

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 SOFTWARE DE LICENCIAS INFOSCALE STORAGE”***

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE LICENCIAS INFOSCALE STORAGE” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON CRITERIO ÚNICO.**

## ÍNDICE

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS. ....</b>	<b>3</b>
4.1 Soporte técnico .....	3
<b>CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES.....</b>	<b>4</b>
5.1 Disponibilidad de medios.....	4
5.2 Responsable del servicio.....	4
<b>CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 7. CALIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 8. EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 9. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO .....</b>	<b>6</b>
<b>ANEXO 1.-RELACIÓN DE LICENCIAS .....</b>	<b>7</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); por el *Artículo 26 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* (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); y por el *Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid* (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), se configura como ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las **competencias** que, conforme al *Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, 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.*

Dentro del precitado ámbito competencial, en la actualidad la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone de software que mejora el acceso a los datos de los Sistemas, la mayoría de misión crítica, que soportan las bases de datos y muchas de las aplicaciones de los sistemas de información que gestiona esta Agencia, instalados en un CPD gestionado por Madrid Digital ubicado dentro del territorio que delimita la Comunidad de Madrid.

Para garantizar el soporte y continua disponibilidad de dichas licencias, resulta necesario contratar un servicio de soporte técnico y actualización de versiones de las licencias **"INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER K ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE"**.

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

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de soporte técnico y actualizaciones para cuatro (4) licencias de software **"INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER K ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE"** propiedad del Madrid Digital, indicadas en el ANEXO 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

Este servicio incluirá:

- Soporte Técnico: Asistencia técnica para la resolución de problemas, consultas y mantenimiento del software.
- Actualizaciones: Acceso a todas las actualizaciones y mejoras del software que se liberen durante el periodo de vigencia del soporte.

### **CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN**

Para todos los productos recogidos en el Anexo I al presente Pliego, se requiere un **servicio** de soporte con las características que se relacionan en la **Cláusula 4**.

La comunicación telefónica se deberá realizar en castellano los días laborables y en el horario local de 09:00h a 18:00h.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación del software cuyo mantenimiento es objeto del contrato, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, etc., serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

En la actualidad, los softwares a incluir en el contrato de soporte se encuentran en equipos ubicados en un CPD gestionado por Madrid Digital ubicado dentro del territorio que delimita la Comunidad de Madrid.

### **CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **4.1 Soporte técnico**

El contrato de soporte cubrirá los servicios asociados al mantenimiento de las licencias de InfoScale Storage, incluyendo tanto el soporte técnico como el acceso a actualizaciones y servicios asociados.

#### **Características Principales del Contrato de Soporte:**

**Soporte Técnico 24/7:** Acceso ininterrumpido a asistencia técnica especializada, disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para la resolución de incidencias críticas, consultas técnicas y problemas operativos.

**Actualizaciones y Parches:** El adjudicatario se compromete a facilitar todas las actualizaciones, parches de seguridad y mejoras funcionales del software InfoScale Storage durante la vigencia del contrato.

La adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad, sin coste adicional, de dichas actualizaciones y parches en un **plazo máximo de tres meses** a partir de su liberación por el fabricante.

**Gestión de Incidentes:** Procedimientos estructurados para la gestión de incidentes, incluyendo:

- Registro y seguimiento de tickets.
- Clasificación por niveles de severidad.
- Resolución conforme a los SLA establecidos por el fabricante o su partner autorizado.

**Consultoría y Asesoramiento:** Acceso a la base de conocimiento, documentación técnica, guías de usuario, foros de soporte y otros recursos oficiales proporcionados por el fabricante o su partner autorizado.

**Documentación y Recursos:** Asistencia en la gestión del ciclo de vida de las licencias, incluyendo renovaciones o ampliaciones de capacidad.

## **CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES**

### **5.1 Disponibilidad de medios**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole necesarios 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 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.
- El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

### **5.2 Responsable del servicio.**

El adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, designará a un **Responsable del Servicio** ante esta Agencia y 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).

Los costes por los trabajos realizados por parte del Responsable del Servicio no tendrán coste añadido para esta Agencia.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe.

El adjudicatario informará por escrito, a través del Responsable del Servicio, 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 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.
- Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento a prestar, e informar al interlocutor de Madrid Digital de las posibles incidencias.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario a la prestación de 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, ocasionalmente 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, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

Con una periodicidad de 3 meses, a contar desde el inicio del contrato, el adjudicatario, a través del Responsable del Servicio, informará sobre la planificación de trabajos y el estado de ejecución del contrato.

- Mantener con el Responsable del Contrato designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.
- Y, en general, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

## **CLÁUSULA 6. 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 adjudicatario, y asistirá a las reuniones de seguimiento del contrato.
- 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 determinadas en el presente Pliego.

## **CLÁUSULA 7. 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, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

## **CLÁUSULA 8. EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER**

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar documentación que acredite estar en posesión de la acreditación que se indica a continuación, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato:

Acreditación de formar parte de APF Program (Arctera Partner Force), autorizado por la compañía Arctera para la prestación de servicios de soporte técnico sobre licencias Infoscate Storage.

## **CLÁUSULA 9. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO**

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador puede dirigirse a:

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

**Dirección de Sistemas**

Email : [MADRIDDIGITAL.SISTEMAS@madrid.org](mailto:MADRIDDIGITAL.SISTEMAS@madrid.org)

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.

**ANEXO 1.- RELACIÓN DE LICENCIAS**

	DETALLE	REFERENCIAS	SKU		CANTIDAD
	SOFTWARE STORAGE INFOSCALE				
1.1	LICENCIAS INFOSCALE STORAGE			MESES	
1.2	INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER K ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE	4172488, 4182615	14638-M1-25	24	4

**El Director de Sistemas**

Firmado digitalmente por: MOZO CUADRADO DANIEL  
Fecha: 2025.10.28 18:26

**Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado**