

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

***“SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA -
DIGIBIB”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA - DIGIBIB”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3. AMBITO DE APLICACIÓN	3
CLÁUSULA 4. ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO.....	3
CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	5
CLÁUSULA 7. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	6
CLÁUSULA 8. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	7
CLÁUSULA 9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	8
CLÁUSULA 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	8
CLÁUSULA 11. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	9

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–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, 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 octubre de 2008 fue instalado y puesto en funcionamiento el sistema de Gestión Bibliotecaria DIGIBIB como una aplicación para el desarrollo de la Biblioteca Digital de Madrid. La Biblioteca Digital de Madrid pone a disposición del ciudadano gran parte de los fondos que custodia la Biblioteca Regional de la Comunidad de Madrid, fundamentalmente los más antiguos y valiosos.

La Biblioteca Digital de la Comunidad de Madrid (Dirección General de Patrimonio Cultural y Oficina del Español) utilizan el sistema de Gestión Bibliotecaria DIGIBIB para la digitalización de documentos y su posterior almacenamiento para su catalogación, consulta, etc.

Actualmente está en ejecución el contrato **ECON/000219/2020 “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA - DIGIBIB”** que finaliza el 31 de diciembre de 2024.

Dicho producto, además, da soporte a las operaciones propias de la gestión bibliotecaria: catalogación, circulación, adquisiciones, importación/exportación, Web consulta genérica. Todo ello permite gestionar adecuadamente los fondos de una biblioteca. Con este sistema las bibliotecas disponen de un frontal web donde se buscan y visualizan los documentos y un cliente pesado desde donde se mantiene la biblioteca y se suben las imágenes de los libros.

Este centro continúa con las labores que le han sido encomendadas relacionadas con la digitalización en materia de gestión, seguimiento, control y divulgación de libros o documentos de interés común, por lo que es necesario continuar contando el servicio de mantenimiento.

CLÁUSULA 2. OBJETO

La prestación de los servicios de mantenimiento y actualización de versiones del Sistema de Gestión Bibliotecaria DIGIBIB, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. AMBITO DE APLICACIÓN

La licencia que da servicio a la Biblioteca Digital de la Comunidad de Madrid (DG Patrimonio Cultural) cubre hasta 2 puestos cliente para los siguientes módulos básicos del sistema:

- Gestión / administración
- Catalogación, con gestión de monografías y publicaciones periódicas y gestión de autoridades multilingües.
- Importación/exportación de registros.
- Gestión de objetos digitales.
- Consulta web (Portal de consulta web con accesibilidad WAI-AA y adaptación gráfica).

Módulos y herramientas adicionales opcionales:

- Repositorio OAI-PMH, adaptado a DRIVER, ESE (Europeana Semantic Elements) y EDM (Europeana Data Model).
- RSS (Really Simple Syndication).
- Importación de objetos digitales a través de METS (Metadata encoding & Transmission Estándar).
- Gestor de Micrositios.
- Búsqueda a texto completo.
- Catalogación web

CLÁUSULA 4. ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO

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

- Mantenimiento correctivo: - Soporte técnico para las incidencias o consultas sobre el producto mediante atención telefónica o correo electrónico en el horario de funcionamiento de las instalaciones deportivas, facilitando las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de instalación y uso.
- Actualización de versiones.
- 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.

- Seguimiento del servicio: Se facilitará a esta Agencia cuantos informes sean necesarios para un adecuado seguimiento del contrato, incluyendo las actuaciones e incidencias registradas.

Adicionalmente, se contemplarán los siguientes servicios incluidos en cuota variable:

- Mantenimiento evolutivo: actuaciones especiales y/o implementación de mejoras adicionales a las contempladas en las subidas de versión, así como desarrollos específicos a medida.

Para estas actividades se han estimado un máximo de **60 horas anuales** durante la ejecución del contrato. Estas horas deberán justificarse y ser aprobadas por Madrid Digital para su cómputo. El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.

CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mantenimiento del sistema de Gestión Bibliotecaria DIGIBIB, que comprenderá el servicio de soporte y asistencia técnica para resolver las dudas de funcionamiento y las incidencias surgidas en el trabajo con las instalaciones y licencias contratadas, y la actualización de nuevas versiones de la aplicación que se vayan generando.

A continuación, se detallan los distintos servicios objeto del contrato:

- **Mantenimiento correctivo**
 - Atención de consultas sobre el funcionamiento de los programas o asistencia para la adecuada configuración de los mismos.
 - Corrección de todos los defectos detectados en el funcionamiento de los programas. Si los defectos son de escasa entidad, los arreglos se incorporarán en la siguiente versión completa del aplicativo.
 - Si los defectos impiden el funcionamiento normal del programa o pueden ocasionar la pérdida de datos, se corregirán sin esperar a la siguiente versión.
 - El horario de atención será de **7:00 a 18:00 de lunes a viernes**, excepto fiestas nacionales y locales.
- **Actualización de versiones**
 - Actualizaciones de versión, mediante la entrega de nuevas versiones que perfeccionen la funcionalidad, forma de uso, velocidad y/o robustez del aplicativo.
 - Actualización de la base de datos, de los procesos batch usados para las indexaciones y tareas periódicas, y de la web del programa. Esta actualización conlleva la puesta al día respecto a los estándares usados para la catalogación, así como la actualización de los datos ya existentes a estos nuevos formatos.
 - Nuevas versiones de los programas incluidos en el aplicativo, así como manuales de uso y administración del producto, listas detalladas de cambios en la funcionalidad y las opciones de configuración del sistema.
 - Instalación de nuevas versiones del producto: esta instalación se realizará mediante la subida de la versión vía VPN, facilitada por esta Agencia al proveedor, al repositorio de software de

esta Agencia. Una vez subida la versión, el proveedor se desplazará a esta Agencia para realizar "in situ" los trabajos necesarios para la instalación de la nueva versión del producto en los entornos en los que esté instalada. Estos trabajos se realizarán de manera conjunta con los técnicos de esta Agencia. Esta Agencia certificará la correcta realización de los trabajos de subida de versión y solo cuando exista dicha certificación los trabajos se darán por concluidos (se estima que se realizarán 2 subidas de versión a lo largo de la duración del contrato).

- **Seguimiento del servicio:**

- Se facilitará a esta Agencia cuantos informes sean necesarios para un adecuado seguimiento del contrato, incluyendo las actuaciones e incidencias registradas.

Adicionalmente, se contemplarán los siguientes **servicios incluidos en cuota variable**:

- actuaciones especiales
- implementación de mejoras adicionales a las contempladas en las subidas de versión.
- desarrollos específicos a medida
- resolución de posibles problemas de instalación y mejoras de la aplicación.

Se contemplará un máximo de **120 horas (60 horas/año)** a realizar durante la ejecución del contrato por personal con perfil de técnico de sistemas. El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.

CLÁUSULA 6. 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 contratista.

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 DIGIBIB cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

El contratista 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 07:00 a 18:00

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 (p. ej., errores de ortografía, zonas del interfaz gráfico que no se ven correctamente, timeouts esporádicos, dudas sobre el funcionamiento de la aplicación).

- **incidencias de nivel medio:** incidencias en la funcionalidad del sistema que no impiden el correcto uso de algunas funciones de la aplicación, (por ejemplo, si es necesario repetir varias veces una operación para completarla correctamente, o si alguna función queda ocasionalmente deshabilitada).
- **incidencias críticas:** impiden el funcionamiento correcto de toda la aplicación o una parte esencial de la misma: caídas del sistema, errores que impiden acceder a un menú completo. Se definen los siguientes tiempos en la resolución de incidencias de cualquiera de los tres 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 7:00 de la mañana del siguiente día laborable.

Los tiempos de gestión garantizados son los siguientes:

TIPO DE INCIDENCIA	Tmax	Tm
Leve	28 días	3 días
Medias	8 días	3 días
Crítica	36 horas	6 horas

CLÁUSULA 7. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

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 de los productos objeto de este contrato.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado DIGIBIB, 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 8. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

8.1. Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

8.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

8.3 Responsable del Servicio

El contratista designará un **Responsable del Servicio** 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).

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 Jurídicas.

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 9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el **Responsable del Servicio** 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 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos que se realicen en Gestión Bibliotecaria DIGIBIB.

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y control interno que aseguren:

1. Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
2. Cobertura de los requisitos técnicos y funcionales establecidos.
3. Criterios de Calidad y puntos de Control específicos.

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

Teléfono (91) 580.50.00

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en *el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2024.11.21 15:30

Fdo.: Ana M^a Puebla Rubio