

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, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE
LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE LOADRUNNER
PROFESSIONAL”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE LOADRUNNER PROFESSIONAL”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON CRITERIO ÚNICO.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS SOFTWARE.....	4
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
CLÁUSULA 5. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO	5
CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	5
CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	7
CLÁUSULA 8. CALIDAD	7
CLÁUSULA 9. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO.....	7

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), y por 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 –artículo 26– (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, la Agencia), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia 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.

Para ello dispone de la infraestructura “hardware” y “software” necesaria para facilitar el servicio apropiado a todos ellos.

Un elemento básico de un sistema de información es el “software” de aplicativo. La Agencia gestiona en la actualidad el desarrollo y mantenimiento de estos aplicativos y los diferentes módulos que los componen, así como la producción y explotación de la totalidad de ellos.

La Agencia dispone de un conjunto de elementos “hardware” y “software” de base, que conforman la plataforma definitiva donde residirán los sistemas de información en su fase de Producción. Por otra parte, existe un equipamiento paralelo destinado a la fase de desarrollo y mantenimiento.

En la actualidad, en el ámbito de Calidad, son fundamentales las pruebas de rendimiento que se realizan sobre las aplicaciones competencia de esta Agencia, ya que contribuyen a mejorar la satisfacción de los usuarios y a maximizar el uso eficiente de los recursos hardware y software.

Tales pruebas de rendimiento se consiguen generando la carga de transacciones requerida a las aplicaciones, de manera que así se puede simular el número de usuarios estimados para tales aplicaciones y monitorizar sus rendimientos en esas condiciones de carga.

Las pruebas de rendimiento se aplicarán tanto a los sistemas de información existentes durante su mantenimiento y evolución, como a los nuevos sistemas de Información. Supone un fuerte incremento progresivo de nuevos aplicativos con nuevas tecnologías, la ampliación, actualización y

renovación de los módulos de aplicativos ya existentes y el sucesivo mantenimiento y administración de todos ellos.

La unidad de Calidad realiza controles de calidad en el software que conforma las aplicaciones informáticas y sistemas de información de la Comunidad de Madrid. Entre los controles de Calidad figura el análisis del rendimiento del software. Con tal fin se emplean varias herramientas, entre ellas el producto LoadRunner Professional.

LoadRunner Professional se usa con el objetivo de reproducir sintéticamente el comportamiento del usuario, y en una volumetría que simule parte de la carga de usuarios simultáneos que emplean las aplicaciones. Se fuerza así la detección de puntos de mejora en el rendimiento que, tras la subsanación, permiten la puesta en producción de las aplicaciones con mayor confianza de prestar un mejor servicio a los usuarios finales. Producto que requiere contar con un servicio de mantenimiento y soporte.

En diciembre de 2019 se adjudicó, el contrato de servicios, **“MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SILK PERFORMER”**, expediente ECON/000281/2019. En el citado expediente se contrató el mantenimiento de las siguientes licencias, que fueron adquiridas previamente por Madrid Digital en el año 2004:

Nº DE SERIE	DESCRIPCIÓN	UNIDADES
600000234228	Licencias para simular 100 usuarios virtuales.	100
600000234364	Licencia Silkperformer para la programación de los casos de prueba, el reporting, y la gestión del producto.	1

Debido a la obsolescencia del producto Silk Performer se produjo un cambio de las licencias Silk Performer a LoadRunner Professional.

Tras este cambio, las licencias de las que dispone Madrid Digital son las siguientes:

PRODUCT NUMBER	DESCRIPCIÓN	UNIDADES
SP-AN619	LoadRunner Professional Suite Protocol Bundle Virtual User and Controller SW E-LTU	100
SP-AJ789	LoadRunner Professional Foundation Entitlement SW E-LTU	1
SP-AJ811	LoadRunner Professional Worldwide Usage Add-On Virtual Users SW E-LTU	100

Para garantizar la operatividad y disponibilidad de este servicio, se considera necesario continuar con el mantenimiento y soporte de este producto, objetivo de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 2. OBJETO

El objeto del presente contrato es el servicio de mantenimiento, soporte y actualización de las licencias del producto LoadRunner Professional para las pruebas de rendimiento de los sistemas de información en la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid y en el conjunto de la Comunidad de Madrid, y en sus infraestructuras instaladas, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS SOFTWARE

Los productos software, de los que ya dispone Madrid Digital y para los que se quiere contratar el mantenimiento, soporte y actualización son los siguientes:

PRODUCT NUMBER	DESCRIPCIÓN	UNIDADES
SP-AN619	LoadRunner Professional Suite Protocol Bundle Virtual User and Controller SW E-LTU	100
SP-AJ789	LoadRunner Professional Foundation Entitlement SW E-LTU	1
SP-AJ811	LoadRunner Professional Worldwide Usage Add-On Virtual Users SW E-LTU	100

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario se compromete a realizar el **mantenimiento, soporte y la actualización** de las licencias perpetuas relacionadas en la Cláusula anterior.

MANTENIMIENTO Y SOPORTE

4.1 Mantenimiento correctivo:

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.

- 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 **36 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.

4.2 Mantenimiento evolutivo:

Formará parte del objeto del contrato, la actualización de productos y herramientas como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, o de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones, rendimientos, o como consecuencia de detección de un fallo de funcionamiento del software.

A tal efecto, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Agencia de las actualizaciones del producto realizadas durante la ejecución del contrato, en el plazo máximo de un mes desde su liberación, momento a partir del cual la Agencia podrá disponer de estas nuevas versiones.
- Comunicar a la Agencia información relativa a los fallos que se descubran, así como correcciones y revisiones de los productos objeto de mantenimiento.
- La instalación de las nuevas versiones y actualizaciones se llevará a cabo por Madrid Digital que tendrá a su disposición las claves de acceso para la activación de las licencias.
- El adjudicatario facilitara las instrucciones necesarias y los manuales de uso para su correcta utilización y operatividad.

4.3 Soporte Técnico:

El **soporte**, proporcionado directamente por el fabricante del software, se facilitará por las siguientes vías:

- **Por teléfono:**

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un número de teléfono y personal de contacto, en horario de 09:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes no festivos, que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software, así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.

- **Por internet:**

Previo registro se pueden abrir consultas de forma ininterrumpida, así como consultar la base de datos con resoluciones a los casos más frecuentes.

- **Por e-mail:**

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital una dirección de correo electrónico.

CLÁUSULA 5. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

El adjudicatario, el **primer día de ejecución del contrato**, pondrá a disposición del Área competente de la Agencia, las claves de acceso para la activación del mantenimiento, soporte y actualización de las licencias del software Loadrunner Professional.

Para el caso de **actualizaciones y versiones sucesivas** estarán disponibles para la Agencia, una vez que estén disponibles en el mercado.

CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 Disponibilidad de medios:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios para proporcionar el soporte técnico que pueda necesitar, para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato.

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.

En el caso de que, por razones ajenas a la Agencia, los trabajos contratados puedan implicar para el contratista la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos, en sábados o festivos, o en horario nocturno, esta Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

6.2 Responsable del Servicio:

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

Este responsable se encontrará en contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos de ser el interlocutor sobre cuestiones del presente contrato.

Este Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección de la Agencia a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y con la periodicidad que determine Madrid Digital, 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 y ser el interlocutor de las peticiones de servicio y de información de la Agencia con el resto de la organización del contratista.
- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano de la Agencia que controle los trabajos 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 Madrid Digital de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de Madrid Digital, las herramientas hardware y software que estime pertinentes, y que sean complementarias a los sistemas de información utilizados por Madrid Digital y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

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, Madrid Digital no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el *Responsable del Servicio* 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 servicio.

CLÁUSULA 8. CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el contratista 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.

CLÁUSULA 9. EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar acreditación vigente como **Partner Autorizado de OPENTEXT** para la prestación de los servicios de mantenimiento del **producto LoadRunner Professional**, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el período de ejecución del presente contrato.

CLÁUSULA 10. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

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

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Arquitectura

Contacto: MD_PLIEGO_QA@madrid.org

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en *el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

El Director de Arquitectura

F mado d g almen e po FERNÁNDEZ BEDMAR ANDRÉS JORGE
Fecha 2024 06 20 17 17

Andrés Fernández Bedmar