

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

## ***“MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS DISPOSITIVOS FÍSICOS DE CONTROL DE ACCESOS EN MADRID DIGITAL”***

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS DISPOSITIVOS FÍSICOS DE CONTROL DE ACCESOS EN MADRID DIGITAL”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

## ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3. DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS .....	3
CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO .....	4
CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	4
CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....	5
CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	5
CLÁUSULA 8. CALIDAD .....	6
CLÁUSULA 9. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	6

## **CLÁUSULA 1. 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 recoge/n, en concreto, la/s siguiente/s:

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.

La Agencia, con el fin de procurar la seguridad técnica y organizativa necesaria para garantizar la seguridad de las personas y de su patrimonio contra ataques por intrusión, fraude o robo, dispone de un sistema de control de accesos sustentado en un conjunto de dispositivos físicos de la empresa **PRIMION DIGITEK SLU**. Esta mercantil es la fabricante del sistema de control de presencia, terminales MICROLOGIC 20PP, terminales MICROLOGIC10, Lector prime-cristal MIFARE, LPP, SECURE/ ORACLE Server +500, Visitas Corporativo, Evalos/ Oracle Server, Pack Usuarios, Módulo OCR, Módulo VISITAS, que tiene instalados en las diferentes ubicaciones de la sede de la AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Los referidos equipos precisan contar con un servicio de mantenimiento integral para su correcto funcionamiento, a fin de garantizar la seguridad de las personas que trabajan en Madrid Digital, proteger su patrimonio y velar por el normal desarrollo de sus actividades.

En diciembre de 2019 se adjudicó, el contrato de servicios, **“MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS DISPOSITIVOS FÍSICOS DE CONTROL DE ACCESO EN MADRID DIGITAL”**

expediente ECON/000282/2019, tramitado mediante procedimiento negociado sin publicidad, a la empresa propietaria del Sistema **PRIMION DIGITEK SLU**

En consecuencia, es la empresa **PRIMION DIGITEK SLU** la única que, con carácter exclusivo, puede prestar este servicio de mantenimiento, ya que es la fabricante del sistema de control de presencia instalado en las diferentes ubicaciones de la AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN

DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y la propietaria de los programas fuentes, las licencias y la documentación técnica de dicha aplicación.

Sólo **PRIMION DIGITEK SLU** puede realizar las modificaciones y actualizaciones para llevar a cabo el mantenimiento de su aplicativo, así como la integración con los equipos de recogida de marcaje, pues no ha licenciado ninguna de estas actividades en terceros ni distribuidores.

Por ello, la única empresa a invitar en el presente procedimiento será:

NIF	Nombre / Razón Social
B63965933	PRIMION DIGITEK SLU

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar los servicios que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

Por todo ello, se hace necesario contratar dicho servicio de mantenimiento integral, ante la necesidad de garantizar la seguridad de las personas, proteger el patrimonio de la Agencia y velar por el normal desarrollo de sus actividades.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO**

El objeto del contrato es el servicio de mantenimiento integral de los dispositivos electrónicos que forman parte del sistema de control de accesos existente en la sede de Madrid Digital, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego.

## **CLÁUSULA 3. DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS**

En la actualidad, formando parte del sistema de control de accesos de la sede de Madrid Digital, se encuentran instalados los siguientes dispositivos electrónicos:

DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS	CANTIDAD
Terminal control horario MICROLOGIC20PP/NET.00	1
Terminal control accesos MICROLOGIC10/NET.00	29
Lector prime-crystal MIFARE	1
Lector de proximidad 125 Khz LPP	50

#### **CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO**

El mantenimiento será integral, es decir, incluirá todos aquellos medios humanos y materiales necesarios para llevar a cabo el servicio, incluyendo en concreto:

- Mano de obra.
- Cableado, conectores, cajas de registro, etc.
- Todos los desplazamientos de los técnicos.
- Todo aquel material necesario de instalación.
- La sustitución de los dispositivos, en caso de ser precisa.
- La instalación y desinstalación de equipos.
- El diagnóstico remoto, en caso necesario, así como el tele-mantenimiento, en aquellos casos en los que éste sea posible.
- Todas las piezas de recambio precisas para solucionar las incidencias/ averías. Siendo necesario disponer de un stock suficiente de piezas de recambio en el almacén, para la solución de incidencias/ averías.
- Todas las configuraciones necesarias en el software del sistema de control de accesos incluido el escáner de documentos de identificación.

Para la comunicación de incidencias/ averías, el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital al menos un número de teléfono con atención en **horario de 08:00 a 20:00**, en días laborables. De forma complementaria, el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital una aplicación web de seguimiento de incidencias/ averías, en español, donde también se podrán descargar los partes de trabajo correspondientes.

La asistencia para solucionar la incidencia/ avería se realizará, como máximo, en las siguientes 48 horas a la comunicación de la misma. Debiendo quedar solucionada dicha incidencia/ avería en el plazo máximo de 2 horas a contar desde el momento en el que los técnicos se personen en la sede de Madrid Digital.

Si la incidencia/ avería conllevase un grave problema en los accesos del personal de la Agencia, ésta será tipificada por la Agencia como “*crítica*”, debiendo realizarse la asistencia para solucionar la incidencia/ avería, como máximo en las 2 horas posteriores a la comunicación de la misma.

#### **CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

En un servicio de la naturaleza de este contrato, es necesario contar con Acuerdos de Nivel de Servicio que permitan garantizar que su prestación cumple con unos niveles de calidad acordes con las exigencias de los usuarios a los que está destinado.

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de incidencias/averías, dependiendo de la criticidad de las mismas:



ANS DE INCIDENCIAS/AVERÍAS		
TIPO	Tiempo Máximo para Asistencia (desde Comunicación)	Tiempo Máximo para Solución (desde Asistencia)
Básica	48 horas	2 horas
Crítica	2 horas	2 horas

## CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

### 6.1. 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. Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

### 6.2. Responsable del mantenimiento

El adjudicatario designará un **Responsable de Mantenimiento**, que será el responsable del mismo ante **Madrid Digital**. El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el *Curriculum Vitae* del mismo, 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) de conformidad con lo establecido en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid digital designe a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*.

## CLÁUSULA 7. 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 Mantenimiento por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que Madrid Digital designe.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.

## **CLÁUSULA 8. 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 9. 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\_SEGURIDAD\_LABORAL@madrid.org

**El Director de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior**

Firmado digitalmente por: LEDRADO GOMEZ FERNANDO LUIS  
Fecha: 2023 09 19 12:18

**Fdo.: Fernando Ledrado Gómez**