

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 DE LAS SOLUCIONES DE  
SOFTWARE DE AUTOMATIZACIÓN DE LA COMUNIDAD  
DE MADRID”***

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE LAS SOLUCIONES DE SOFTWARE DE AUTOMATIZACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO**

**INDICE**

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....</b>	<b>3</b>
3.1 Soporte y mantenimiento de licencias: .....	3
3.1.1 Mantenimiento correctivo .....	3
3.1.2 Mantenimiento preventivo .....	3
3.1.3 Mantenimiento evolutivo .....	4
3.2 Acuerdos de Nivel de servicios.....	4
<b>CLÁUSULA 4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>5</b>
4.1 Disponibilidad de medios.....	5
4.2 Verificación de la Capacidad de los Componentes del Equipo Prestador .....	6
4.3 Responsable del Servicio: .....	6
<b>CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 7. CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>7</b>
<b>ANEXO 1. RELACIÓN DE LICENCIAS.....</b>	<b>8</b>

## **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.

h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

Dentro del precitado ámbito competencial, en la actualidad, la Agencia dispone de las soluciones de automatización de BMC para los procesos de automatización, auto-provisión de infraestructura, descubrimiento automático de activos y reporting.

Debido a la criticidad e importancia de estos procesos para la transformación de la operación de los sistemas, en ámbitos tan necesarios y críticos como la seguridad, y con el objeto de garantizar el soporte, la continua disponibilidad y la optimización de los productos con los que se implementan, resulta necesario contar con un servicio de mantenimiento y actualización de dichos productos.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de las licencias de software de gestión de la infraestructura y auto-provisión (LEON), así como de las licencias de software de automatización, reporting y descubrimiento automático de activos (TrueSight Automation Suite, TrueSight Automation for Servers, TrueSight Smart Reporting, TrueSight Orchestration y BMC Discovery), de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el anexo al mismo.

### **CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

Los servicios de mantenimiento y soporte demandados se ofrecerán sobre del software de las soluciones de automatización de BMC para los procesos de automatización, auto-provisión de infraestructura, descubrimiento automático de activos y reporting instalados en la Agencia.

Por tanto, el alcance total del contrato para el mantenimiento de las licencias software objeto de este contrato comprende los servicios que se detallan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Así los trabajos objeto del contrato se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se relaciona, sobre las licencias detalladas en el anexo I:

#### **3.1 Soporte y mantenimiento de licencias:**

El Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento es el denominado por el fabricante “BMC Continuous Support”, en modalidad de soporte global 24 horas al día, 7 días a la semana para problemas de severidad alta (severidad 1) para las soluciones objeto del expediente.

El soporte y mantenimiento de las licencias tendrá las siguientes características:

- Número ilimitado de incidencias
- Cualificación técnica: se deberá prestar el soporte mediante técnicos debidamente certificados por el fabricante
- Las actualizaciones y nuevas versiones de producto deberán estar disponibles a través del portal de soporte del fabricante y, serán notificadas a través del sistema de alertas y notas de revisión configuradas por Madrid Digital en su cuenta de usuario de soporte.
- Entrega del software en soporte magnético en caso de estar disponible y si Madrid Digital lo solicita para los productos objeto de este pliego.
- Acceso a nuevas versiones o revisiones siempre que las mismas sean proporcionadas sin cargo adicional.
- Acceso a la documentación de las soluciones objeto de este expediente, en caso de que Madrid Digital lo solicite en formato electrónico en inglés, así como cualquier documentación relativa a parches y base de datos de conocimiento, en el formato disponible por el fabricante.

El soporte debe contener lo siguiente:

##### **3.1.1 Mantenimiento correctivo**

- Soporte telefónico y web para incidencias o consultas.
- En caso de incidencias críticas, el adjudicatario dispondrá de un acceso para realizar un diagnóstico remoto.
- Soporte a un número ilimitado de casos, vía web, correo o teléfono.
- Soporte de especialistas de las soluciones objeto del pliego.
- Escalado a laboratorio, en el caso de que la incidencia lo requiera.
- Acceso a boletines informativos, bases de datos de conocimiento o cualquier publicación técnica que pueda ayudar a la resolución de incidencias.

##### **3.1.2 Mantenimiento preventivo**

- Servicio orientado a detectar y evitar posibles degradaciones en la funcionalidad de la herramienta objeto del pliego.

### 3.1.3 Mantenimiento evolutivo

- El adjudicatario incluirá como parte de este servicio actualizaciones de nuevas versiones del software objeto del pliego, así como soporte web online que incluye descarga de parches, actualizaciones, bases de datos de conocimiento.

### 3.2 Acuerdos de Nivel de servicios

La clasificación de impacto para los servicios de soporte y mantenimiento requeridos por Madrid Digital y de acuerdo con la política del fabricante, son las que se indican a continuación:

NIVEL SEVERIDAD	DEFINICIÓN DEL IMPACTO EN EL CLIENTE
1	<p><b><u>Impacto Crítico en el Servicio</u></b></p> <p>Una disfunción que deja uno o varios sistemas o ubicaciones críticas para el cliente en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante la/s ventana/s horarias establecidas como de alta actividad para cada uno de los sistemas implicados. Los recursos del cliente estarán disponibles y dispuestos a trabajar con el adjudicatario en un esquema de 24 horas al día, 7 días de la semana para resolver el incidente. Las características de los incidentes con un Nivel de Severidad Alta (severidad 1) incluyen entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio del negocio no está operativo</li> <li>• Colapso del sistema de producción</li> <li>• Riesgo en relación con la integridad de los datos</li> <li>• Fallo en las operaciones de copia de seguridad (backup) de producción o de recuperación.</li> </ul>
2	<p><b><u>Impacto Considerable en el Servicio o en su Implementación</u></b></p> <p>Toda disfunción que deja un sistema o producto en estado no operativo (excepto para los sistemas considerados como críticos en ventana horaria de máxima actividad, que siempre están asociados a una incidencia con categorización de Severidad Alta), y todo fallo que no provoca un cese de operatividad de un sistema o producto, pero produce una degradación del servicio sin poder encontrar una solución alternativa aceptable.</p>
3	<p><b><u>Impacto Moderado en el Servicio</u></b></p> <p>Aquella disfunción en alguna de las partes no básicas de un sistema o producto y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio, el sistema o producto se encuentra afectado de forma moderada, no se han perdido datos y el servicio del negocio, la aplicación o el sistema se encuentra todavía funcionando. La cuestión puede ser temporalmente solucionada usando una vía alternativa para afrontar el problema.</p>
4	<p><b><u>Ningún Impacto en el Servicio</u></b></p> <p>Problemas no críticos, preguntas generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.</p>

El adjudicatario como parte del servicio incluye el indicador “Tiempo de Respuesta”, siendo plazo máximo transcurrido desde que la incidencia es comunicada por Madrid Digital. Siendo los plazos máximos de respuesta los que aparecen en la tabla a continuación:

PRIORIDAD	INDICADOR DE SERVICIO	VALOR OBJETIVO
Crítico - 1	Plazo máximo de respuesta para una incidencia de severidad crítico. (Nivel de severidad 1).	Menor o igual a una hora incluyendo festivos
Considerable - 2	Plazo máximo de respuesta para una incidencia de severidad considerable. (Nivel de severidad 2).	Menor o igual a dos horas laborables*.
Moderado - 3	Plazo máximo de respuesta para una incidencia de severidad moderada. (Nivel de severidad 3).	Menor o igual a cuatro horas laborables*.
Sin impacto - 4	Plazo máximo de respuesta para una incidencia sin impacto en el servicio. Nivel de severidad 4).	Menor o igual a doce horas laborables*.

\*Horario laborable Local se define como lunes a viernes de 9:00 a 18:00.

## **CLÁUSULA 4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **4.1 Disponibilidad de medios**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios y de toda índole, necesarios 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.

Asimismo, el adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio 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 contratista.

Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, 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 contratista.

El contratista 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.

Además, de conformidad con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario sea Partner Autorizado o GOSI (Global Outsourcer Integrator) para revender o prestar servicios con las soluciones de automatización, descubrimiento de BMC y revender soluciones de marketzone de BMC, LEON.

#### **4.2 Verificación de la Capacidad de los Componentes del Equipo Prestador**

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación objeto del contrato y facilitará las especificaciones técnicas y las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.

#### **4.3 Responsable del Servicio:**

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio ante la Agencia.

El licitador que haya presentado la oferta más ventajosa y, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Curriculum Vitae** de dicho Responsable, y deberá presentarlo debidamente firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional). Así como toda aquella documentación que la Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dicho Currículum.

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

El contratista, a través del *Responsable del Servicio* y con la periodicidad que determine la Agencia, informará sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- Diariamente, impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- Supervisar y controlar, diariamente, el servicio de mantenimiento y soporte técnico a prestar, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos en la ejecución del contrato.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el contratista a la prestación de los servicios objeto del presente mantenimiento, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el contratista destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

#### **CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

El adjudicatario asegurará la disponibilidad de los productos contratados durante el periodo de ejecución del presente contrato. En el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos suponga un cambio de denominación, podrá sustituirlos siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales, sin que suponga un coste adicional para Madrid Digital.

Madrid Digital se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de este contrato. Se podrá recabar la información necesaria, obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

## **CLÁUSULA 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo 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 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 entregables obtenidos que estime oportunas.

## **CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a la siguiente dirección de correo, identificando en el asunto el número de Expediente, y Título.

e-mail: [madriddigital.transforsis@madrid.org](mailto:madriddigital.transforsis@madrid.org)

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

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

## ANEXO 1. RELACIÓN DE LICENCIAS

Los productos objeto de mantenimiento son los que a continuación se detallan:

PRODUCTOS NUEVOS	TIPO DE SOPORTE	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDADES
TrueSight Automation Suite – Base License	BMC Pather Continuous	Por Empresa	1
TrueSight Automation for Servers	BMC Pather Continuous	Por activo gestionado – terminal servidor	2.032
LEON – renewal maintenance	BMC Pather Continuous	Por activo gestionado – terminal servidor	408
Truesight Smart Reporting – Server Automation	BMC Pather Continuous	Por Empresa	1
Truesight Orchestration – Automation Pack (Server Endpoint)	BMC Pather Continuous	Por activo gestionado – terminal servidor	2.030
Truesight Orchestration – Adapters License Add-on	BMC Pather Continuous	Por Adaptador	6
BMC Discovery for Storage - ESO	BMC Pather Continuous	Por activo gestionado – terminal servidor	2.030
BMC Discovery for data Center - ESO	BMC Pather Continuous	Por activo gestionado – terminal servidor	2.030

**El Director de Sistemas**

Firmado digitalmente por: [REDACTED] DANIEL MOZO  
Fecha: 2024.08.22 18:41

**Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado**