

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 DEL SOFTWARE PARA EL
SOPORTE REMOTO A PUESTOS”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA EL SOPORTE REMOTO A PUESTOS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3. AMBITO DE APLICACIÓN	4
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN y REQUERIMIENTOS DE LOS TRABAJOS REQUERIDOS	4
4.1 Servicios:.....	5
4.2 Suministro:	6
CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
5.1 Disponibilidad de medios.....	6
5.2 Responsable del Servicio	7
CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	7
CLÁUSULA 7. CALIDAD DEL SERVICIO	7
CLÁUSULA 8. EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER	7
CLÁUSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	8

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*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, 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* 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, **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 recogen, en concreto, las siguientes:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.
- g) El soporte y atención directa al personal empleado sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición para el desempeño de sus funciones, en especial el puesto de trabajo.

Entre estas competencias de Madrid Digital se encuentra la atención y soporte al puesto de trabajo. En la actualidad son miles los puestos de trabajo que se mantienen en la Comunidad de Madrid, distribuidos por toda la geografía de la Comunidad por lo que es necesario el uso de herramientas que permitan realizar este tipo de actividades de forma remota.

Por lo tanto, es necesario incorporar una solución que permita el acceso remoto de los usuarios al escritorio del puesto de trabajo de la oficina, para facilitar las actividades de trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento, siendo además fundamental poder ejecutar actividades de inventariado y despliegue de software en dichos puestos de trabajo mediante acceso igualmente remoto y compatible con la solución.

A su vez, es necesario incorporar una solución que permita el acceso remoto de los usuarios al escritorio del puesto de trabajo de la oficina, para facilitar las actividades de trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Para ello, Madrid Digital adquirió doce licencias de software de soporte remoto de puestos (Private Cloud de ISLONLINE). Actualmente, Madrid Digital dispone de una plataforma que permite estas actividades de soporte remoto, y que está conformada por doce (12) licencias del producto software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD", distribuida en doce (12) servidores.

Para poder seguir dando los servicios de mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizada en Madrid Digital para el acceso y soporte remoto al puesto de trabajo de los usuarios de la Comunidad de Madrid, es necesario proceder a la contratación del mantenimiento y soporte del producto de software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD" y dar continuidad al servicio que se está prestando actualmente.

Sin embargo, si bien es cierto que la utilización de dicho producto software es del todo imprescindible para dar soporte al puesto de trabajo, se ha comprobado que la capacidad que proporciona las doce (12) licencias del producto "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD" es superior a las necesidades actuales relativas al número de usuarios que precisan utilizarlas, así como al número de conexiones remotas. Por esta razón, se ha comprobado que el servicio actual no precisa de doce (12) licencias del producto software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD", sino **únicamente de seis (6) licencias**. Por lo tanto, y con el objetivo de buscar la eficiencia operativa únicamente se precisa la contratación del mantenimiento de seis (6) licencias del producto software "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD".

Además de todo lo expuesto anteriormente, y como parte de las actividades de soporte remoto al puesto de trabajo, se precisa disponer de una herramienta totalmente compatible con el producto software anteriormente mencionado y que permita realizar el despliegue de aplicaciones y configuraciones en los puestos de trabajo sobre los que se necesita intervenir sin necesidad de tener como requisito previo un cliente instalado en dicho puesto. En este caso, la aplicación software que cumple con todos estos requisitos es "PDQ DEPLOY & INVENTORY". Esta herramienta software permite además realizar tareas de documentación e inventariado de activos.

Por consiguiente, es también necesaria la cesión del derecho de uso del software "PDQ DEPLOY & INVENTORY". Usado de manera complementaria con el producto "ISL ONLINE PRIVATE CLOUD", permite, sobre un puesto de trabajo con incidencia de soporte y sobre el que se ha realizado el acceso remoto a través del producto "ISL ONLINE", el despliegue de configuraciones aplicativos o soluciones software que permitan a su vez resolver la incidencia, contando por lo tanto con capacidad de implementación y automatización del software en los puestos de trabajo. Este producto dispone también de capacidad de descubrimiento y gestión de activos.

El uso de los dos productos ("ISL Online Private Cloud" y "PDQ DEPLOY & INVENTORY"), utilizados de manera complementaria entre sí, permite poder satisfacer el servicio de mantenimiento y soporte remoto de los puestos de trabajo de una manera eficiente y con la calidad requerida.

Actualmente y, ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a las necesidades descritas, y siendo competencia de Madrid Digital proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios y el suministro que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2. OBJETO

El objeto del contrato es el mantenimiento y soporte de la actual plataforma software utilizado en Madrid Digital para el acceso y soporte remoto al puesto de trabajo a través del producto ISL ONLINE mediante seis (6) licencias ISL ONLINE PRIVATE CLOUD desplegadas en seis (6) servidores Linux ubicados en el CPD de Madrid Digital con acceso de usuarios ilimitado; y, la cesión de derecho de uso de diez (10) licencias “PDQ DEPLOY & INVENTORY”, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. AMBITO DE APLICACIÓN

Los servicios y el suministro incluidos en el presente pliego se prestarán a Madrid Digital para permitir realizar actuaciones habituales en remoto dentro del soporte al puesto de trabajo, agilizando la detección y posterior resolución de problemas, sin necesidad de trasladarse in situ a los puestos afectados ante cualquier tipo de incidencia, instalación, acción de soporte o ayuda, así como la obtención visual del escenario que ejecuta un usuario con el objetivo de poder ser reproducido y así facilitar una solución al problema o duda planteada, etc.

A su vez se incorpora una solución que permite el acceso remoto de los usuarios al escritorio del puesto de trabajo de la oficina, para facilitar las actividades de trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento. La solución permitirá además actividades de documentación e inventariado.

Para llevar a cabo los trabajos objeto del presente contrato se hará uso del:

- Producto software “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD”, mediante seis (6) licencias “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD” desplegadas en seis (6) servidores Linux ubicados en el CPD de Madrid Digital con acceso de usuarios ilimitado.
- Producto software “PDQ DEPLOY & INVENTORY”, mediante diez (10) licencias desplegadas en los sistemas de información ubicados en el CPD de Madrid Digital.

Será Madrid Digital quien identifique los servidores y los sistemas de información sobre los que se desplegarán las licencias de ambos productos, estando el adjudicatario obligado a realizar el despliegue y la conexión siguiendo las normas identificadas por los responsables de Madrid Digital.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE LOS TRABAJOS REQUERIDOS

Los servicios y el suministro incluidos en el presente pliego consistirán en los siguientes:

- (a) El mantenimiento, el soporte y el servicio de actualización de versiones de las seis (6) licencias “**ISL ONLINE PRIVATE CLOUD**” con acceso de usuarios ilimitados del producto ISL ONLINE, desplegadas en seis servidores Linux ubicados en el CPD de **Madrid Digital**, utilizadas para el soporte y acceso remoto a puestos de trabajo.

Los servicios contratados han de cubrir los siguientes aspectos:

- **License Upgrade & Update Corporate Server:** Actualizaciones del software y el acceso a usuarios ilimitados del producto.
- **Server Maintenance and Support:** Mantenimiento básico de las licencias y correctivo ante cualquier problema y servicio 24 X 7 con un tiempo de respuesta de 2 horas.

- (b) La cesión de derecho de uso, que incluirá el mantenimiento y el soporte, de diez (10) licencias del producto software **“PDQ DEPLOY & INVENTORY”**, con acceso de usuarios ilimitados, y ubicados en los sistemas de información identificados por Madrid Digital.

Los servicios contratados de estas licencias han de cubrir los siguientes aspectos:

- **Servicio “PDQ Deploy”**. Realiza la implementación y automatización del software, permitiendo actualizar software, ejecutar scripts personalizados y programando implementaciones automáticas en los puestos.
- **Servicio “PDQ Inventory”**. Realiza el descubrimiento y gestión de los activos, permitiendo acceder fácilmente a los datos de los dispositivos locales, incluyendo versiones de software obsoletas, y sincronizándose automáticamente el Directorio Activo para importar registros de equipos.

Para ambos tipos de licencias, es decir, para “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD” y para “PDQ DEPLOY & INVENTORY”, el mantenimiento y soporte de las licencias se basarán en la última actualización del producto, de forma que el adjudicatario se compromete a mantener y soportar, para Madrid Digital, todas aquellas funcionalidades que puedan ir surgiendo a lo largo de la vida del contrato, como por ejemplo (y si así fuera el caso), nuevas funciones de instalación remota de software, realización de inventario técnico, etc.

4.1 Mantenimiento de Licencias (Servicios):

4.1.1 Actualización de versiones y acceso a usuarios ilimitados (License Upgrade & Update Corporate Server).

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, las actualizaciones y nuevas versiones del producto “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD” cuando éstas se hallen disponibles para su explotación.

La instalación de las nuevas versiones y actualizaciones se llevará a cabo por parte del adjudicatario que tendrá acceso remoto a las instalaciones de Madrid Digital, no obstante, si se requiere por necesidades del servicio y/o seguridad, y a petición de Madrid Digital, la instalación o actualización se realizará in-situ en las instalaciones de Madrid Digital.

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

4.1.2 Mantenimiento correctivo y Soporte (Server Maintenance and Support).

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso del producto “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD”.

- **Horario del servicio:**

Para las licencias “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD” el horario del servicio de atención para cualquier actividad de mantenimiento será 24 X 7 durante toda la ejecución del contrato.

- **Soporte:**

El soporte se facilitará por las siguientes vías:

- **Por teléfono:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un número de teléfono y personal de contacto, que facilite el soporte técnico 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 “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD”.

- **Por e-mail:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital una dirección de correo electrónico.

- **Resolución de incidencias:**

Consistirá en la intervención y reparación de las anomalías del producto “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD”.

Para las licencias “ISL ONLINE PRIVATE CLOUD”, el tiempo máximo de respuesta será de **dos horas** a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica.

4.2 Cesión del derecho de uso de licencias (Suministro):

4.2.1 Cesión de derecho de uso de las licencias del producto “PDQ DEPLOY & INVENTORY”.

La cesión del derecho de uso de diez (10) licencias “PDQ DEPLOY & INVENTORY” será en modalidad de suscripción, y contempla el mantenimiento y el soporte para la resolución de incidencias relacionadas con anomalías que pueda presentar el producto, así como, las actualizaciones de versiones que procedan.

Las características de la prestación son las siguientes:

- Para las licencias “PDQ DEPLOY & INVENTORY” el horario del servicio de atención para cualquier actividad de mantenimiento será en modalidad “8x5” durante toda la ejecución del contrato.
- Para las licencias “PDQ DEPLOY & INVENTORY”, el tiempo máximo de respuesta será superior a **cuatro (4) horas** a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica.
- La cesión de derecho de uso incluye el mantenimiento y el soporte de las licencias que se basarán en la última actualización del producto, de forma que el adjudicatario se compromete a mantener y soportar para Madrid Digital, todas aquellas funcionalidades que puedan ir surgiendo a lo largo de la vida del contrato, como por ejemplo (y si así fuera el caso), nuevas funciones de instalación remota del software, realización de inventario técnico, etc.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para prestar con éxito los servicios y el suministro objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución de los trabajos. Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar la cualificación profesional del personal adscrito a la ejecución del contrato.

5.2 Responsable del Servicio

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

El adjudicatario, en la primera semana de ejecución del contrato, 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).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de **Madrid Digital** designe a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del Responsable del Servicios, informará trimestralmente sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

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 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.
- 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 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, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 8. EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER

Se requiere que la empresa propuesta como adjudicataria aporte acreditación vigente de estar en posesión de la calificación de "Partner Autorizado para la distribución, 1er y 2do nivel de soporte, integración y mantenimiento del producto y servicio de ISL Online en España", así como, el compromiso de mantener el nivel de certificación durante el periodo de ejecución del presente contrato en los productos y servicios objeto del contrato.

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 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 Dirección de Puesto de Trabajo Digital, Área de Servicios de Puesto de Trabajo Digital

Email: madriddigital.dptd@madrid.org

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

Por su parte Madrid Digital se compromete a responder en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Director de Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO
Fecha: 2026.09.21 08:59

Fdo.: Guillermo García García-Verdugo