



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE "MANTENIMIENTO Y DESARROLLO SISTEMA DE GESTIÓN DE ARTES GRÁFICAS DEL ORGANISMO AUTÓNOMO BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID", A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.**

## **1.- INTRODUCCIÓN.**

El Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (en adelante BOCM) cuenta con una herramienta informática para la gestión integral de su actividad mercantil de producción y venta de trabajos de artes gráficas y otros suministros de papel manipulado.

La herramienta integra, sin ánimo de ser exhaustivos, la gestión de los procesos de logística, almacén e inventario, gestión de compras, gestión de ventas y sistema de contabilidad.

Este documento describe las condiciones técnicas que han de regir en la contratación de un servicio de mantenimiento (correctivo, adaptativo y evolutivo) de los distintos módulos que conforman este sistema de gestión, que permita su correcto funcionamiento y su adaptación a las nuevas necesidades y circunstancias que impongan los clientes y el propio funcionamiento y cambios de organización del organismo.

## **2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.**

El objeto de la contratación es el servicio de mantenimiento del Sistema Operativo "THEOS- CORONA" y del sistema de gestión de artes gráficas "AXISGRAF", de acuerdo a las condiciones técnicas establecidas en este pliego.

La experiencia acumulada en estos años de funcionamiento del Sistema AXISGRAF pone al descubierto la conveniencia de realizar, normalmente, mejoras en el aplicativo con modificaciones simples o de mediana complejidad, aunque en determinados casos existe la necesidad de efectuar una nueva reprogramación de alguno de los módulos del Sistema, de forma que la aplicación se adapte lo máximo posible a las necesidades reales de cada Unidad o Departamento de los que integran la estructura organizativa del BOCM.

Además, y como se ha citado anteriormente, tanto los cambios tecnológicos como los cambios normativos (fundamentalmente en la facturación) que periódicamente se producen, obligan a realizar la adaptación del Sistema, de una forma eficaz y dentro de los plazos establecidos.

Las actuaciones a llevar a cabo dentro del objeto del contrato serán las siguientes:





### **Mantenimiento Correctivo:**

Como mantenimiento correctivo se entiende el soporte y la resolución de todas aquellas incidencias que ya no son objeto de la garantía y que se derivan de errores producidos en el funcionamiento de los módulos implantados, que no fueron detectados ni cuando se realizó el estudio funcional del Sistema ni cuando se implantó.

### **Mantenimiento Adaptativo:**

Como mantenimiento adaptativo se entiende el soporte y la resolución de todas aquellas incidencias relacionadas con la evolución del ámbito normativo o técnico o como consecuencia de cambios en el entorno organizativo al que el Sistema da soporte.

### **Mantenimiento Evolutivo:**

Como mantenimiento evolutivo se entiende el soporte y la resolución de:

- Incidencias de mejora y/o ampliación de las capacidades funcionales o técnicas existentes en los Sistemas, incluyendo la actualización de las versiones de los productos base.
- Implantación de nuevas funcionalidades, incluyendo, en cualquier caso, todas las actividades de diseño funcional, diseño técnico, construcción, pruebas unitarias, pruebas de integración pruebas de aceptación/regresión y de usuario y tareas de soporte.

## ***2.1.- Infraestructura tecnológica.***

Este servicio incluirá tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo, incluyéndose las configuraciones y recarga de software. Es decir, todas aquellas acciones necesarias para restablecer el servicio original de los equipos de la forma que se establece a continuación.

El equipamiento se encuentra en las dependencias que el BOCM tiene en su edificio ubicado en el polígono industrial de Valportillo en Alcobendas (Calle Valportillo Primera, 9 y 11).

### **2.1.1.- Equipamiento.**

#### **Hardware:**

- 1.** 1 servidor de Red Core 2 DUO.
- 2.** Memoria DDR ii 2 Gb.
- 3.** Controladora SAS.
- 4.** Controladora SCSI.





- 5.** Sistema de almacenamiento compuesto por:
  - 2 Discos duros SAS (RAID 1).
  - 1 Unidad de Copia DAT 72.
- 6.** Tarjeta de Red.
- 7.** DVDRW.

**Software:**

- 1.** Sistema Operativo Theos-Corona
- 2.** Base de Datos integrada, propia del Sistema y con posibilidad de integrarse con S.O. UNIX/Windows o cualquiera que lea caracteres ANSI.
- 3.** Gestión Documental propia e interrelacionada con Windows y posibilidad de consulta de ficheros TXT, JPG, PDF, etc.
- 4.** Web Service, posibilidad de integración, con recepción y envío en WEB propia e institucional.
- 5.** Contenedor Servlet para posibilitar las peticiones de clientes a través de páginas WEB, favorece el tratamiento de solicitudes de clientes sobre trabajos propios o peticiones de presupuestos.

**2.1.2.- Descripción del Sistema.**

El Sistema de Gestión de Artes Gráficas está concebido como un sistema integrado que incluye todos los subsistemas de gestión, control y producción relacionados con los ingresos por ventas de trabajos realizados de artes gráficas del BOCM. Así su función es aglutinar y gestionar toda la información que se produce en esta materia, cuidando su integridad, seguridad y consistencia y contemplando en todo momento la forma de contratación de la empresa pública.

Las especificaciones funcionales de AXISGRAF se han estructurado en módulos denominados de la siguiente forma:

- Administración del Sistema.
- Datos comunes, empresas, territorio y productos.
- Gestión de Almacén.
- Gestión de Compras y Colaboraciones.
- Gestión de Órdenes de Fabricación.





- Gestión de Presupuestos de Ventas.
- Gestión de Facturas Emitidas y Recibidas.
- Contabilidad de gastos, tanto presupuestarios como extrapresupuestarios, e ingresos por trabajos de artes gráficas y de inserciones en el Boletín Oficial.
- Información a los Órganos Directivos.
- Conexión con otras aplicaciones.
- Carga de datos desde Plataformas anteriores.

### 2.1.3.- Especificaciones Técnicas del Sistema.

THEOS es una plataforma multiusuario para el desarrollo de las aplicaciones para la gestión de artes gráficas, que están instaladas en el BOCM.

THEOS es un sistema operativo de 32/64 bits que se encuentra plenamente integrado en los ordenadores basados en procesadores Intel (incluidos los PC, desde el 386 al Pentium). Permite desde 1 a 254 terminales conectados al ordenador central, bien en modo texto (terminales ANSI o PC-terminal), bien en modo gráfico (monitores VGA) o bien como estaciones de trabajo (con Dos<sup>®</sup>, Windows<sup>®</sup> o THEOS<sup>®</sup>). Las conexiones entre el ordenador central y las estaciones de trabajo pueden efectuarse mediante conexiones Ethernet y TCP/IP o por el tradicional cable serie RS-232C.

THEOS es un sistema operativo multiusuario, multitarea (multihebra: un programa puede dividir su trabajo en varios procesos que se ejecutan simultánea y coordinadamente), multisesión (un usuario puede ejecutar simultáneamente varias aplicaciones en primer plano), multilingua (un usuario puede estar trabajando en inglés, otro en castellano, ...). Los usuarios se conectan a cuentas (login) protegidas con palabras de paso, con niveles de privilegio y prioridades en función de sus propias asignaciones.

THEOS permite la utilización de la ofimática (Word, Excel, Lotus, etc.) gracias a su plena integración con Windows 3.11, Windows 95, Windows 98, Windows XP, Windows 2000, Windows NT y Windows 2003 Server, mediante el empleo de estaciones de trabajo THEOS<sup>®</sup> Work Station.

Características más destacables:

- Facilidad de uso y mantenimiento.
- Facilidad de desarrollo.
- A prueba de virus.
- Resistencia a Hackers.
- Resistencia a caídas.
- Ficheros y base de datos fiables.
- Rapidez y facilidad de conexión en red.





El BOCM integra, con la aplicación Axisgraf, sus sistemas ofimáticos de gestión a través de Theos

#### **2.1.4.- Alcance del Sistema.**

AXISGRAF afecta a todo el conjunto de Unidades, integradas en la organización del BOCM, con competencia en materia de Artes Gráficas, de procesos de fabricación y de ingresos.

Las unidades directamente afectadas en este Sistema son:

- Unidad de Compras.
- Unidad de Ventas.
- Unidad de Producción.
- Almacén.
- Contabilidad.

### **3.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Las tareas a desarrollar dentro de los servicios objeto de este contrato, y que se describen a continuación, se han de ejecutar manteniendo la documentación correspondiente actualizada para el mantenimiento correctivo y adaptativo, y/o como fases del ciclo de vida de un proyecto normal en el mantenimiento evolutivo, pero en ambos casos con la circunstancia de su necesaria integración en el Sistema.

#### **3.1.- *Mantenimiento Hardware y Software.***

Consistirá en la resolución de aquellas incidencias y/o problemas que surjan en el ámbito de los elementos informáticos, determinados en este contrato, existentes en el BOCM, realizando un mantenimiento preventivo de los mismos, así como la solución de averías y problemas que se puedan plantear.

Este mantenimiento se prestará de modo presencial y de modo telefónico. Igualmente, cubrirá los desplazamientos, piezas y mano de obra, siendo requerida la intervención en un plazo inferior a las ocho horas laborables:

- El horario del mantenimiento a distancia deberá prestarse de lunes a viernes. Para el servicio a proporcionar por un analista se consideran 3 h de teletrabajo diario dentro de la jornada laboral indicada en el párrafo siguiente.
- Los mantenimientos evolutivos y adaptativos del sistema de gestión, deberán ser desarrollados en jornadas presenciales, 3 veces por semana (martes, miércoles y jueves) en jornada completa, horario de 7:00 a 14:30 horas.





- Cuando determinadas y puntuales actuaciones requieran una especial dedicación, deberá establecerse una presencia real que solvente esta necesidad, al margen de los dos días establecidos. Normalmente, esta presencia extraordinaria se solicitará y acordará por el responsable del contrato.
- En el caso del suministro de piezas de sustitución se pondrá en funcionamiento el servidor de reserva, que existe en la instalación, en el mínimo tiempo posible y que permita el traspaso y recarga de información, esta puesta en marcha del servidor no será superior a las 7,00 horas.

En caso de averías graves que requieran destrucción de datos para su solución, se consultará al responsable, designado por el BOCM, para adecuar el proceso de actuación a las necesidades del BOCM. En este caso concreto el contratista viene obligado, dentro de su mantenimiento preventivo, a realizar una copia de seguridad diaria, una semanal, una mensual y otra al cierre del ejercicio de todos los datos existentes en el Sistema.

### **3.2.- Mantenimiento del Sistema de Gestión.**

El adjudicatario realizará las tareas necesarias de preparación previa de datos, migraciones, elaboración de informes de validación, etc. de aquellas acciones de mantenimiento o nuevos desarrollos que se requieran.

Para todas las acciones realizadas, el contratista realizará las actividades de formación correspondiente, tanto a los usuarios finales del Sistema como a los responsables del Departamento correspondiente.

### **3.3.- Registro de incidencias.**

La empresa adjudicataria conservará un "Registro de las intervenciones" realizadas, que se actualizara cada vez que se realice una nueva intervención. Este registro trazará:

- Fecha de aviso de la incidencia o necesidad de intervención.
- Descripción detallada de la incidencia o intervención.
- Departamento al que afecta.
- Descripción detallada de las tareas realizadas necesarias para la solución de la incidencia o intervención.
- Fecha de resolución
- Evidencia de que la incidencia ha sido resuelta, o que la intervención a finalizado de manera satisfactoria, confirmado por el departamento afectado.





Este “Registro de incidencias” se entregará de manera quincenal al personal que se indique por el responsable del contrato, dentro del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

#### **4.- PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.**

##### **4.1.- 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 quedando excluida la subcontratación de cualquiera de estos Servicios.

En ningún caso se establecerá, como consecuencia de la ejecución del contrato, relaciones jurídicas de carácter funcional o laboral entre la Administración de la Comunidad de Madrid y la empresa adjudicataria.

##### **4.2.- 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.

##### **4.3.- 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 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 Director Técnico 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.

## **5 - LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

El mantenimiento de los sistemas informáticos (Hardware y Software) se realizará de modo presencial y de modo telemático. Igualmente, cubrirá los desplazamientos, piezas y mano de obra, siendo requerida la intervención en un plazo inferior a las cuatro horas laborables.

El desarrollo y mantenimiento del Sistema de gestión, se efectuará in situ.

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 un año, desde el 01 de enero de 2025 o desde la formalización del contrato, si esta es posterior.

## **6.- RECEPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.**

Para la recepción del objeto del contrato, se deberá asegurar que las características técnicas exigidas en este pliego son cumplidas.

Para la evidencia de que el objeto del contrato se ha cumplido correctamente la empresa emitirá un certificado que recoja el alcance de los servicios y que estos se han realizado de conformidad con las prescripciones técnicas y cláusulas administrativas. Las evidencias aportadas, deberán incluir como mínimo el documento de "Registro de intervenciones" como se indica en el punto 7 de este documento.

## **7.- 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.

### **8.- FACTURACIÓN Y ABONO DEL PRECIO.**

El adjudicatario tendrá derecho al abono del precio de los servicios efectivamente realizados y formalmente recibidos por la Administración con arreglo a las condiciones establecidas en el contrato.

### **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.

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO  
FECHA Y FIRMA

Alcobendas, a fecha de la firma  
POR LA ADMINISTRACIÓN,  
LA GERENTE

Fdo.:

Fdo.: Ana Isabel Martín Fernández

