

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 DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE CONTROL-M”

La autenticidad de este documento se puede comprobar
mediante el siguiente código seguro de verificación:
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE CONTROL-M” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

INDICE:

| | |
|---|----------|
| CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO..... | 3 |
| CLÁUSULA 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO..... | 3 |
| CLÁUSULA 4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR | 5 |
| 4.1 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS: | 5 |
| 4.2 RESPONSABLE DEL SERVICIO: | 5 |
| CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS | 6 |
| CLÁUSULA 6. DOCUMENTACIÓN | 7 |
| CLÁUSULA 7. CALIDAD DEL SERVICIO | 7 |
| CLÁUSULA 8. 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 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.

e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

La “Dirección de Sistemas” dependiente de la “Subdirección General de Operaciones” de la Agencia, tiene encomendadas, entre otras, las competencias en materia de explotación de los sistemas de proceso, almacenamiento y comunicaciones donde se albergan los sistemas de información y aplicaciones de la Comunidad de Madrid que da servicios a sus empleados y ciudadanos.

Dentro del citado ámbito competencial, la Dirección de Sistemas están:

- La ejecución de todos los Backups de BBDD, servidores de aplicaciones y servidores de ficheros.
- La ejecución de todos los procesos de Nómina de la Comunidad de Madrid.
- La ejecución de cálculos de facturaciones de cobro del IVIMA.
- Envío de notificaciones del sistema de información que presta servicios a la Consejería de Justicia.
- La automatización a través del API de Control-M para la D.G. de Tributos y Centros Docentes de Colegios Concertados y otros organismos, lo que permitirá eliminar el workflow de peticiones manuales que se realizan al servicio de explotación, reduciendo tiempos y haciendo más eficaz la implementación de dichos procesos.

Para ello, la Agencia gestiona la automatización de los procesos de negocio de las aplicaciones y los sistemas de información mencionados y dicha gestión de la automatización de los procesos se

consigue a través del Software Control-M de BMC Software Distribution, B.V., que permite planificar y ejecutar automáticamente secuencias de tareas agrupadas por lotes.

En la actualidad, resulta necesaria la tramitación del presente expediente con la finalidad de contar con un servicio de mantenimiento, asistencia y soporte, que permita garantizar la correcta operatividad y funcionamiento del software.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de las licencias del Software Control-M, asistencia y soporte técnico del mismo, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente *Pliego de Prescripciones Técnicas*.

CLÁUSULA 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO

El adjudicatario del contrato deberá prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo que a continuación se detallan.

La relación de licencias sobre las que hay que dar el mantenimiento son:

| CONCEPTO | UNIDADES |
|---|----------|
| Licencia Base por empresa | 1 |
| Control-M Platform (Task) para cada tarea de ejecución diaria | 7.505 |
| Control-M Worload Change Manager (Task) para cada tarea de ejecución diaria | 7.505 |
| Control-M Manage File Transfer (Task) para cada tarea de ejecución diaria | 7.505 |

Durante todo el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá prestar un servicio de mantenimiento, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del sistema que esté dando el servicio.

Para ello deberá realizar las siguientes tareas o dar soporte ante problemas:

- **Mantenimiento preventivo:** Servicio orientado a detectar y evitar posibles degradaciones en la funcionalidad de la herramienta objeto del pliego y que se prestará a la **Agencia**, con los siguientes apartados:
 - Las actualizaciones y nuevas versiones de producto que están disponibles a través del portal de soporte de BMC Software y que sean notificadas a través del sistema de alertas y notas de revisión.
 - Proporcionar nuevas versiones o revisiones sobre las licencias y productos mencionados.
 - Entrega del software en soporte magnético si fuera necesario.
- **Mantenimiento correctivo:**

El mantenimiento correctivo incluye la subsanación de errores o fallos del software objeto del contrato, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

 - Debe ser un soporte de cobertura global 24 horas al día, 7 días a la semana para problemas de severidad alta. Asegurando el servicio necesario para las soluciones objeto del pliego.

- Se atenderán todas las incidencias de la Agencia por un equipo de Analistas de Soporte Técnico.
- Soporte telefónico y web para incidencias o consultas.
- En caso de incidencias críticas, posibilidad de realizar un diagnóstico remoto, siempre y cuando la Agencia lo autorice.
- Soporte a un número ilimitado de casos, vía web, fax, correo o teléfono.
- Soporte de especialistas de las soluciones objeto del pliego.
- Escalado a laboratorio, en el caso de que la incidencia lo requiera.
- Acceso a boletines informativos, bases de datos de conocimiento o cualquier publicación técnica que pueda ayudar a la resolución de incidencias.

- **Definiciones de impacto en el servicio**

Tiempo máximo de respuesta: Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de MADRID DIGITAL, para comunicar la apertura de la incidencia, su número y para recabar información.

Para el cumplimiento de los tiempos de **respuesta** se definen los tipos de severidad como:

Incidencia con Severidad "1": toda aquella disfunción que deja uno o varios sistemas o ubicaciones críticas en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante las ventanas horarias establecidas como de alta actividad para cada uno de los sistemas implicados. Las características de este tipo de incidentes serán:

- El servicio del negocio no está operativo
- Colapso del sistema de producción
- Riesgo en relación con la integridad de los datos
- Fallo en las operaciones de copia de seguridad (backup) de producción o de recuperación.

Incidencia con Severidad "2": toda aquella disfunción que deja un sistema, producto o base de datos en estado no operativo (excepto los sistemas considerados críticos en ventana horaria de máxima actividad, que siempre están asociados a una categorización de incidencia de prioridad "Alta") y todo aquel fallo que no provoca un cese de la operatividad de un sistema, producto o base de datos, pero que produce una degradación del servicio del mismo, sin poder encontrar una solución alternativa aceptable.

Incidencia con Severidad "3": toda aquella disfunción en alguna de las partes no básicas de un sistema, producto o base de datos y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio. El servicio se encuentra afectados de forma moderada, sin pérdida de datos y el servicio se encuentra en funcionamiento.

Incidencia con Severidad "4": Sin impacto en el servicio, problemas no críticos. Preguntas generales y peticiones de mejoras.

A continuación, se detalla el Tiempo máximo de respuesta de cada tipo de incidencia:

| TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA | | |
|-------------------------------------|---|--|
| PRIORIDAD | INDICADOR DE SERVICIO | VALOR OBJETIVO |
| ALTA → SEVERIDAD "1" | PLAZO MAXIMO DE RESPUESTA DE UNA INCIDENCIA DE PRIORIDAD 'ALTA' | Menor o igual a 1 hora incluyendo festivos |
| CONSIDERABLE → SEVERIDAD "2" | PLAZO MAXIMO DE RESPUESTA DE UNA INCIDENCIA DE PRIORIDAD 'CONSIDERABLE' | Menor o igual a dos horas laborables |
| MODERADA → SEVERIDAD "3" | PLAZO MAXIMO DE RESPUESTA DE UNA INCIDENCIA 'MEDIA' | Menor o igual a cuatro horas laborables |
| NO IMPACTO → SEVERIDAD "4" | PLAZO MAXIMO DE RESPUESTA PARA EL RESTO DE LAS INCIDENCIAS. | Menor o igual a doce horas laborables |

Se entiende por horario laborable, a los efectos del cómputo del tiempo de respuesta, la franja horaria comprendida entre las 8:00 h. y las 18:00 h de lunes a viernes, no festivo.

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 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 contratista 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).

El adjudicatario, a través del mismo, y con la periodicidad que la Agencia 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 será el interlocutor único entre el adjudicatario e la Agencia, coordinará todo el proyecto, será el responsable, en último término, de la buena marcha de los trabajos y deberá realizar al menos las siguientes actividades.

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

- **Coordinación del apoyo técnico** y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Gestionar la planificación** de las peticiones que realicen los clientes finales y/o las diferentes Áreas o Direcciones de la Agencia.
- **Supervisión y control del trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.
- **Realización de los informes periódicos** de la Gestión de Soporte y Mantenimiento, con periodicidad mínima mensual, pudiendo la Agencia requerirlo con mayor frecuencia si así lo considerase necesario y que deberá remitir firmado electrónicamente
- **Realización de cualquier informe** solicitado por la Agencia, de periodicidad variable que ayude a planificar, mejorar y controlar la Atención, Soporte Técnico y Mantenimiento Software.
- **Asistencia y participación en los Comités** que periódicamente se convoquen por la Agencia.
- **Elaboración de las actas de reunión:** será responsabilidad del Adjudicatario la elaboración de las actas de los Comités y de todas las reuniones de trabajo y seguimiento mantenidas, recogiendo los acuerdos etc. adoptados en tales reuniones y/o Comités. En un plazo no superior a tres días laborables, el acta será remitida para su aprobación a la Agencia.
- **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:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio 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 servicio.

CLÁUSULA 6. DOCUMENTACIÓN

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Agencia sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Agencia.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

CLÁUSULA 7. 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, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 8. CONSULTAS 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

Área de Centros de Proceso de Datos

email: MD_SIS_CPD@madrid.org

El Director de Sistemas

Firmado digitalmente por: MOZO CUADRADO DANIEL
Fecha: 2024.10.28 16:54

Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado