre del contrato.

- **Guía de configuración de entornos.** Este documento detallará los aspectos técnicos de la infraestructura de los sistemas de la Agencia, asegurando así un conocimiento profundo y preciso sobre su entorno técnico. Se entregará este informe al inicio del contrato y a continuación con una periodicidad de 6 meses.

Toda la documentación se entregará en español, 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

5 CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

- 5.1.** 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.
- 5.2.** 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.
- 5.3.** En el caso de que, por razones ajenas a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.
- 5.4.** El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio** ante la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

Con carácter previo a la adjudicación del contrato, la empresa que haya presentado la mejor oferta 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe, a los efectos que se señalan en la cláusula "Dirección de los trabajos" del Pliego de Cláusulas Administrativas.

6 CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el *Responsable del Servicio* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid designe.

- La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

7 CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo.

8 CLÁUSULA 8ª – PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

8.1 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.

8.2 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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258427677366989678892**

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.

9 CLÁUSULA 9ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán 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 de condiciones, 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.

10 CLAUSULA 10ª- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) 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 objeto del contrato.

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

11 CLÁUSULA 11ª- CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada.

No obstante, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

12 CLÁUSULA 12ª – PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, comprendidos entre el **1 de abril de 2019 y el 31 de marzo 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 para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid quedará facultado para instar la resolución del contrato.

13 CLÁUSULA 13ª – CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la propuesta.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

madriddigital.sistemas@madrid.org

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Cláusula/Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la consulta
1				
2				

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.

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

14 ANEXO

LISTA DE LICENCIAS ACTUALES

Descripción	Código	Unidades	Número de Serie
VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 6.0 UNIX PER SERVER TIER H STD LIC GOV BAND S	AJZV-8I2W-7WFD-8OTD-ERPC-3PPP-PPPP-PPKC-6	2	M4795331163
VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 6.0 UNIX PER SERVER TIER H STD LIC GOV BAND S	AJZ7-NJ6M-F2NC-T4WM-NP3P-6PPP-PPPP-P398-P	1	M2796456607
VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 6.0 UNIX PER SERVER TIER H STD LIC GOV BAND S	AJZ7-HWL6-2TFU-XERP-C3PP-PPPP-PPPK-C4WZ-P	1	M8699456536
VRTS STORAGE FOUNDATION STANDARD 6.0 UNIX PER SERVER TIER M	AJZU-RGRY-K3PJ-KKU8-OVA6-6NPC-PPPP-PPPP-P	1	M9513498813



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: **1258427677366989678892**