

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

***“CONTRATO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE
DIGITALIZACIÓN ASPRISE”***



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO
DENOMINADO “CONTRATO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE DIGITALIZACIÓN
ASPRISE” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON
CRITERIO ÚNICO**

INDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3. AMBITO DE APLICACIÓN	3
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.....	3
CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	4
5.1 Disponibilidad de medios	4
5.2 Responsable del Servicio	5
CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	6
CLÁUSULA 7. CALIDAD DEL SERVICIO	6
CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	6

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 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.*

De manera particular, entre las competencias de Madrid Digital, destacan las soluciones técnicas para la definición e implantación de cada uno de los servicios electrónicos que a lo largo de los últimos años, desde la entrada en vigor de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, van conformando el marco digital de la gestión Administrativa de la Comunidad de Madrid.

En cumplimiento del requisito Ley 39/2015 para la digitalización de la documentación física presentada por los ciudadanos en las oficinas presenciales de asistencia en materia de Registro, Madrid Digital dispone para la Comunidad de Madrid, desde el año 2015, una solución de digitalización integrada con el sistema de Registro de la Comunidad de Madrid, desde la que el personal de las Oficinas de Registro atiende la digitalización y el registro de documentación física presentada por los ciudadanos, dando entrada, conforme establece el marco legal, a los documentos en formato electrónico resultado de la digitalización.

El proceso de digitalización de la solución señalada se apoya a su vez en la producto librería “Asprise OCR SDK - Standard Single Developer License (Limited to 4 OS Only)”, necesario para extender el proceso de digitalización con lógica de reconocimiento de caracteres, posibilita la digitalización en bloque de todos los documentos presentados por el ciudadano, diferenciando cada

uno de ellos, resultando documentos en formato electrónico independientes para cada uno de los documentos en formato físico presentados por el ciudadano.

El software referido se ha adquirido por Madrid Digital (Expte.: ECON/000227/2014) ADQUISICIÓN DE COMPONENTES SOFTWARE PARA EL SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DE REGISTRO, y se dispone del mismo desde su implantación en el año 2015 hasta la fecha. En la actualidad se requiere contar con los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo y actualización del mismo.

Dados los antecedentes expuestos, se considera necesaria la contratación de un servicio de mantenimiento con las características que se indican en el presente pliego, de forma que sea posible la continuidad de esta funcionalidad ofrecida a los ciudadanos.

CLÁUSULA 2. OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del software librería “Asprise OCR SDK - Standard Single Developer License (Limited to 4 OS Only)” así como la actualización del mantenimiento y de las versiones del producto, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. AMBITO DE APLICACIÓN

Los servicios incluidos en el presente Pliego se prestarán a Madrid Digital de forma que permitan dar continuidad al servicio de digitalización de documentos que está implantado en la solución de las oficinas de registro de la Comunidad de Madrid, desde el que se da servicio a la digitalización de la documentación física presentada por los ciudadanos en las Oficinas presenciales en materia de Registro de la Comunidad de Madrid, con un volumen orientativo de digitalización de 6M de documentos (estimando 2M de registros de entrada y una media de 3 documentos por registro)

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Mantenimiento de licencias de la solución Asprise OCR SDK - Standard Single Developer License (Limited to 4 OS Only):

- 1 licencia Asprise OCR SDK - Standard Single Developer License (Limited to 4 OS Only), que permita instalación en 2 puestos, con capacidad suficiente con despliegue ilimitado en los puestos de usuario final destinados al proceso de digitalización en Comunidad de Madrid, acotado el despliegue y uso al propio servicio de digitalización vinculado al servicio de Registro de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario compromete la corrección de las incidencias que se detecten y reporten en la funcionalidad ofrecida por el producto.

- 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.
- El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del software objeto de mantenimiento, asegurando su correcto funcionamiento a lo largo del plazo de ejecución del contrato y cumpliendo las especificaciones indicadas en este apartado.

Horario del servicio:

- El horario del servicio de atención para cualquier actividad de mantenimiento será preferentemente en horario de oficina de 9,00 a 17,00 horas de lunes a viernes, durante todo el plazo de ejecución del contrato.

El **mantenimiento** se facilitará por las siguientes vías:

- **Por teléfono:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un número de teléfono y personal de contacto, necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del producto, así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.
- **Por e-mail:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital una dirección de correo electrónico.
- **Tiempos máximos de respuesta:**
 - El **tiempo de respuesta** se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, según los canales establecidos, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones correctivas a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo.
 - El tiempo máximo de respuesta será de **24 horas** a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica, o a contar desde las 08:00 horas del primer día hábil siguiente, si se comunica fuera de este horario.

- Actualizaciones:

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, sin coste adicional, las actualizaciones y nuevas versiones del producto Asprise OCR SDK - Standard Single Developer License (Limited to 4 OS Only) cuando estas se hallen disponibles para su explotación, comprometiendo la inclusión de mejoras en la prestación y el rendimiento, además de la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

El adjudicatario facilitará las instrucciones necesarias y los manuales de uso para su correcta utilización y operatividad.

El adjudicatario compromete apoyo técnico a la instalación en caso de requerirse por parte de Madrid Digital.

- Actualización del producto para su Mantenimiento

Debido a que se ha producido la discontinuidad en el mantenimiento de los productos, para volver a contratar el mantenimiento de los mismos, el fabricante requiere, como requisito imprescindible, la actualización para el mantenimiento de los productos y el abono del mismo, al inicio de la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato,

incluida la formación del personal asignado a la ejecución del servicio. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

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.

En 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 servicios 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.

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

5.2 Responsable del Servicio

El adjudicatario designará un ***Responsable del Servicio*** ante la Agencia.

El adjudicatario, a través del ***Responsable del Servicio***, 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:

- 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 los mismos.
- Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, 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 el servicio de mantenimiento y soporte a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo, 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
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la Agencia, las herramientas hardware y software que estime pertinentes, y que sean complementarias a los

sistemas de información utilizados por la Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto 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 del contrato entre el Responsable del mantenimiento 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 contrato.
- **Reuniones de Seguimiento de Servicio:** Bajo demanda de la Agencia, el adjudicatario, a través del responsable del servicio, realizará conjuntamente con la Agencia el seguimiento y control del servicio para comprobar que se consiguen los niveles de servicio objetivo.

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 las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas. A tal fin, la Agencia podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 8. 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 la siguiente dirección de correo, identificando en el asunto el número de Expediente, y Título:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

e-mail: MD_PHOR@madrid.org

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

La Directora de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales

Firmado digitalmente por: VILLÉN PIZARRO JULIA MARÍA
Fecha: 2025.11.24 11:49

Fdo.: Julia Villén Pizarro