

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

## ***“MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE CHECKINGPLAN”***

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE  
SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE  
CHECKINGPLAN”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN  
PUBLICIDAD**

**ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2ª - OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3ª - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>3.2. SOPORTE A USUARIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. ASESORAMIENTO TÉCNICO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3.5. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 6ª - DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 7ª - CALIDAD .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 8ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>8</b>

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE CHECKINGPLAN”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

**CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), 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), y por de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26–la (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

En el ejercicio de las precitadas competencias, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone del software CheckingPlan, anteriormente denominado CleanTec, que soporta la función inspectora que realiza el Área de Inspección y Control Industrial de la Dirección General de Descarbonización y Transición Energética y la Dirección General de Promoción Económica e Industrial (en adelante DGDTE y DGPEI) de la Comunidad de Madrid: planificación y asignación de inspecciones, cumplimentación en campo de los protocolos de inspección mediante dispositivos móviles y envío on-line al servidor central, y generación de estadísticas e informes. En concreto, la Agencia dispone de:

Licencias	Unidades
Licencia Backoffice CheckingPlan One	1
Licencia Entorno CheckingPlan / Web DGIEM	1

Licencia Apps CheckingPlan	29
----------------------------	----

Para el adecuado desempeño de las funciones mencionadas que tiene atribuidas la Agencia, actualmente se encuentra en ejecución el contrato de servicios denominado “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SOFTWARE CLEANTEC”, expediente ECON/249/2018, tramitado mediante procedimiento negociado sin publicidad, a la empresa propietaria del software CheckingPlan. Así mismo, la Agencia tuvo que adquirir seis licencias adicionales mediante el contrato denominado “LICENCIA CHECKINGPLAN APP”, expediente ECON/000161/2021.

Por lo tanto, para garantizar la operatividad y disponibilidad del software anteriormente citado, resulta necesaria la contratación de los servicios de mantenimiento, asistencia y soporte de la aplicación, al objeto de lograr un mayor rendimiento y operatividad, así como la inclusión de nuevas funcionalidades que durante el periodo de ejecución del contrato puedan surgir.

#### CLÁUSULA 2ª - OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de **mantenimiento de licencias, soporte a usuarios, administración y mantenimiento evolutivo del software CHECKINGPLAN para inspecciones mediante dispositivos móviles, instalado en la Dirección General de Descarbonización y Transición Energética y la Dirección General de Promoción Económica e Industrial de la Comunidad de Madrid**, todo ello de conformidad con el presente pliego.

En la actualidad, la Agencia dispone de las siguientes licencias:

Licencias	Unidades
Licencia Backoffice CheckingPlan One	1
Licencia Entorno CheckingPlan / Web DGIEM	1
Licencia Apps CheckingPlan	29

#### CLÁUSULA 3ª - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO

Los servicios de mantenimiento y actualización objeto del presente pliego, se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se relacionan:

##### 3.1. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES:

El adjudicatario se compromete a la actualización de los productos y herramientas, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, atendiendo a un calendario de actualizaciones acordada con todas las partes implicadas, inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, así como para la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

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 se enviarán a la Agencia estas nuevas versiones y se dispondrá de ellas como se considere oportuno.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones del producto software objeto de mantenimiento.
- Instalar en el servidor de la Agencia las nuevas versiones.
- Entregar a la Agencia la documentación de las actualizaciones realizadas.

### 3.2. SOPORTE A USUARIOS:

- El contratista ofrecerá soporte a los usuarios de Industria y Consumo que puedan tener dudas o problemas con el uso de la herramienta.
- Preferentemente, las incidencias se recogerán en la herramienta FARO de la Comunidad de Madrid y se transmitirán al adjudicatario mediante los mecanismos establecidos al respecto, para así garantizar el correcto seguimiento de las mismas.
- Si fuese necesario, el contratista deberá habilitar los mecanismos para poder ponerse en contacto con los usuarios para solucionar los problemas
- Dicho soporte abarcará el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de éstos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias del producto objeto del presente pliego.

El adjudicatario deberá tener el servicio disponible dentro de la franja horaria de 9:00 h. a 15:00 h., laborables, de lunes a viernes.

En el caso de producirse incidencias muy graves cuya resolución requiriera ampliar el horario habitual o por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de la Agencia (Por ejemplo, una actuación planificada que requiera realizarse fuera de este horario), el adjudicatario deberá poner a disposición de la Agencia los recursos necesarios para dar el soporte técnico ya sea en modalidad remota o presencial si así se estima necesario.

Las incidencias registradas se clasificarán, en los siguientes grados de Criticidad:

**Nivel 1. Severidad Alta (Muy Graves).** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad.

**Nivel 2. Severidad Media (Graves).** Dificultad para trabajar normalmente con la aplicación. La incidencia tiene un impacto grave en el servicio, e implica una pérdida de funcionalidad parcial.

**Nivel 3. Severidad Baja (Leves).** Degradación esporádica de la funcionalidad. La incidencia tiene un impacto bajo en el Servicio e implica una pérdida de funcionalidad parcial y sin gravedad.

Las incidencias catalogadas como “consultas” se considerarán siempre que tienen un nivel de Severidad “Bajo”.

**- Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones a realizar,



con los plazos en los que se llevarán a cabo, quedando definidos de la siguiente manera los tiempos máximos de respuesta:

PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	3 horas laborales
Nivel 2	6 horas laborales
Nivel 3	8 horas laborales

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio indicado anteriormente, con las siguientes particularidades:

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca dentro del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo de respuesta a partir de la notificación al adjudicatario.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laboral o fuera del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo a las 9:00 horas del primer día laboral inmediatamente siguiente.

### 3.3. ASESORAMIENTO TÉCNICO:

El adjudicatario facilitará al personal técnico de la Agencia, el asesoramiento técnico que sea necesario para la resolución de consultas o dudas relativas al mantenimiento del software objeto de este contrato.

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia acceso a toda la documentación técnica y de novedades tecnológicas, con respecto a las versiones soportadas y evolución de estas. Esta información podrá llegar por medio de páginas web o mediante peticiones de la Agencia a la empresa adjudicataria y siempre deberá estar en castellano.

### 3.4. ADMINISTRACIÓN:

El adjudicatario se encargará de la administración de la instalación realizada en los servidores de la Agencia, asegurando el correcto funcionamiento de esta.

### 3.5. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:

El adjudicatario llevará a cabo tareas de mantenimiento evolutivo del sistema, por modificaciones, que se deriven de la obsolescencia tecnológica del sistema, de desarrollo de nuevos listados o consultas sobre el sistema, o de desarrollo de nuevas funcionalidades requeridas por la Comunidad de Madrid para el software.

Para el desarrollo de estas actividades de mantenimiento evolutivo se ha estimado un máximo de **100 horas**, distribuidas en las siguientes anualidades:

<b>ANUALIDAD 2023</b>	<b>25 horas</b>
<b>ANUALIDAD 2024</b>	<b>50 horas</b>
<b>ANUALIDAD 2025</b>	<b>25 horas</b>

El número de horas estimadas para cada anualidad, quedarán subordinadas a las necesidades de la Agencia, por lo que la Agencia no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir la totalidad de las mismas.

#### **CLÁUSULA 4ª – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

##### **4.1. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS:**

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar 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 de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos 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 adjudicatario.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

##### **4.2. RESPONSABLE DEL SERVICIO:**

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio ante la Agencia.

El licitador, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el “*Curriculum Vitae*” del *Responsable de 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 designe, a los efectos que se señalan en la Cláusula Dirección de los Trabajos del Pliego de Cláusulas Administrativas.

En particular, este Responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico** a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Y, en general**, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

#### CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato 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.

#### CLÁUSULA 6ª - DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria entregará a la Agencia los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo, entregará, durante la ejecución del contrato, la *información técnica* y la *documentación de usuario* correspondiente a las variantes y mejoras que incorporen las nuevas versiones.

#### CLÁUSULA 7ª - 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 8ª - 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**  
Dirección de Sistemas de Información Sectoriales  
Email de contacto: [MD\\_SOLUCIONES\\_ECONOMIA@madrid.org](mailto:MD_SOLUCIONES_ECONOMIA@madrid.org)

### **La Directora de Sistemas de Información Sectoriales**

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA  
Fecha: 2023 04 26 13:50

**Fdo.: Ana Mª Puebla Rubio.**