

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas

“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN MUSEOGRÁFICA (DOMUS)”



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN MUSEOGRÁFICA (DOMUS)”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO

INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	2
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO	2
CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	4
CLÁUSULA 6.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	5
CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	6
CLÁUSULA 9.- DOCUMENTACIÓN.....	6
CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO	7
CLÁUSULA 11.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	7

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 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– (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.*

En la actualidad, Madrid Digital tiene instalado el Sistema Integrado de Documentación y Gestión Museográfica (DOMUS), como sistema gestor de las colecciones de los Museos dependientes de la Comunidad de Madrid, como consecuencia de la suscripción de un convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el entonces Ministerio de Cultura para el apoyo técnico en los museos de titularidad no estatal.

En el citado acuerdo de colaboración, la Comunidad de Madrid a través de Madrid Digital, se hizo cargo tanto del mantenimiento correctivo del software, como del mantenimiento preventivo para el desbloqueo de registros, administración de Base de Datos, altas de usuarios, gestión de uso estadístico del sistema, etc.

Con el objetivo de asegurar la estabilidad técnica y funcional del sistema resulta necesario contratar la prestación de los servicios mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del sistema integrado de documentación y gestión museográfica (DOMUS).

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.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del Sistema Integrado de Documentación y Gestión Museográfica (DOMUS), instalado en diversos Servicios y Museos de la Comunidad de Madrid, incluyendo la gestión y coordinación con el Ministerio Cultura y Deporte, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Actualmente DOMUS se encuentra instalado en los siguientes Servicios y Museos de la Comunidad de Madrid:

- Servicios Centrales de la Subdirección General de Bellas Artes de la Comunidad de Madrid.
- Servicios Centrales de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- Casa Museo Lope de Vega.
- Museo Picasso (Colección Eugenio Arias).
- Centro de Arte Dos de Mayo.
- Centro de Interpretación Nuevo Baztán.
- Museo Casa Natal de Cervantes.
- Museo Arqueológico Regional.
- Museo del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid.
- Museo Taurino.

CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del contrato serán los que se describen a continuación:

- **Mantenimiento correctivo:** resolución de incidencias sobre fallos locales, instalaciones erróneas, falta de componentes (software de base o componentes propios de la aplicación) o incidencias que puedan crear un comportamiento inadecuado de la aplicación, que podrán reportarse por correo electrónico o por teléfono al Help Desk del proveedor.
- **Mantenimiento preventivo:** realización de mejoras y/o correcciones sobre instalaciones ya implantadas con el objetivo de adaptarse a futuras situaciones o requerimientos que puedan afectar al normal funcionamiento de la aplicación.
- **Mantenimiento evolutivo:** cambios de software de las instalaciones soportadas, así como la ejecución de las modificaciones o evoluciones que sean requeridas por los nuevos requisitos de las diferentes versiones DOMUS a medida que éstas sean liberadas y distribuidas por el Ministerio de Cultura y Deporte.
- **Seguimiento y calidad del servicio:** Realización de Informes de Seguimiento y disposición de una herramienta de gestión del servicio.
- **Instalación del Sistema Integrado de Documentación y Gestión Museográfica (DOMUS)** en nuevo servidor por obsolescencia del actual, en caso de ser necesario. Esta instalación, no supondrá un coste añadido para Madrid Digital.

El servicio se prestará principalmente en remoto, vía VPN y se contará con el siguiente número de **horas presenciales anuales**, incluidas en el contrato, para el mantenimiento preventivo y evolutivo:

- 12 Asistencias presenciales anuales (1 al mes) a los Servicios Centrales de la Subdirección General de Bellas Artes de la Comunidad de Madrid, o a Madrid Digital, con una duración de 4 horas cada una.
- 144 Horas anuales de acceso remoto vía VPN, que corresponden a tres asistencias en remoto al mes de 4 horas.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo las tareas de coordinación, gestión e interlocución con los responsables de la Subdirección General de Bellas Artes de la Comunidad de Madrid y el Ministerio de Cultura y Deporte.

CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Mantenimiento, que debe cumplir el Adjudicatario.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario de DOMUS cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

El Adjudicatario prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

Horario de servicio: de 09:00 horas a 18:00 horas

Niveles de servicio: Se definen tres tipos de incidencias según la importancia y urgencia del servicio afectado:

- **incidencias leves:** incidencias en la funcionalidad del sistema que no impiden el correcto uso de la aplicación.
- **incidencias críticas:** impiden el funcionamiento correcto de toda la aplicación o una parte esencial de la misma.

Se definen los siguientes tiempos en la resolución de incidencias de cualquiera de los tipos anteriores:

- **Tmax:** tiempo máximo para resolver la incidencia
- **Tm:** tiempo medio para resolver la incidencia

El tiempo comenzará a contar desde la recepción de la incidencia. Caso de recibirse a partir de las 18.00 horas, comenzará a contar desde las 9:00 horas de la mañana del siguiente día laborable.

Los tiempos de gestión garantizados son los siguientes:

TIPO DE INCIDENCIA	TMAX	TM
Leve	15 días	3 días
Crítica	36 horas	8 horas

CLÁUSULA 6.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

El personal encargado de atender y recibir las incidencias, peticiones o consultas deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software y hardware objeto de este contrato.

Adicionalmente, deberá contar con experiencia demostrable en instalación o migración de plataformas DOMUS, así como experiencia demostrable en migración de datos de distintos orígenes, y contar con experiencia en gestión de herramientas de migración estandarizadas para la transformación fotográfica a los 3 formatos Domus.

El licitador que presente la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Curriculum Vitae del personal adscrito al 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).

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado DOMUS cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

CLÁUSULA 7.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 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 objeto del contrato.
- 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.
- El Adjudicatario facilitará la obtención de los datos en un formato estándar siempre que Madrid Digital lo solicite.
- El Adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de Madrid Digital, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa Madrid Digital y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

7.2 Responsable del servicio.

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio ante Madrid Digital.

El licitador que presente la mejor oferta, 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).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

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

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos. Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender 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, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el Responsable del Contrato designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

CLÁUSULA 8.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del Servicio.

CLÁUSULA 9.- DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria entregará a Madrid Digital los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo, la empresa adjudicataria 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 10.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el Adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 11.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación 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 Sistemas de Información Sectoriales

Email: MD_DSIS_CONSULTAS@madrid.org

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2024.03.05 19:41

Fdo. Ana María Puebla Rubio