

Pliego de Prescripciones Técnicas

“MANTENIMIENTO LICENCIAS SILK PERFORMER”



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964002332746631007558**



ÍNDICE

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2ª -OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3ª- DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS.....	4
CLÁUSULA 4ª - REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO	4
CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	5
CLÁUSULA 6ª - PLAZO DE GARANTÍA.....	6
CLÁUSULA 7ª.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	6
CLAUSULA 8ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	7
CLAUSULA 9ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....	7
CLÁUSULA 10ª - CALIDAD	7
CLÁUSULA 11ª - PLAZO DE EJECUCIÓN.....	7
CLAUSULA 12ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	8



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **096400232746631007558**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DENOMINADO “MANTENIMIENTO LICENCIAS SILK PERFORMER”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), 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).

La unidad de Calidad realiza controles de calidad en el software que conforma las aplicaciones informáticas y sistemas de información de la Comunidad de Madrid. Entre los controles de Calidad figura el análisis del rendimiento del software. Con tal fin se emplean varias herramientas, entre ellas el producto Silkperformer.

Silkperformer se usa con el objetivo de reproducir sintéticamente el comportamiento del usuario, y en una volumetría que simule parte de la carga de usuarios simultáneos que emplean las aplicaciones. Se fuerza así la detección de puntos de mejora en el rendimiento que, tras la subsanación, permiten la puesta en producción de las aplicaciones con mayor confianza de prestar un mejor servicio a los usuarios finales.

Actualmente se cuenta con 100 licencias de usuarios virtuales para la simulación de carga sobre la aplicación probada. Mientras se somete la aplicación a la carga se monitoriza la misma y analiza con el producto Dynatrace. Se dispone de 1 licencia para la programación, parametrización de los casos de prueba, y tareas de administración del producto SilkPerformer.

Con el fin de continuar prestando el servicio de pruebas de rendimiento de las infraestructuras y Sistemas de Información se necesita disponer del **mantenimiento** de las licencias Microfocus Silkperformer, para que el fabricante, única compañía autorizada y con capacidad para la modificación del software, **suministre las nuevas actualizaciones y se comprometa a la resolución de los posibles fallos.**



CLÁUSULA 2ª -OBJETO

Mantenimiento, soporte y actualización de licencias del producto Silkperformer del fabricante Microfocus para las pruebas de rendimiento de los sistemas de información que provee Madrid Digital, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego.

CLÁUSULA 3ª- DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

3.1 LICENCIAS OBJETO DE MANTENIMIENTO SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN

Las licencias que son objeto de mantenimiento, soporte y actualización son aquellas que se utilizan actualmente en Madrid Digital y de carácter perpetuo..

Descripción funcional	NUM. LICENCIAS
Licencias para simular 100 usuarios virtuales. Nº serie 600000234228	100
Licencia Silkperformer para la programación de los casos de prueba, el reporting, y la gestión del producto. Nº serie 600000234364	1

A emplear en los entornos de Validación y Producción.

CLÁUSULA 4ª - REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO

4.1. MANTENIMIENTO DE LICENCIAS:

El adjudicatario se compromete a realizar el **mantenimiento y soporte** de las licencias perpetuas relacionadas en la Cláusula 3.1 del presente Pliego. y para el número de usuarios concurrentes indicados en la misma.

A tal efecto, el adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, renovará los servicios de mantenimiento y soporte asociados a las licencias.

El **soporte**, proporcionado directamente por el fabricante del software, se facilitará por las siguientes vías:

- **Por teléfono:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un número de teléfono y personal de contacto, en horario de 9:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes no



festivos, que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software; así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.

- **Por Internet:** Previo registro se pueden abrir consultas de forma ininterrumpida, así como consultar la base de datos con resoluciones a los casos más frecuentes.
- **Por e-mail:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital una dirección de correo electrónico.

Resolución de incidencias. Consistirá en la intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento.

Tiempo de respuesta: Como tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia, hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de Madrid Digital, con el objeto de recabar datos para solucionar la incidencia.

El tiempo máximo de respuesta será de **36 horas** a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica, o a contar desde las 08:00 horas del primer día hábil siguiente, si se comunica fuera de este horario.

4.2. ACTUALIZACIONES:

A petición de Madrid Digital, el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, sin coste adicional, las actualizaciones y nuevas versiones del producto SilkPerformer cuando éstas se hallen disponibles para su explotación.

La instalación de las nuevas versiones y actualizaciones se llevará a cabo por Madrid Digital que tendrá a su disposición las claves de acceso para la activación de las licencias.

El adjudicatario facilitará las instrucciones necesarias y los manuales de uso para su correcta utilización y operatividad.

CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios para proporcionar el soporte técnico que pueda necesitar, para ejecutar con éxito los trabajos objeto del contrato.

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución del contrato.

5.2. RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO

El contratista designará un *Responsable del mantenimiento* ante Madrid Digital.

Este responsable se encontrará en contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos de ser el interlocutor sobre cuestiones del presente contrato.



CLÁUSULA 6ª - 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 el producto, 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 productos suministrados.

CLÁUSULA 7ª.- 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), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales 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.

CLAUSULA 8ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos elaborados por el contratista usando información de la Agencia 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 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 Madrid Digital.

CLAUSULA 9ª - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e 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 de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento escrito de la Agencia.

El software objeto de mantenimiento y todas las actualizaciones y/o modificaciones de dicho software seguirán siendo propiedad del contratista.

CLÁUSULA 10ª - 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 podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 11ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el 1 de enero del 2020 y el 31 de diciembre de 2021.



**CLAUSULA 12ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS**

Durante el periodo de presentación de la oferta y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

MD_PLIEGO_QA@madrid.org

La Directora de Producción y Gestión de Infraestructuras.

Julia Molina Franquelo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964002332746631007558**