



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN Y EDICIÓN DEL BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID “OPEN LEX”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE CRITERIO ÚNICO.

1.- INTRODUCCIÓN.

El Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, desde el inicio de su edición digital, ha requerido una herramienta informática que integre todos los procesos de gestión del mismo: recepción de los anuncios, registro, catalogación, composición y cierre para su subida a la red y publicación.

Actualmente todo el proceso se está llevando a cabo a través del sistema OPEN LEX sistema adquirido por el organismo Autónomo Boletín oficial de la Comunidad de Madrid, mediante contrato de suministro formalizado con fecha 21 de octubre de 2004, que precisa de disponer de un servicio de diagnosis y mantenimiento del hardware empleado en la elaboración diaria del Boletín, así como un sistema de contingencia en caso de incidencias en los equipos informáticos del Boletín, y de un servicio de mantenimiento, actualización, asesoría técnica y resolución de incidencias para el software utilizado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

Se justifica, pues el expediente de contratación en la necesidad de dar cobertura y garantizar el perfecto funcionamiento de hardware y software del sistema de edición del Boletín Oficial, a fin de disponer en la red de la edición diaria del Boletín.

2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

El objeto del contrato es el mantenimiento y actualización del sistema de producción y edición del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid OPEN LEX.

3.- SERVICIOS A PRESTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Se prestarán los servicios, que se relacionan a continuación y se desarrollan en el presente pliego de condiciones técnicas:

-Prestación de los servicios de continuidad de las licencias de uso OPEN LEX, (servicios de Software Hot Line y Software Update).

-Prestación de los servicios de continuidad de productos de terceros (Oracle Support y Oracle Proactive), (Mantenimiento de Hardware HP y System Diagnosis).





Comunidad de Madrid

-Prestación de un servicio de Contingencia o Disaster Recovery, en las instalaciones de la empresa adjudicataria, con carácter continuado, así como la utilización de una solución de comunicaciones, basada en un servicio de redes virtuales (VLan), que proporcionará un ancho de banda garantizado y simétrico de 100Mbps, entre las instalaciones de la empresa adjudicataria y el BOCM.

4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Las tareas a desarrollar dentro de los servicios objeto de este contrato, se describen a continuación:

4.1.- Prestaciones de mantenimiento y actualización.

Los componentes sobre los que se deberán aplicar los servicios de continuidad, objeto del presente contrato, son las siguientes:

| SISTEMA OPEN LEX | TIPO DE SOPORTE |
|------------------|--------------------------|
| 1 | OPENLEX SERVER |
| 1 | OPEN LEX SEARCH |
| 1 | OPEN LEX ALERT |
| 1 | OPEN LEX WEB |
| 30 | OPEN LEX TRACKING SERVER |
| 2 | OPEN LEX TRACKING CLIENT |
| 30 | OPEN LEX DESK |
| 30 | OPEN LEX EDITOR |
| 20 | OPEN LEX MAKE UP |
| 1 | COMMS SERVER |
| 1 | COMMSXMIT |
| 1 | COMMS ZIPPER |
| 3 | COMMS CLIENT |
| 1 | COMMS M2P |
| COMMS P2P | |

4.2.- Prestaciones sobre software.

4.2.1. Software Hot Line.

El Servicio Software Hot Line es un servicio de soporte técnico no presencial que se deberá prestar mediante la conexión telemática desde las oficinas de la empresa adjudicataria a los sistemas del usuario (BOCM) a través de enlaces ISDN, VPN, líneas dedicadas o medios similares.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0907580939750659680869



A.-Asesoría técnica.

El servicio deberá ofrecer una asesoría técnica general respecto a la utilización de los productos incluidos en el mismo, con el fin de ayudar a los usuarios de estos productos a conseguir la mayor eficacia posible en su utilización.

La prestación de este servicio consiste en identificar y solucionar las incidencias sobre las aplicaciones de software.

Los interlocutores del BOCM con los servicios de la empresa serán exclusivamente los responsables técnicos, adecuadamente formados. Si bien durante la prestación de este servicio, los responsables técnicos del BOCM pueden ir recibiendo formación de manera colateral, ésta no forma parte de este servicio.

B.-Tratamiento de incidencias.

En aquellos casos en los que la incidencia no pueda resolverse de forma inmediata, en el curso de la propia llamada o por un intercambio de correos electrónicos, se iniciará un proceso de diagnóstico, dentro de las dos horas siguientes a la recepción de la comunicación del BOCM, para identificar y aislar con certeza el problema.

En esta fase del trabajo, los responsables técnicos del BOCM, colaborarán con el personal técnico de la empresa para aportar los datos necesarios, realizar las pruebas que se les soliciten, etc.

Del proceso de diagnóstico se podrá deducir que se trata de una anomalía del software de la empresa incluido en el servicio o de una dificultad de otro tipo.

Se considera anomalía a cualquier funcionamiento claramente anormal o que no se ajuste a las especificaciones de los manuales. La empresa corregirá estas anomalías con los criterios que se describen en el apartado corrección de anomalías.

C.-Corrección de anomalías.

Si la incidencia reportada por el BOCM resulta ser una anomalía de un módulo de software de la empresa incluido en el servicio, se procederá de dos maneras diferentes según el tipo de problema:

-Si el fallo del software es de poca entidad y puede obviarse fácilmente con alguna pequeña variación en el procedimiento de trabajo, la anomalía será corregida en la próxima versión del software que se distribuya.





Comunidad de Madrid

-Si, por el contrario, el fallo del software impide seriamente el funcionamiento del sistema, la empresa lo corregirá iniciando el trabajo en el momento que se detecte la anomalía, con el fin de solucionarla en el más breve plazo posible.

El software modificado que corrige la anomalía detectada será puesto a disposición del BOCM inmediatamente después de que haya sido desarrollado.

D.-Gestión de sugerencias.

El Servicio registrará las sugerencias de ampliación o modificación del software de las aplicaciones objeto del servicio, que reciba del BOCM. Estas sugerencias, que pueden suponer una mejora de las aplicaciones, serán estudiadas por la empresa con vistas a su posible inclusión en próximas versiones.

La decisión final de aceptar o no estas sugerencias es competencia de la empresa, pero, en cualquier caso, el BOCM será informado sobre el tratamiento que se va dar a su sugerencia.

E.- Condiciones de prestación del servicio.

El horario de prestación del servicio será 24 horas al día los 7 días de la semana, y se basará en un sistema de bolsa de horas de hasta 79 horas de asistencia semanal. La bolsa de horas **semanal** se divide en 75 horas semanales en horario desde 7:00 horas hasta las 22:00 horas y de 4 horas semanales en horario nocturno desde las 22:00 horas hasta las 7:00 horas.

En cualquier caso, el contratista deberá garantizar la disponibilidad de asistencia y los medios personales o materiales oportunos para la resolución de incidencias 24 horas al día 7 días a la semana. Para ello, la empresa identificará al menos dos interlocutores directos para contacto con el BOCM. En el caso del hardware, teniendo en cuenta las garantías existentes de HP.

Se proporcionará un soporte por vía telefónica y telemática con disponibilidad de 24 horas del día, los 7 días de la semana, atendido por personal con los conocimientos necesarios para resolver cualquier incidencia. La empresa proporcionará los datos de contacto (teléfono móvil y nombre completo) de las personas designadas para estas urgencias. Si fuera necesario el contacto por cualquier otro método, se considera incluido en el alcance de este expediente.

Asimismo, el BOCM, a través de su personal con conocimientos en la infraestructura y aplicativos que componen el sistema, y de conformidad con el criterio del personal especializado de la empresa contratista, podrá solicitar asistencia presencial en caso de necesidad de resolución de una incidencia urgente que afecte a su correcto



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907580939750659680869**



Comunidad de Madrid

funcionamiento. La asistencia presencial requerida se producirá en horario de 9:00 a 18:30 horas de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 los viernes.

El BOCM facilitará la conexión telemática de los operadores del servicio a sus sistemas desde su estructura de comunicaciones (acceso a Internet con suficiente ancho de banda, conexión ISDN, líneas dedicadas, etc.).

4.2.2.- Software Update.

El servicio Software Update permitirá a los usuarios de las aplicaciones OPEN LEX, evolucionar progresivamente las prestaciones de las aplicaciones objeto del servicio. Asimismo, el servicio garantizará la disposición de las actualizaciones de software que corrigen las anomalías detectadas por cualquiera de los usuarios de la aplicación.

A.- Prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá mejorar la funcionalidad de las aplicaciones incluidas en este servicio. Esta mejora de la funcionalidad se obtiene tanto por la implantación de las sugerencias recibidas de los usuarios de la aplicación, que hayan sido aceptadas por la empresa, como por la propia iniciativa de la dirección de desarrollo de la empresa.

B.-Generación de actualizaciones de corrección.

La empresa desarrollará, con la mayor celeridad posible, actualizaciones que corregirán las anomalías detectadas en las aplicaciones incluidas en el servicio. Para que el departamento de desarrollo pueda generar una de estas actualizaciones es necesario que reciba la descripción del problema, claramente identificado, con la posibilidad de reproducirlo.

C.-Acceso a las actualizaciones para la corrección de anomalías.

Todas las actualizaciones generadas para corregir anomalías comunicadas por cualquier usuario del producto son accesibles para el BOCM. Para instalar las actualizaciones en sus sistemas, podrá descargárselos desde la web de la empresa o utilizar otro medio equivalente.

D.-Condiciones de prestación del servicio.

El servicio Software Update no incluirá la instalación de las nuevas versiones distribuidas ni la formación de los usuarios en la utilización de las nuevas prestaciones de la versión (en el supuesto que la nueva versión introduzca novedades respecto a



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0907580939750659680869



Comunidad de Madrid

la utilización de la aplicación). Si el BOCM lo desea, podrá solicitar a la empresa los servicios necesarios para realizar estas tareas.

Si el BOCM reportara un problema que ya está corregido en una versión posterior, ya distribuida por la empresa pero que él no ha instalado, deberá proceder a instalar la nueva versión ya que el servicio Software Update sólo genera actualizaciones de corrección para la última versión del producto.

4.3.- Prestaciones sobre productos de terceros

4.3.1.- Oracle Support DBA y Oracle Proactive DBA

A.- Prestación del servicio.

Oracle Support DBA es un servicio de continuidad, no presencial, que garantizará el mantenimiento de las bases de datos Oracle.

Oracle Proactive DBA, es un servicio de continuidad, no presencial, por el que la empresa asumirá la iniciativa de la supervisión y gestión de las bases de datos Oracle. El servicio se realizará mediante la conexión telemática desde las oficinas de la empresa a los sistemas del BOCM a través de enlaces ISDN, VPN, líneas dedicadas o medios similares.

Oracle Support DBA es un servicio especializado que se encargará del mantenimiento de bases de datos Oracle sobre las que corren las aplicaciones OPEN LEX, que constituyen siempre entornos de producción exigentes.

Oracle Proactive DBA es un servicio especializado que se encargará de la administración, supervisión y mantenimiento de bases de datos Oracle sobre las que corren las aplicaciones OPEN LEX que constituyen siempre entornos de producción exigentes. El servicio vela por la óptima utilización de las bases de datos Oracle y prevé cuellos de botella o incidencias que puedan afectar a la producción diaria.

El servicio realizará las operaciones de mantenimiento de la base de datos, a petición del BOCM, cuando se produzca una incidencia o una anomalía que impida su correcto funcionamiento. Las incidencias comunicadas serán seguidas de forma continuada, vía telemática, hasta su total resolución.

El servicio incluirá la cobertura plena de soporte Oracle coordinada por la empresa. Esta cobertura supone que:

-La empresa adjudicataria contará con los necesarios acuerdos con Oracle que le permitan escalar los posibles fallos detectados en el software de la base de datos e instalar en los sistemas del BOCM las actualizaciones que corrigen estos fallos.





-Si sus licencias son tipo ASFU, el BOCM tiene derecho a la actualización de la versión de su base de datos, a medida que Oracle libere nuevas versiones.

El servicio de Oracle Proactive DBA también incluirá:

- Elaboración y entrega periódica de un informe de estado del sistema. En este informe se reflejarán mediciones exhaustivas de uso y prestaciones de la base de datos. Los datos de este informe constituyen una valiosa fuente de análisis para detectar posibles problemas y determinar posibles mejoras o nuevas necesidades hasta entonces ocultas.

-Obtención y revisión, todos los días laborables, de los parámetros del sistema, con la correspondiente intervención si fuera necesaria, para anticipar soluciones a posibles incidencias relacionadas con el desbordamiento de la información.

-Notificación inmediata por mail o por teléfono al usuario de cualquier intervención realizada. El BOCM fijará la dirección de correo y el nombre de las personas a las que deben hacerse estas comunicaciones.

-Examen de las variables relacionadas con las prestaciones y la ocupación de los datos dentro de los distintos espacios de trabajo. Registro histórico de estos parámetros que permitan el análisis de la evolución del comportamiento del gestor de la base de datos. Supervisión de los aspectos del sistema que por su relevancia puedan influir en la base de datos, tal como la disponibilidad de capacidad de almacenamiento para la información.

-Aplicación de un procedimiento que permita automatizar los mecanismos de control proactivo de Oracle para que las aplicaciones OPEN LEX alcancen los máximos niveles de calidad.

-La empresa adjudicataria pondrá a disposición del BOCM herramientas de software que realicen un backup en frío (cold backup) para que este backup pueda realizarse diariamente.

-Importación/Exportación. La empresa realizará al menos una vez al año el servicio de Import/Export de la base de datos del BOCM totalmente gratuito, dentro del horario laboral, es decir de 9:00 a 18:30 de lunes a viernes, siempre que no supere las 3 horas de duración y acordando con el cliente la fecha adecuada para dicho proceso. El BOCM asume que durante el proceso de Import/Export tendrá que estar bloqueada la producción.

B.- Condiciones de prestación del servicio.





Comunidad de Madrid

La empresa deberá tener acceso a los servidores en los que resida la base de datos de forma telemática. Para conseguir este acceso, se establecerá, de acuerdo con el BOCM, el mecanismo de comunicación que se estime más oportuno. También podrá instalar el software y los scripts que considere necesarios para la realización del servicio.

Es responsabilidad del BOCM disponer de un backup actualizado.

El horario de prestación del servicio será 24 horas al día los 7 días de la semana, y se basará en un sistema de bolsa de horas de hasta 79 horas de asistencia semanal. La bolsa de horas **semanal** se divide en 75 horas semanales en horario desde 7:00 horas hasta las 22:00 horas y de 4 horas semanales en horario nocturno desde las 22:00 horas hasta las 7:00 horas.

En cualquier caso, el contratista deberá garantizar la disponibilidad de asistencia y los medios personales o materiales oportunos para la resolución de incidencias 24 horas al día 7 días a la semana. Para ello, la empresa identificará al menos dos interlocutores directos para contacto con el BOCM. En el caso del hardware, teniendo en cuenta las garantías existentes de HP.

Se proporcionará un soporte por vía telefónica y telemática con disponibilidad de 24 horas del día, los 7 días de la semana, atendido por personal con los conocimientos necesarios para resolver cualquier incidencia. La empresa proporcionará los datos de contacto (teléfono móvil y nombre completo) de las personas designadas para estas urgencias. Si fuera necesario el contacto por cualquier otro método, se considera incluido en el alcance de este expediente.

Asimismo, el BOCM, a través de su personal con conocimientos en la infraestructura y aplicativos que componen el sistema, y de conformidad con el criterio del personal especializado de la empresa contratista, podrá solicitar asistencia presencial en caso de necesidad de resolución de una incidencia urgente que afecte a su correcto funcionamiento. La asistencia presencial requerida se producirá en horario de 9:00 a 18:30 horas de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 los viernes.

4.4.- Prestaciones sobre Hardware.

4.4.1.- Hardware maintenance.

Los servicios de continuidad que la empresa deberá prestar al BOCM son los siguientes:

MANTENIMIENTO EQUIPOS HP CON ARREGLO AL DETALLE ADJUNTO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907580939750659680869**



Comunidad de Madrid

| Part Number | Items | S/N | Observaciones |
|-------------|--|-------------|---------------|
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429N5HM | |
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429N5J5 | |
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429NSJ8 | |
| QR482A | HP 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base | CZ24320JQ7 | |
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429NSHK | |
| OR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429NSHL | |
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429NSJ3 | |
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429NSJS | |
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429N.SJU | |
| AM868B | HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch | CZC427UYKL | |
| AM868B | HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch | CZC428UYYP | |
| QR516B | HP 3PAR 7000 Service Processor | CZ142601HL | |
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429NSHR | |
| QR494A | HP M6710 450GB 6G SAS 10K 2.5in HDD | THH429NSHS | |
| BC745AAE | HP 3PAR 7200 OS Suite Base E-LTU | | |
| BC746AAE | 10 HP 3PAR 7200 OS Suite Orive E-LTU | | |
| BC767AAE | HP 3PAR 7200 Reoorting Suite E-LTU | | |
| 668666-421 | HP DL380e Gen8 ES-2407 8SFF Base EU Svr | CZJ43203WO | |
| 668666-421 | HP DL380e Gen8 ES-2407 8SFF Base EU Svr | CZJ43203WR | |
| 470064-793 | HP ML370G5 E5420 IPSP6810BE BEL | GB8831XMBD | |
| 450291-B21 | HP MUSO GS HP CTO Chassis | GB8817L6TF | |
| 450291-B21 | HP MUSO GS HP CTO Chassis | GB8817L6S7 | |
| 450291-B21 | HP MUSO GS HP CTO Chassis | GB8817L6WC | |
| 466133-421 | HP MUSO G6 E5520 HP SAS/SATA HPM EU Svr | HU1002AOU7 | |
| J4097B | HP ProCurve Switch 408 | CN80428A6G | |
| OTHPRLEZ | Q3723A -HP LaserJet 9050dn Printer | JPCN6CDG1R | |

4.5.- System Diagnosis.

El servicio System Diagnosis es un servicio de continuidad, no presencial, por el cual la empresa asegurará una eficaz y coordinada reparación de los equipos averiados. Dado que el servicio se orienta a proporcionar un soporte global sobre una configuración completa de plataformas y aplicaciones, el servicio no se prestará sobre equipos aislados.





Comunidad de Madrid

Por esta misma orientación global, el servicio constituye una extensión de los servicios Software Hot Line y Oracle Support DBA y Oracle Proactive DBA y no puede contratarse ni prestarse sin la contratación conjunta de estos otros servicios.

El servicio también constituye una ampliación de la cobertura que proporcionan los fabricantes de los equipos cuando estos equipos están en periodo de garantía o cuando están cubiertos por un contrato de mantenimiento específico. Por esta razón, también es una condición previa para la contratación y prestación de este servicio, que la sustitución de los componentes hardware averiados esté asegurada a través de uno de los dos procedimientos mencionados.

-Prestaciones del servicio.

-El análisis y diagnóstico de la incidencia por vía telemática, hasta la determinación precisa del componente que produce la incidencia, tanto si es un elemento hardware como un aplicativo o software que tenga instalado el BOCM.

-Información concreta al BOCM sobre la causa del problema.

-Ayuda al BOCM a mantener la productividad del sistema haciendo uso de los niveles de seguridad y disponibilidad que la configuración del BOCM permita.

5.- PLAN DE CONTINGENCIA O DISASTER RECOVERY Y LINEA DE COMUNICACIONES.

Implantación de un plan de Contingencia o Disaster Recovery que cubre dos apartados:

A.- El primer apartado consistirá en disponer de un tercer servidor dual de respaldo o Back-up (que haga las funciones de Disaster Recovery) en la sede de la empresa, donde se irán replicando los contenidos que se elaboren con el sistema OPEN LEX, cada cierto tiempo. De esta manera, en caso de accidente o imposibilidad de trabajo con los servidores del CPD en la sede del BOCM, los operarios podrán continuar trabajando contra el servidor de respaldo, a partir del estado de la copia de la publicación que disponga el servidor.

Este apartado contemplará un Hosting completo en las instalaciones de la empresa que incluirá equipamiento, infraestructuras necesarias y soporte de mantenimiento.

En cuanto a las infraestructuras necesarias, se trata de tener un servidor con una copia de la base de datos de producción del sistema OPEN LEX del BOCM. Esta copia sería del tipo Hot Standby, de forma que según se va modificando la base de datos principal va enviando el log a la base de datos Standby y lo va aplicando. De esta manera las dos bases de datos tienen los mismos contenidos con un desfase en





Comunidad de Madrid

el tiempo. El desfase dependerá del ritmo de variaciones que tenga la base de datos principal y el ancho de banda del canal de comunicaciones entre la base de datos principales y la Standby.

En caso de desastre, este servidor de respaldo dispondrá de una copia en la base de datos de los contenidos que hubiera hasta la última vez que se hiciera el log.

B.- El segundo apartado cubrirá todo lo relacionado con la puesta en marcha del Plan de Contingencia en la sede de la empresa. Por una parte, la empresa cederá en sus instalaciones la infraestructura necesaria para disponer de 2 puestos de trabajo, desde los cuales los trabajadores del BOCM podrán trabajar, en caso necesario. La empresa contará con 2 ordenadores para uso exclusivo de los trabajadores del BOCM, configurados con el software necesario y libres de cualquier otra actividad que no sea la exclusiva del BOCM. Estos ordenadores estarán ubicados en la sede de la empresa.

Además, este plan incluirá un programa de supervisión o protocolo de contingencia, que consistirá en simular una vez al trimestre, en la sede de la empresa, una sesión de trabajo. Para llevar a cabo esta tarea, una persona del BOCM se trasladará a la sede de la empresa una mañana, para hacer pruebas de edición y montaje de la publicación, acompañado de una persona de la empresa, para comprobar que todo funciona correctamente.

La empresa deberá facilitar dos vías de comunicación para conectarse con el BOCM:

1.- La conexión entre el BOCM de la Comunidad de Madrid y el CPD de la empresa, donde reside el sistema de seguridad del BOCM, será proporcionada por una solución de comunicaciones. Servicio que estará basado en redes virtuales (VLAN) que proporcionarán un ancho de banda garantizado y simétrico de 100 Mbps.

Todos los servicios de comunicaciones que se suministrarán a través de Ethernet sobre SDH estarán protegidos por la redundancia inherente al anillo SDH. En el caso de que la fibra de la conexión principal fallase, el tráfico se desviará automáticamente hacia la segunda conexión. El corte del servicio será inferior a 50 milisegundos.

Con los servicios de comunicaciones será imposible que otro cliente intercepte o envíe datos desde y hacia cualquiera de sus sedes a través de sus propios accesos. Esto se debe a que se trata de servicios de Nivel 1 separados.

2.- Por si hubiera un fallo en la línea de comunicación institucional, la empresa facilitará acceso alternativo al BOCM a los servidores Disaster Recovery de la empresa, mediante línea Internet de 4 Mbps simétricos garantizados, con acceso multioperador, por si fallara un proveedor de internet. El acceso se realizará a través de un portal Web ubicado en un servidor virtual de uso exclusivo con el fin de asegurar la confidencialidad de las comunicaciones.





El capítulo de servicios incluye todo lo relacionado con facilitar todos los equipos implicados: servidor, PC's, y equipos de comunicaciones. El Hosting abarca el mantenimiento 24 horas/día-7 días/semana de los servidores, discos, Unidad de cinta de Back-up, comunicaciones, gestión del Firewall y Firewall redundante, acceso a Internet multioperador, etc.; Supervisión de la Base de Datos; gastos derivados de consumo eléctrico, climatización, etc.

3.- La empresa adjudicataria deberá contratar una línea de comunicación por un período mínimo de 12 meses, desde el 01 de enero 2027 al 31 de diciembre de 2027. En caso de prórroga del contrato, deberá estar contratada hasta la finalización de la citada prórroga.

6.- PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

6.1.- Condiciones Generales.

Para la ejecución del presente contrato el adjudicatario se comprometerá a proporcionar los servicios y recursos humanos acordados con el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

6.2.- Desarrollo de los trabajos por parte de la administración.

El Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid designará un Responsable del Contrato cuyas funciones en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato serán:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El Responsable del Contrato podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto, durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo. Igualmente, dará cuenta al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare en algún componente, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.

6.3.- Desarrollo de los trabajos por parte del adjudicatario.

La empresa adjudicataria responderá de las pérdidas, daños y alteraciones que sufran los componentes de los equipos y sistema de gestión, desde el momento que comience su reparación o modificación hasta que se realice la entrega o implantación





Comunidad de Madrid

al usuario y éste dé su conformidad al mantenimiento o reparación efectuada, salvo que la causa del daño sea directamente imputable al Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario, además de las acciones no descritas que sean necesarias para la atención de los equipos informáticos dentro de lo establecido en el presente Pliego asume expresamente las obligaciones siguientes:

- Designará una persona como responsable ante el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid para la ejecución y coordinación del servicio, con la categoría y perfil adecuado, que será el responsable de las actuaciones necesarias para el cumplimiento del contrato y el interlocutor del adjudicatario con el Responsable del Contrato nombrado por la Administración.

- Proporcionará apoyo y presencia personal cuando se precise para la determinación de problemas y su resolución.

- Facilitará información puntual acerca de la evolución de la incidencia cuando le sea solicitada por la Administración.

7.- LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El mantenimiento de los sistemas informáticos (Hardware y Software) se realizará de modo presencial si fuera necesario, telemático y telefónico. Igualmente, cubrirá los desplazamientos, piezas y mano de obra, siendo requerida la intervención en un plazo inferior a las 2 horas. Si la asistencia requerida es presencial, se producirá en horario de 9:00 a 18:30 horas de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 los viernes.

Ambas actuaciones se realizarán, en la sede que el Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (C/ Valportillo Primera, 9 y 11, 28108-Alcobendas). El plazo de ejecución del contrato será de doce meses, desde el 01 de enero de 2027 hasta el 31 de diciembre de 2027 (ambos días incluidos). Si la formalización no ha sido posible antes del 1 de enero de 2027, el contrato será desde la fecha de formalización hasta el día 31 de diciembre de 2027. Se contempla la posibilidad de realizar una prórroga de 6 meses. En caso de prórroga la duración total del contrato sería de 18 meses.

8.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación.





9.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.

El adjudicatario se compromete a seguir las directrices marcadas en el proyecto de gestión medioambiental del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, así como el establecimiento de pautas medioambientales impulsadas por la administración.

En particular, no se utilizarán en la limpieza de los dispositivos y circuitos electrónicos productos que puedan tener una incidencia negativa en la protección del medio ambiente.

Alcobendas, a fecha de la firma

**POR LA ADMINISTRACIÓN,
LA GERENTE DEL BOCM**

Firmado digitalmente por: MARTIN FERNANDEZ ANA ISABEL
Fecha: 2026.05.07 14:25

Fdo.: Ana Isabel Martín Fernández

**CONFORME: EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA**

Fdo.:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907580939750659680869**