

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO  
BKM Y MEDIASEARCH”***

---

---



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO BKM Y MEDIASEARCH”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

## ÍNDICE

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 7. DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONECTIVIDAD .....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 9. CALIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 10. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO.....</b>	<b>11</b>

## **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 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.

**h)** El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

La Subdirección General de Cooperación con el Estado, la Unión Europea y de la Acción Exterior, que depende de la Dirección General de Cooperación con el Estado y la Unión Europea, tiene entre sus competencias facilitar al ciudadano el acceso a la información de y sobre la Unión Europea y sus instituciones y organismos. Para ello, cuenta con una serie de servicios (bases de datos, servicio de alerta, boletines informativos, sesiones formativas y otros), accesibles a través del **Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid**.

Para ello dispone de un espacio (<https://www.comunidad.madrid/centros/centro-documentacioneuropea>) de servicios online y un servicio de alerta por perfiles temáticos sobre esas bases de datos, de forma que pueden realizarse consultas sobre la información que ponen a disposición del ciudadano.

En el año 2017, mediante el expediente **ECON/000344/2017**, se suscribió contrato de suministro para la adquisición de las licencias **BKM- MEDIASEARCH**, y el servicio de migración de las bases de datos del **CENTRO DOCUMENTAL EUROPEO**, que sustituyó, por motivos tecnológicos, al producto que se venía usando hasta entonces para este fin.

A través del mencionado expediente se adquirió **una licencia del producto BKM (2 usuarios concurrentes) y una licencia del producto MEDIASEARCH**.

- **BKM** es un software de gestión documental: captura, búsqueda y difusión de la información.
- **MEDIASEARCH** es un software capaz de recolectar la información ubicada en distintos repositorios y bases de datos con el objetivo de publicar los datos, metadatos y activos digitales de los fondos documentales del Centro de Documentación Europea.

Ambos productos fueron desarrollados por la empresa **BARATZ SERVICIOS DE TELEDOCUMENTACIÓN, S.A.**; quien poseía en exclusividad los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, de explotación y de comercialización del producto **BKM y MEDIASEARCH**, por tanto, era la única empresa autorizada para realizar la instalación, prestar los servicios de mantenimiento e impartir formación sobre el mencionado software.

Posteriormente, en el año **2020**, vencido el periodo de garantía de la adquisición de dichas licencias y, siendo necesario la continuidad del servicio prestado por el Centro de Documentación Europeo, se adjudicó a la empresa **BARATZ SERVICIOS DE TELEDOCUMENTACIÓN, S.A.**, el **contrato de servicios denominado “MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PRODUCTO BKM-MEDIASEARCH”**, con número de expediente **ECON/000174/2020**, contrato que entró en vigor desde el día 01 de diciembre de 2020 hasta el día 30 de noviembre de 2022, que actualmente se encuentra prorrogado hasta el 30 de noviembre de 2024.

Durante la ejecución del referido contrato se produjo una subrogación, debido a una escisión empresarial de la empresa **BARATZ SERVICIOS DE TELEDOCUMENTACIÓN S.A.**, siendo la sociedad beneficiaria **BARATZ ARCHIVOS S.L.**; quien posteriormente, sufrió un cambio de denominación, pasando a denominarse **ALBALÁ GESTIÓN DOCUMENTAL S.L.** Por lo que, mediante Resolución núm. 218/2022, de 7 de abril, de la Consejera-Delegada de la Agencia, reconoció la subrogación de la sociedad mercantil **ALBALÁ GESTIÓN DOCUMENTAL S.L.**, NIF: **B-42891978**, en los derechos y obligaciones derivados del contrato denominado **“MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL PRODUCTO BKM-MEDIASEARCH”**, suscrito con la sociedad mercantil **BARATZ SERVICIOS DE TELEDOCUMENTACIÓN S.A.**

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades actuales, y siendo competencia de la Agencia seguir asegurando el efectivo acceso de los ciudadanos a un fondo documental y bibliográfico especializado en la Unión Europea y materias afines, así como la consulta de bases de datos con información comunitaria; y la difusión de información de interés general relacionada con a la UE, lo cual se viene ejecutando de manera efectiva a través del Centro de Documentación Europea mediante el servicio de mantenimiento y soporte de las licencias del producto **BKM y MEDIASEARCH**, se necesita disponer del servicio de mantenimiento de las licencias adquiridas, con el objeto de que **ALBALÁ GESTIÓN DOCUMENTAL S.L.**, única propietaria de los derechos de propiedad intelectual del software y única empresa autorizada y con capacidad para la modificación del mismo, siga prestando el servicio de mantenimiento correctivo, soporte, asistencia y actualizaciones, así como el desarrollo evolutivo que pueda surgir del producto a lo largo del contrato.

Por lo que, para garantizar la operatividad y disponibilidad de este servicio, y atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y ante la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, se considera necesario continuar con el mantenimiento, soporte, actualización y evolución del producto objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la prestación de los **servicios de mantenimiento correctivo, actualización, asistencia técnica y soporte, así como el desarrollo evolutivo del producto BKM y MEDIASEARCH**, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **3.1 Servicios de mantenimiento del producto (cuota fija)**

#### **3.1.1 Mantenimiento Correctivo:**

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del producto **BKM y MEDIASEARCH** para asegurar su correcto funcionamiento.

A tal efecto, el Adjudicatario procederá a la resolución de incidencias técnicas del producto BKM y MEDIASEARCH que puedan surgir en la explotación del sistema, con las siguientes especificaciones de prestación:

- Será obligatorio que el Adjudicatario utilice la plataforma **FARO** facilitada por la Agencia para la gestión de incidencias y peticiones y si fuera preciso la canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico a través de la misma plataforma.
- Será el proveedor el encargado de terminar las incidencias (INC) de tipo correctivo en la plataforma **FARO**.
- Adicionalmente a su respuesta en la plataforma **FARO** será precisa una atención por vía telefónica, correo electrónico o por medios telemáticos colaborativos tipo Teams de las consultas que lo precisen.
- Número ilimitado de incidencias.
- El horario de prestación del servicio de mantenimiento correctivo será de 8:00 a 18:00 horas, de Lunes a Jueves, y de 8:00 a 15:00 horas, los Viernes, excepto festivos en la Comunidad de Madrid. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendiéndose a partir de ese momento.
- El tiempo máximo para la resolución de incidencias y peticiones, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, será el establecido en la Cláusula 6ª de este documento.
- Ninguna incidencia será cerrada sin confirmar con el personal de la Agencia o con el usuario final su conformidad con la solución.
- En el caso bloqueo o pausa a la hora de resolver la incidencia por falta de información, será responsabilidad del Adjudicatario la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución. En todo caso, se proporcionará a los clientes la información que se estime necesaria por parte del contratista, para seguir manteniendo el nivel de servicio en caso de incidencias y averías críticas que supongan paradas de servicio.

- Será obligatoria la elaboración y remisión a la Agencia una vez al mes, de informes sobre incidencias (peticiones atendidas y resueltas), que permita la evaluación de la calidad de la plataforma en base al número de incidencias.

### 3.1.2 Asistencia técnica y soporte:

La resolución de todas las dudas técnicas y funcionales que puedan plantearse, tanto por el personal usuario del producto BKM y MEDIASEARCH, como por los departamentos técnicos que mantienen operativo su funcionamiento y del personal de la Agencia si fuera preciso con las siguientes especificaciones de prestación:

- Realizar todo tipo de consultas técnicas y funcionales sobre el uso del producto objeto del servicio.
- El número de consultas para la asistencia y soporte será ilimitado.
- Será obligatorio que el contratista utilice la plataforma **FARO** facilitada por la Agencia para la gestión de las consultas y si fuera preciso la canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico a través de la misma plataforma.
- Será el proveedor el encargado de terminar los tickets de tipo consulta o soporte en la plataforma **FARO**.
- Adicionalmente a su respuesta en la plataforma **FARO** será precisa una atención por vía telefónica, correo electrónico o por medios telemáticos colaborativos tipo Teams de las consultas que lo precisen.
- El horario de atención del servicio de asistencia técnica y soporte será de 8:00 a 18:00 horas, de Lunes a Jueves, y de 8:00 a 15:00 horas, los Viernes, excepto festivos en la Comunidad de Madrid. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.
- Será obligatoria la elaboración y remisión a la Agencia una vez al mes, de informes sobre consultas indicando su tiempo de respuesta con información histórica que permita la evaluación de la calidad o facilidad de uso de la plataforma en base al número de consultas recibidas.
- **Asistencia técnica y soporte “in situ”**: en los casos en que la incidencia no se pudiera resolver remotamente mediante la plataforma **FARO**, se requerirá la presencia de un técnico “in situ” en el lugar en que se encuentre instalado el producto software objeto del mantenimiento, que en ningún caso supondrán ningún coste adicional para la Agencia.

### 3.1.3 Actualizaciones:

Durante el periodo de ejecución del contrato, el Responsable del servicio deberá:

- Mantenimiento del producto BKM y MEDIASEARCH estándar y poner a disposición de la Agencia las nuevas funcionalidades que se incorporen a la versión estándar del producto, facilitando información periódica sobre dichas novedades.
- Poner a disposición de la Agencia y suministrar, las actualizaciones y nuevas versiones del producto **BKM y MEDIASEARCH** cuando éstas se hallen disponibles para su explotación. el Responsable del Servicio comunicará al Responsable del contrato la disponibilidad de la

versión actualizada en un plazo no superior a 2 meses desde que esta versión salga al mercado.

- Entregar y aplicar las correcciones y revisiones de mantenimiento, así como notificar, periódicamente, la información sobre los fallos que se detecten. En el caso de que los trabajos a realizar durante las revisiones requieran una parada planificada del sistema, será notificado por parte del Responsable del Servicio al Responsable del Contrato designado por esta Agencia, el cual comunicará al adjudicatario el momento idóneo de la **realización de la prueba**.
- Respetar la compatibilidad de los datos entre versiones correlativas de sus productos, o en su defecto, suministrar una herramienta de traspaso de datos entre versiones estándar a fin de garantizar su plena compatibilidad.
- Adaptación según normativa a las normas de ciberseguridad, accesibilidad y demás actuaciones de tipo renovación tecnológica.
- Asimismo, cuando la actualización de versión lo requiera, por su novedad o cambio de operatividad habitual, el Responsable del Servicio deberá proporcionar la información necesaria al personal técnico de esta Agencia.

### **3.2 Servicio de desarrollo evolutivo (cuota variable):**

Dentro del desarrollo del evolutivo del producto este servicio incluirá:

- Desarrollo de nuevas necesidades relativas a informes y mejoras en los procesos críticos del sistema, tales como el proceso de alertas, aprobadas por el responsable del servicio de la Agencia.
- Evolución del sistema con cambios en la funcionalidad de la aplicación derivadas de nuevas normativas.
- El número máximo de horas de contrato para el desarrollo evolutivo es un total **1.800 horas**, durante toda la ejecución del contrato.
- Las solicitudes de estas peticiones serán registradas por parte de la Agencia en la plataforma **FARO** para su posterior gestión y atención por parte del Adjudicatario.
- En cualquier caso, este tipo de desarrollo evolutivo necesitará siempre de la aprobación del responsable del contrato en la Agencia.
- En casos excepcionales, se utilizará este servicio profesional del **desarrollo evolutivo “in situ”**: en los casos en que se requerirá la presencia de un analista funcional “in situ” en el lugar en que se encuentre instalado el producto software objeto del mantenimiento, cuando por necesidades urgentes así lo requiera la Agencia, no se aceptarán costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el Adjudicatario, y cuyo coste en todo caso serán solamente imputables a las horas correspondientes a la cuota variable.

## **CLÁUSULA 4. 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 todos los servicios objeto

del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo, así como equipos portátiles con conexión para poder realizar el servicio de asistencia tanto de forma remota como en la propia sede del cliente cuando así se requiera por parte de la Agencia.

- 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 profesionales de desarrollo evolutivo 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, y cuyo coste en todo caso serán solamente imputables a las horas correspondientes a la cuota variable.
- 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 contratista designará un **Responsable del Servicio ante la Agencia.**

El licitador propuesto como Adjudicatario, 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).

El Adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, y con la periodicidad que la Agencia, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

Este Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección de la Agencia a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes **tareas:**

- **Supervisar y controlar los servicios de mantenimiento correctivo, actualización, asistencia técnica y soporte en su caso** a prestar, e informar a la Agencia con periodicidad mensual a través del informe de consultas.
- **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 de Prescripciones Técnicas.

- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios** objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista. En ningún caso, a los efectos del contrato, se considerará vinculado a la Agencia el personal dependiente de la empresa adjudicataria, adscrita a la prestación de los servicios.
- **Semestralmente, al menos**, mantener con la Dirección de la Agencia encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión **para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del semestre siguiente a la misma**.
- **Y, en general**, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

## **CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Se agendará una reunión de seguimiento con frecuencia mensual en la que el Responsable del Servicio presentará un informe de seguimiento del servicio que recogerá los diferentes aspectos descritos en la **cláusula 3ª** (incluyendo un listado de tickets FARO relativos a: consultas de tipo técnico, incidencia y/o peticiones resueltas en el periodo, la información que permita controlar la parte variable del contrato) y un informe de cumplimiento del nivel del servicio según se describe en la **cláusula 6ª**. Será necesario presentar por parte del adjudicatario un acta que recoja los aspectos más destacados del seguimiento, así como los diferentes acuerdos y/o riesgos identificados.
- En el caso de desarrollo de evolutivos, se agendará reuniones de seguimiento con frecuencia a determinar según la envergadura del desarrollo en la que el Responsable del Servicio presentará un informe de seguimiento continuo de la evolución del proyecto al personal que la Dirección de la Agencia designe. Será necesario presentar por parte del adjudicatario un acta que recoja los aspectos más destacados del seguimiento, así como los diferentes acuerdos y/o riesgos identificados.
- La Agencia podrá determinar otros tipos de procedimientos y/o herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

## **CLÁUSULA 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

En esta cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el Adjudicatario. El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

## 6.1 Niveles de Servicio

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para la resolución del servicio dependiendo de la criticidad de las incidencias reportadas.

La Agencia clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes niveles de criticidad:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
CRÍTICA	La incidencia bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). <b>Hablamos de una pérdida del servicio.</b>
NORMAL	Resto de situaciones

## 6.2 Tiempo de Resolución de las Incidencias

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el Adjudicatario para la resolución de incidencias.

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del contratista dentro del proceso de resolución de una incidencia, creado tanto por el usuario como internamente desde la Agencia. Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta de reporte de incidencias **FARO**, que el Adjudicatario está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en la **cláusula 3ª** del presente contrato.

El tiempo de resolución a medir será distinto en función del tipo de incidencia:

- Si la incidencia es crítica el plazo será el transcurrido desde la asignación de la incidencia hasta el cierre de la misma.
- Si la incidencia es normal el plazo transcurrido desde la asignación de la incidencia hasta la entrega del encargo en estado pendiente de paso producción en el sistema **FARO**.

Los **tiempos de resolución para el cumplimiento del nivel de servicio** requerido por la Agencia son:

TIPO DE INCIDENCIA	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	CRÍTICA	<4 horas
	NORMAL	<4 días laborables
ACTUALIZACIONES y NUEVAS VERSIONES DISPONIBLES	NORMAL	Plazo no mayor a los 2 meses desde que la actualización esté disponible
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	NORMAL	Hasta la fecha estimada de entrega establecida por la Agencia

## **CLÁUSULA 7. DOCUMENTACIÓN**

La empresa adjudicataria entregará a la Agencia la siguiente documentación con la frecuencia que se indica:

- Poner a disposición de la Agencia y suministrar, las actualizaciones y nuevas versiones del producto BKM y MEDIASEARCH cuando éstas se hallen disponibles para su explotación. el Responsable del Servicio comunicará al Responsable del contrato la disponibilidad de la versión actualizada en un plazo no superior a 2 meses desde que esta versión salga al mercado
- Se harán entrega de los documentos generados en la gestión de seguimiento del evolutivo del producto indicados en la cláusula 3ª en relación con el punto de Mantenimiento Evolutivo (evolución por cambios de funcionalidad o explotación mediante listados).
- Se harán entrega de otros Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato y sus novedades o adaptaciones propuestas.
- En el contexto del seguimiento del servicio y como se comentó en la cláusula 5ª, se hará entrega de informe de seguimiento previo a la reunión y acta posterior.

## **CLÁUSULA 8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONECTIVIDAD**

Si la Agencia requiere el desempeño de estos servicios desde las instalaciones del proveedor o en modalidad tele-trabajo. Por tanto, el proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

La Agencia requiere que los puestos de trabajo proporcionados contemplen las siguientes medidas de manera obligatoria:

- Sistema operativo con versión de parcheado no anterior a una concreta, a indicar en cada momento del desempeño del servicio.
- Software anti-virus actualizado.
- Software anti-malware actualizado.

El Adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a los trabajadores para poder realizar su trabajo, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.

El Adjudicatario pondrá en marcha una **conexión dedicada** desde su empresa a CPDs de la Comunidad de Madrid, contratada y sufragada por la empresa adjudicataria. La comunicación podrá realizarse mediante línea punto a punto o RPV-IP sobre red de operador, siempre que garantice que los datos que transiten por dicha conexión no son accesibles por terceros. En consecuencia, **en los CPDs de la Comunidad de Madrid se instalará un equipo ajeno a Madrid Digital**, que entregará el tráfico a/desde la empresa adjudicataria en interfaces Ethernet en los conmutadores de red de Madrid Digital.

El Caudal de la conexión con la empresa será el necesario para la prestación de los servicios objetos del contrato.

La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT), si fuera necesaria, se realizará en los equipos del adjudicatario que empiezan y terminan la línea dedicada

Durante el período de tiempo que el adjudicatario necesite para contratar y poner en servicio la conexión entre su empresa y la Comunidad de Madrid descrita anteriormente, Madrid Digital se responsabilizará, adicionalmente de los servicios de conectividad lógica entre los puestos de trabajo en sedes de la Comunidad de Madrid y del servicio DHCP, de prestar un servicio de DNS a los puestos de trabajo del adjudicatario en la sede de Madrid Digital para resolver el dominio madrid.org y resto de dominios de Madrid Digital. **Además, y durante este periodo Madrid Digital continuará prestando la conectividad actual en forma de permisos a VPN para garantizar los servicios 24x7.**

#### **CLÁUSULA 9. 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, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras necesarias.

La Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio.

#### **CLÁUSULA 10. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO**

Durante el periodo de presentación de ofertas, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

*Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*

*C/Embajadores, nº 181 28045 – Madrid*

*Teléfono de contacto: 91.580.50.00*

*Horario: 10:00 h. a 14:00 h. (lunes a viernes)*

O bien se remitirán por correo electrónico a la siguiente dirección:

[ICM\\_PROMOTORAS\\_DCL@madrid.org](mailto:ICM_PROMOTORAS_DCL@madrid.org)

**La Directora de los Sistemas de Información Sectoriales**

F mado d g almen e po PUEBLA RUBIO ANA MARIA  
Fecha 2024 10 03 13 41

**Fdo.: Ana María Puebla Rubio**