

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, ATENCION Y SOPORTE DE
LICENCIAS EDITRAN PARA LA CONECTIVIDAD ENTRE
APLICACIONES INFORMÁTICAS DE DIFERENTES
ENTIDADES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”***

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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, ATENCION Y SOPORTE DEL PRODUCTO EDITRAN, PARA LA CONECTIVIDAD ENTRE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE DIFERENTES ENTIDADES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

ÍNDICE

CLAUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLAUSULA 2. OBJETO.....	4
CLAUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
CLAUSULA 4. ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO	4
CLAUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	5
CLAUSULA 6. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
CLAUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	11
CLAUSULA 8. CALIDAD DEL SERVICIO	12
CLAUSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	12
ANEXO 1. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO	13
ANEXO 2. CONECTIVIDAD DEL ADJUDICATARIO.....	14

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (BOCM 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 (B.O.C.M. número 308 del 27 de diciembre de 2024) **la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Agencia**), se configura, de conformidad con la *Disposición Adicional Octava de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid*, como un ente público de los previstos en el *Artículo 6* de la citada Ley, que perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, es un Ente de Derecho Público, cuenta con personalidad jurídica propia, patrimonio propio, y autonomía en su gestión, 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.*
- f) *El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.*

Actualmente Madrid Digital presta los servicios de conectividad entre distintas aplicaciones informáticas de diversas entidades de la Comunidad de Madrid, mediante el software **Editran** que es una plataforma de comunicaciones sobre redes de datos e Internet que posibilita la comunicación directa entre aplicaciones informáticas residentes en diferentes máquinas y sistemas operativos, de diferentes empresas organismos y entidades públicas o privadas. Se trata de una plataforma de comunicaciones estructurada en diferentes capas funcionales, siguiendo las recomendaciones generalmente aceptadas para el desarrollo de sistemas de comunicaciones abiertos, que se materializa mediante la implantación de diferentes módulos.

La plataforma Editran se compone de módulos funcionales que aportan conjuntamente capacidades de conexión segura entre entidades, compresión de la información, cifrado, no repudio y monitorización de estado de los envíos realizados, permitiendo cumplir los requisitos para el envío

de información que en el ámbito de la operativa bancaria establece la AEB (Asociación Española de Banca).

En la actualidad esta plataforma se utiliza en la Comunidad de Madrid para la comunicación entre las distintas aplicaciones y las entidades financieras para el establecimiento de transacciones y comunicaciones bancarias que se establecen en dichos sistemas informáticos. **Editran** es el único sistema admitido por el 100% de la banca.

Posibilita la recepción de movimientos de cuenta de forma automática de todos los bancos, la transmisión de diferentes cuadernos de cobros/pagos: adeudos, transferencias, pagos domiciliados, etc. y también de recepción de operativa de tarjetas VISA y detalle de operaciones de TPV.

Adicionalmente la normativa europea PSD2 exige el refuerzo de los niveles de seguridad de los diversos canales telemáticos. En el caso de Editran, el Banco de España, como entidad reguladora y autorizada exige que en aquellas sesiones que se intercambien ficheros de Pagos, el nivel de seguridad sea máximo, implementando la criptografía RSA y AES de 256 bits a esas conexiones, que permiten cumplir los nuevos requisitos de seguridad mediante el uso de algoritmos criptográficos actualizados y el intercambio previo de claves entre el emisor y el receptor.

Esta normativa entró en vigor en septiembre de 2019. Debido a ello se acometió la adquisición e implantación de los dos módulos de la plataforma Editran, que proveen de esta funcionalidad. La Agencia, en el ejercicio de sus competencias, procedió a la tramitación del expediente de contratación **ECON/000211/2021**, denominado **“ADQUISICIÓN, RENOVACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LICENCIAS DE UN PRODUCTO SOFTWARE PARA LA CONECTIVIDAD ENTRE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE DIFERENTES ENTIDADES”**.

En otro sentido, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) obliga a los sistemas catalogados como críticos a asegurar la disponibilidad de los mismos en la franja de servicio, en este caso 24x7, por lo que, para cumplir este requisito, contamos con una infraestructura con varios entornos, entre ellos en alta disponibilidad y/o contingencia, gracias a que se adquirió e implantó una arquitectura en granja de servidores.

La plataforma EDITRAN es un estándar de facto en la transmisión automatizada de información de pagos a Entidades Bancarias, siendo el único producto implantado en todas las entidades que pertenecen a la AEB. Además, ha sido certificada por la AEB en el cumplimiento de las normas de seguridad prevista en la directiva PSD2.

Las alternativas consistirían en la negociación con cada entidad bancaria el uso de uno o varios sistemas alternativos de pago diferentes, en el supuesto de que estuvieran disponibles, lo que tendría como consecuencia la limitación por causas técnicas del conjunto de entidades bancarias que puedan colaborar con la Comunidad de Madrid.

Esta razón técnica implica la necesidad de seguir utilizando el software EDITRAN, como sistema de intercambio de información con las distintas entidades que así lo requieran.

Por todo lo anterior, la continuidad de este mantenimiento y soporte de la plataforma EDITRAN instalada, se justifica por tratarse de la tecnología estándar de facto para el intercambio seguro y automatizado de información con entidades de distinta naturaleza, entre ellas las financieras. La agencia dispone de las licencias EDITRAN que están plenamente operativas, constituyendo el canal consolidado y aceptado para la transmisión de ficheros y comunicaciones críticas, la continuidad de su soporte y mantenimiento resulta técnicamente necesaria y difícilmente sustituible sin comprometer la interoperabilidad, la seguridad y la fiabilidad del servicio.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2. OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento, atención y soporte técnico/funcional y actualización de versiones de las Licencias adquiridas para el uso de la plataforma **EDITRAN**, instaladas en diversas entidades de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los servicios incluidos en el presente Pliego se prestarán a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital) y se detallan en la siguiente cláusula 4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 4. ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO

Con carácter general, los servicios de Atención, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información objeto de este pliego se estructurarán en 3 niveles de gestión:

- **Nivel 1:** Atención y Soporte a Usuarios Generales.
- **Nivel 2:** Atención, Soporte y Mantenimiento Especializado.
- **Nivel 3:** Atención, Soporte y Mantenimiento del Fabricante de Software.

Los niveles 1 y 2 quedan fuera del ámbito de aplicación del presente contrato.

NIVEL 1: ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS GENERALES

El objetivo de este Nivel es proporcionar de forma centralizada y en un único punto de entrada la ayuda necesaria a los usuarios del sistema de Información objeto del contrato.

La responsabilidad de este servicio será del Centro de Atención a Usuarios (En adelante CAU) designado por La Agencia, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del Contrato.

Las tareas a realizar por el CAU en el marco del presente contrato, relacionadas con el Soporte de Nivel 1 serán las siguientes:

- Recepción de las llamadas de los usuarios de la aplicación objeto del presente pliego.
- Discriminación del tipo de eventos, según sea incidencia, petición o consulta.
- Escalar al Nivel 2 las incidencias, peticiones y consultas especializadas.

NIVEL 2: ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO ESPECIALIZADO

La responsabilidad de este servicio será del proveedor de servicios de Nivel 2 contratado por La Agencia, pudiendo cambiar el mismo durante el periodo de vigencia del contrato.

El Nivel 2 recibirá del Nivel 1 (CAU de La Agencia) las incidencias que no hayan podido ser resueltas por éste. Escalará aquellas incidencias, peticiones y consultas de los productos EDITRAN que sólo el Fabricante del Software (Nivel 3) puede resolver.

NIVEL 3: ATENCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE DEL SOFTWARE

Los servicios que se describen a continuación, serán responsabilidad del adjudicatario del presente pliego:

3.1. Servicios de Mantenimiento, atención y soporte técnico/funcional y actualización de las licencias

Estos servicios son los siguientes:

- a) Puesta a disposición de MD de un servicio de atención permanente (CAP), 24x7, mediante el cual el proveedor ofrecerá durante todo el año con horario de 24 horas y 7 días a la semana, soporte a las incidencias informadas por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- b) La corrección de errores o defectos del software que impidan que éste cumpla con las especificaciones establecidas para el mismo, solucionándolo a la mayor brevedad posible. Estas correcciones se documentarán debidamente.
- c) La sustitución de la licencia en mantenimiento por motivos de rotura de la máquina en la que reside el producto, en un intervalo de tiempo no superior a 2 días hábiles según el calendario laboral de la Comunidad de Madrid.
- d) Cuando se libere una nueva versión del Producto, se informará por escrito a Madrid Digital de ese particular. La instalación será llevada a cabo una vez que Madrid Digital determine el momento adecuado para ello.
- e) La actualización de nuevas versiones del producto en los módulos adquiridos para la máquina y sistema operativo contratados, incluyendo las actualizaciones que considere necesarias para asegurar su operatividad.
- f) El suministro de documentación revisada relativa a nuevas versiones del producto.
- g) La realización de pruebas puntuales con el personal de soporte técnico.
- h) La notificación de avería podrá realizarse durante las veinticuatro horas del día, todos los días de vigencia del contrato (servicio 24x7).

Las incidencias que se registren se clasificarán según los siguientes grados:

- **Nivel 1.** Severidad alta. Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2.** Severidad media. Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
- **Nivel 3.** Severidad baja. Degradación esporádica de la funcionalidad.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

El equipo de trabajo del adjudicatario será el encargado de prestar los servicios descritos en el apartado anterior, ajustándose a las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato y los requisitos que a continuación se exponen.

5.1. Responsable del servicio

El adjudicatario designará un **Responsable de Servicio ante Madrid Digital**.

El adjudicatario, en la primera semana de ejecución del contrato, deberá aportar el “Currículum Vitae” del Responsable de la empresa adjudicataria, 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 **Agencia** designe.

El contratista, a través del Responsable de la empresa adjudicataria, y con la periodicidad que en cada fase de este la **Agencia** determine, informará al Responsable del Contrato de la Agencia 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 de trabajo** 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, así como la elaboración de las Actas de reunión, recogiendo, entre otras cosas, los acuerdos adoptados en tales reuniones. 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 par la correcta ejecución del contrato.

5.2. 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. Contará, para ello con el/los necesarios centros de soporte.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación de los servicios objeto del contrato.

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.

5.3. Comunicaciones

Las comunicaciones que deben hacerse entre la empresa adjudicataria y su responsable del servicio con Madrid Digital, se llevarán a cabo a través de correo electrónico y, en su caso, mensajería o correo ordinario tratándose de documentación en papel que pudiera generarse.

CLÁUSULA 6. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. Horario de la prestación del servicio

El horario habitual o presencial de la prestación del servicio será de lunes a viernes laborables de 8:00 a 20:00 h., pudiéndose variar este horario dentro de la franja horaria comprendida entre las 7:00 y las 24:00 (horario habitual o presencial extendido), en función de las necesidades del servicio a petición de la Agencia. La jornada de trabajo la fijará la empresa adjudicataria, estando siempre de acuerdo con las necesidades del servicio que Madrid Digital establezca.

Las atenciones de los incidentes de severidad alta, tendrán un horario 24x7 los 365 días del año.

El ámbito de actuación de todos los servicios objeto del contrato, abarca a todos los centros de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Debido al ámbito de actuación descrito en el párrafo anterior, se considerará como festivos sólo aquellos festivos que sean de toda la Comunidad de Madrid.

Recepción de casos:

- Por vía telemática las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el periodo de vigencia del contrato.
- Por vía telefónica en horario de lunes a viernes, entre las 09:30 y las 17:30 horas, salvo los meses de julio y agosto, que será de lunes a viernes de 8:30 a 14:30.

Tiempo de respuesta y tiempo de resolución:

- El proveedor proporcionará su asistencia técnica en el plazo máximo de cuatro horas, dentro del horario de cobertura del soporte.
- El tiempo de resolución se computará como sigue:
 - Para incidencias de Nivel 1 se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 6 horas.

- Para las incidencias de Nivel 2 se establecerá una solución definitiva o alternativa en un plazo máximo de 2 días naturales.
- Para las incidencias de Nivel 3 se establecerá una solución definitiva o alternativa de 7 días naturales, siempre que la incidencia no se repita, que se computaría como incidencia de Nivel 2, que se indica anteriormente.

Cuando se libere una nueva versión del Producto, se informará por escrito a Madrid Digital de ese particular. La instalación por el adjudicatario será llevada a cabo una vez que Madrid Digital determine el momento adecuado para ello.

Determinado ese momento, se debe proceder con la instalación o el soporte a la misma, en un plazo máximo de 7 días naturales.

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Para incidentes de tipo incidencias de nivel 1, severidad alta**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a la Agencia.
 - A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio.
- **Para incidentes de tipo incidencias de nivel 2 y 3, actualizaciones y reemplazo de piezas hardware**
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en el presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable o fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
 - La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución, esté o no dentro del horario de servicio establecido en este pliego.

El adjudicatario debe garantizar la comunicación en castellano con el personal técnico de Madrid Digital.

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

El adjudicatario se compromete a facilitar a Madrid Digital las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de utilización, a los que están sometidos los productos para su correcto uso y operatividad.

6.2. Lugar de la prestación

Ubicación Física:

Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios de forma total desde las instalaciones del proveedor o en modalidad teletrabajo, si bien podrá requerir el desempeño presencial de los mismos en caso de considerarlo. Por tanto, el proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

Madrid Digital requiere que los puestos 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.

Cada empresa será responsable de dar adecuada conectividad a los trabajadores para poder realizar su trabajo, esto incluye líneas de comunicaciones, las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc. y la provisión de equipos, software y medidas de seguridad necesarios para garantizar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de la prestación del servicio.

El servicio de conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se considerará incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario en caso de que resulte necesario para la adecuada prestación del mismo.

En el “*ANEXO 2 – Conectividad del Adjudicatario*” se detallan las características y requisitos del servicio de conectividad que, en su caso, deberá proporcionar el adjudicatario para acceder a los entornos de Madrid Digital y poder prestar el servicio objeto del presente pliego.

En cualquier momento, el lugar de la prestación de los servicios, de parte o la totalidad del equipo podría fijarse a criterio de Madrid Digital en las instalaciones de Madrid Digital y/o alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid, ya sea para trabajos puntuales o por necesidades derivadas de la ejecución

El Adjudicatario aportará cualquier otra información concreta que Madrid Digital considere necesaria para mejor conocimiento de sus instalaciones, cuando así lo requiera. Así mismo, debe disponer en sus instalaciones de al menos un área disponible para la realización presencial de aquellas reuniones que Madrid Digital lo requiera dotada de conectividad.

El coste de cualquier desplazamiento y estancia que pudiese ser necesario tanto dentro como fuera de la Comunidad de Madrid, estará incluido en el precio del contrato; por tanto, esta Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

6.3. Medios de producción

En el caso de que se presten los **servicios en las instalaciones de la Agencia** o en cualquier otra dependencia de la Comunidad de Madrid, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, **utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista**, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

El adjudicatario deberá equipar a su personal con PCs, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otras impresoras y teléfono.

El Hardware de servidores y los equipos de almacenamiento y comunicaciones, las redes de área local y las líneas de comunicaciones de la red propia de la Comunidad de Madrid serán dispuestos por la Agencia.

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, previa autorización de la Agencia.

6.4. Software

El software base en puesto cliente (SO, aplicaciones ofimáticas, correo etc.) así como las licencias de desarrollo para el puesto cliente, serán proporcionadas por el adjudicatario, a excepción del servidor.

6.5. Seguridad

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el licitador deberá considerar los siguientes aspectos:

- **Acceso a los Sistemas de Información.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que **la Agencia** facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos, deberán ser utilizados únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de **la Agencia** deberán hacerlo con el identificador facilitado por **la Agencia**, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de **la Agencia**.
- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la Agencia y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los Servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte, sin previa autorización de la Agencia. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** **La Agencia** marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada Puesto de Trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se conecten a la Agencia, se les aplicará la política de seguridad perimetral que la Agencia convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la Agencia es confiable.

6.6. Comunicaciones

El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **Acceso remoto a las instalaciones del proyecto.**

Sin coste adicional para la Agencia, el adjudicatario será el responsable de gestionar y contratar por su cuenta las comunicaciones y acceso remoto desde sus instalaciones hasta las instalaciones del proyecto.

El adjudicatario conectará sus instalaciones mediante un enlace de transmisión de datos privado entre sus oficinas y los CPDs de la Comunidad de Madrid.

A excepción de la infraestructura propia que Madrid Digital tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la Comunidad de Madrid y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.

En el caso de acceso a las instalaciones de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario del presente pliego establecerá los mecanismos necesarios para restringir el acceso a los distintos entornos, con la granularidad suficiente y necesaria para ajustarlo según las necesidades de cada tipo de administrador, equipamiento y entorno, atendiendo en cualquier caso a la normativa de seguridad que Madrid Digital tenga en cualquier momento o que decida para el proyecto. Además, este acceso deberá ser siempre independiente para el entorno de producción, de modo que, en caso de caída de los elementos de comunicación del servicio, tenga capacidad de acceso independiente a los equipos.

• **Información a suministrar a la Agencia en el ámbito de las Comunicaciones**

Para asegurar el seguimiento de los estándares de calidad de la Agencia, así como la visión desde la Agencia del nivel de servicio ofrecido, el adjudicatario del presente pliego facilitará:

- Documentación de la solución tecnológica lógica y física de comunicaciones y seguridad, configuraciones de los equipos, velocidades de interfaces utilizadas.
- Procedimientos de control y gestión del cambio. Madrid Digital deberá autorizar cualquier modificación que se realice sobre la plataforma. Si bien es posible que durante la ejecución del contrato se establezca de mutuo acuerdo una clasificación de cambios que incluya categorías preautorizadas por la Agencia en los que solo se requerirá su notificación.
- Datos sobre tipos de tráfico cursados y ancho de banda máximo consumido en los puntos de interconexión de los sistemas con el exterior.
- Acceso de lectura en todo momento a las configuraciones aplicadas en los equipos, así como a los parámetros de los equipos que le permitan obtener estadísticas de rendimiento (normalmente mediante protocolo SNMP) de los distintos equipamientos de comunicaciones dedicados a este servicio (todos los ubicados en los CPDs de la Comunidad de Madrid).
- Acceso de lectura a las configuraciones de seguridad implantadas en los cortafuegos o equipos que realicen funciones de seguridad perimetral.

Todos los medios y/o infraestructuras puestas a disposición del adjudicatario, i.e. medios de producción, comunicaciones, software, hardware, etc. serán para uso exclusivo en la prestación de los servicios objeto de este contrato.

Madrid Digital no aceptará costes adicionales por posibles impactos en cambios tecnológicos, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario. En el caso de que el adjudicatario para acometer estos requerimientos necesitara la adaptación de las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software de sus instalaciones, dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.

CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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

Seguimiento continuo de la evolución **Responsable del Servicio** por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que la Agencia 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 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.

El adjudicatario deberá llevar a cabo un informe detallado de esta actividad, con la periodicidad que establezca la Agencia, siendo imprescindible a la finalización de cada anualidad y en el momento de la finalización del contrato.

En dicho informe debe recogerse el detalle y solución de las principales tareas e incidencias ocurridas en el periodo.

Todos los informes deberán estar firmados electrónicamente por la persona responsable del servicio por parte del adjudicatario

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 8. 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 que estime oportunas.

CLÁUSULA 9. 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 CORPORATIVOS
ssii_corporativos@madrid.org

La Directora de Sistemas de Información Corporativos

Firmado digitalmente por: RUANO PETISCO BEATRIZ
Fecha: 2026.03.26 17:03

Fdo.: Beatriz Ruano Petisco

ANEXO 1. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del contrato se engloban en función del modelo de gestión en un único bloque que se describe a continuación:

Los trabajos que el adjudicatario deberá realizar durante la ejecución del contrato, así como los entregables que deberá proporcionar como resultado de dichos trabajos, incluidos en la son los siguientes:

- Mantenimiento de los módulos de la plataforma Editran, que proveen de la funcionalidad necesaria para el cumplimiento de la normativa europea de PSD2 (Payment Services Directive) Directiva Europea que regula los servicios de pago). Estos módulos corresponden a Editran SC/AES y Editran SC/RSA.
- Actualización de licencias y mantenimiento de los diferentes módulos de Editran para una granja de servidores en sistema operativo Linux, El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) obliga a los sistemas catalogados como críticos a asegurar la disponibilidad de los mismos en la franja de servicio, en este caso 24x7, por lo que, para cumplir este requisito, es necesario disponer de una infraestructura con varios entornos, entre ellos en alta disponibilidad y/o contingencia, disponer de una arquitectura en granja de servidores.
- Mantenimiento de todas las licencias de todos los módulos del producto, según se detalla en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las licencias objeto de este mantenimiento son las siguientes:

LICENCIAS	UNIDADES
Editran SC/AES	1
Editran SC/RSA	1
Editran/P	1
Editran/G	1
TCP/IP	1
Editran SC/DES	1
Compresión LZW	1

Resumen de las métricas de las licencias sobre las que se prestan servicios de mantenimiento:

- Código Local: 8980
- Sistema Operativo: Linux RH
- Número de Licencias: Principal y Granja de Servidores
- Uso de los módulos: Abierto

*****FIN DEL ANEXO 1*****

ANEXO 2. CONECTIVIDAD DEL ADJUDICATARIO

Este apartado recoge la solución de acceso de los equipos de trabajo del adjudicatario a los sistemas de información y otros recursos necesarios de la Comunidad de Madrid. El servicio de conectividad entre la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se considerará incluido dentro del servicio prestado por el adjudicatario y seguirá las siguientes premisas:

- El adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a sus trabajadores para poder ejecutar el contrato, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.
- El adjudicatario realizará los controles necesarios para asegurar que los accesos a través de su línea de comunicaciones a los CPDs de la Comunidad de Madrid son realizados por los usuarios y máquinas debidamente autorizados.
- En consecuencia, el adjudicatario deberá proporcionar un acceso seguro a su propia red (VPN, extensión de VLAN etc.), de manera que, a los efectos de acceso a los recursos situados en los CPD de la Comunidad de Madrid, cualquier tipo de empleado que se conecte, por cualquier medio y desde cualquier ubicación, aparezca como un usuario del equipo de trabajo y con un direccionamiento IP compatible con el rango reservado por Madrid Digital al contrato del adjudicatario.
- Los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid no estarán directamente conectados a la red corporativa, sino que, de forma lógica, se encontrarán en un segmento de red que se considera una extensión de la red de su empresa.
- Independientemente de la ubicación de los empleados del adjudicatario, para el acceso lógico a los distintos entornos de la Comunidad objeto del contrato usarán el servicio de conectividad descrito en este apartado.
- Los usuarios que trabajen en las instalaciones de la Comunidad de Madrid dispondrán de un direccionamiento IP en una red diferenciada, asignado por Madrid Digital.

*****FIN DEL ANEXO 2*****