

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 SISTEMA DE RESERVA DE PUESTOS DE BIBLIOTECAS (MYPC)”***

---

---

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



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE RESERVA DE PUESTOS DE BIBLIOTECAS (MYPC)” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

**ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 6. EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>6</b>
7.1 Disponibilidad de medios .....	6
7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio ..	6
7.3 Responsable del Servicio .....	6
<b>CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 9. DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 11. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</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); 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 (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); 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 (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), se configura como ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, con personalidad jurídica propia, 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 recoge, 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.

La **Dirección General de Patrimonio Cultural y Oficina del Español** de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte tiene atribuidas, entre otras, las competencias de gestión del sistema bibliotecario en la Comunidad de Madrid y el apoyo a través de herramientas para su modernización y desarrollo, y viene utilizando la aplicación MYPC para la gestión del servicio de reserva de puestos en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.

Madrid Digital en el ámbito de sus competencias, adquirió en el año 2018, una Licencia Servidor MyPC, una Licencia MyPC cliente para 500 usuarios y Licencia MyPC-AbsysNet (expediente ECON/000057/2018). Posteriormente adjudicó el contrato "MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE RESERVAS DE PUESTOS DE BIBLIOTECAS (MYPC)" (ECON/000329/2019), con la finalidad de prestar los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y actualización de versiones, del producto comercial "MYPC" instalado en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid y que se encuentra vigente en la actualidad.

Al amparo de dicho contrato, y con el objetivo de ampliar las funcionalidades del sistema, se adquirió la licencia MYPC MAPS, que permite visualizar en pantallas los puestos libres, para su implantación

en todas las sucursales de la red donde haya puestos con licencias MyPC, con el objetivo así, de mejorar el servicio a los ciudadanos, especialmente en bibliotecas más grandes o con mayor número de usuarios, facilitando la gestión de reserva de puesto de manera desatendida, con el consiguiente ahorro de infraestructuras y recursos.

En la actualidad, teniendo en cuenta que la finalización del contrato vigente de mantenimiento del sistema y ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a los servicios de mantenimiento, preventivo, correctivo, evolutivo y actualización de versiones del sistema "MYPC", se hace necesario iniciar un nuevo expediente de contratación que garantice dicha cobertura.

## **CLÁUSULA 2. OBJETO**

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del software MyPC (Sistema de Reserva de Puestos de Bibliotecas), correspondiente a las licencias adquiridas por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como la actualización de las versiones del producto, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La aplicación MyPC es un producto comercial que permite la gestión del servicio de reserva de puestos ofimáticos destinados a la navegación por internet en bibliotecas públicas.

Actualmente Madrid Digital tiene contratadas las siguientes licencias:

- Licencia MyPC Servidor.
- Licencia MyPC Cliente, para 500 puestos
- Licencia MyPC-AbsysNet.
- Licencia MYPC-MAPS (MyPc Maps Module)

Se trata de un servicio que permite la **gestión desatendida** de las reservas y asignación de puestos en las distintas sucursales (bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid), que también cuenta con un sistema de notificación de incidencias detectadas al administrador en cada sucursal.

Entre sus principales características están:

- Integración con el sistema de gestión bibliotecaria existente, AbsysNet. Siendo imprescindible la identificación del usuario, mediante consulta al programa de gestión bibliotecaria. Esta interacción servirá también para controlar autorizaciones de acceso, controlar sanciones, etc.
- Control y configuración de las sesiones: a cada usuario se le informa de la duración inicial de la sesión y del tiempo disponible, permitiendo establecer restricciones de tiempo de uso en base a los criterios de las distintas bibliotecas. El horario de prestación del servicio es configurable, lo que permite que la duración de las sesiones sea ampliada o disminuida en función de la demanda, cuando existan equipos disponibles.
- Gestión de reservas y colas: El sistema permite la reserva vía web o presencial, para puestos individuales o grupos, así como la selección de equipos por ubicaciones (edificios, salas) y grupos según funcionalidades o equipamiento.

- Generación de estadísticas de uso e informes automatizados, que facilitan los principales datos de utilización de los equipos en informes configurables.
- El sistema es personalizable y permite incorporar logotipos y los colores de la red de bibliotecas.
- Permite soportar distintos navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari.

#### **CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios objeto del contrato consistirán en la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del software **MyPC (Sistema de Reserva de Puestos de Bibliotecas)**, correspondiente a las licencias adquiridas por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como la actualización de las versiones del producto, todo ello de conformidad con el presente pliego.

Los servicios objeto del contrato serán los que a continuación se describen:

- **Mantenimiento correctivo:**

Soporte técnico sobre el software adquirido, que incluirá:

- Atención de consultas sobre el funcionamiento del programa o asistencia para la adecuada configuración de este.
- Corrección de todos los defectos detectados en el funcionamiento del programa. Si los defectos son de escasa entidad, los arreglos se incorporarán en la siguiente versión completa del aplicativo. Si los defectos impiden el funcionamiento normal del programa o pueden ocasionar la pérdida de datos, se corregirán sin esperar a la siguiente versión.
- El horario de atención será de 9:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes, excepto festivos en la Comunidad de Madrid.

Las tareas de mantenimiento correctivo y soporte técnico se podrán llevar a cabo, cuando sea posible, vía VPN, facilitada por esta Agencia al proveedor o mediante soporte presencial, en caso necesario.

- **Mantenimiento preventivo:** Realización de mejoras y/o correcciones que el proveedor realice sobre el software implantado con el objetivo de adaptarse a futuras situaciones o requerimientos que puedan afectar al normal funcionamiento de la aplicación.
- **Mantenimiento evolutivo y Actualización de versiones:**
  - Actualizaciones de versión, mediante la entrega de nuevas versiones que perfeccionen la funcionalidad, forma de uso, velocidad y/o robustez del aplicativo.
  - Nuevas versiones de los programas incluidos en el aplicativo, así como manuales de uso y administración del producto, listas detalladas de cambios en la funcionalidad y las opciones de configuración del sistema.
  - La instalación de nuevas versiones del producto se realizará mediante la subida de la versión vía VPN, facilitada por esta Agencia al proveedor, al repositorio de software de esta Agencia. Una vez subida la versión, el proveedor se desplazará a esta Agencia para realizar "in situ" los trabajos necesarios para la instalación de la nueva versión del producto en los entornos en los que esté instalada. Estos trabajos se realizarán de manera conjunta con los técnicos



de esta Agencia. Esta Agencia certificará la correcta realización de los trabajos de subida de versión y solo cuando exista dicha certificación los trabajos se darán por concluidos (se estima que se realizarán 2 subidas de versión a lo largo de la duración del contrato).

## **CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Mantenimiento, que debe cumplir el contratista.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario de MYPC cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

El contratista prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

**Horario de servicio:** de 9:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes, excepto festivos en la Comunidad de Madrid.

**Niveles de servicio:** Se definen dos tipos de incidencias según la importancia y urgencia del servicio afectado:

- **Incidencias leves:** incidencias en la funcionalidad del sistema que no impiden el correcto uso de la aplicación.
- **Incidencias graves:** impiden el funcionamiento correcto de toda la aplicación o una parte esencial de la misma.

Se definen los siguientes tiempos en la resolución de incidencias de cualquiera de los dos tipos anteriores:

- **T Max:** tiempo máximo para resolver la incidencia.

El tiempo comenzará a contar desde la recepción de la incidencia. En caso de recibirse a partir de las 17.30 horas, comenzará a contar desde las 9:00 de la mañana del siguiente día laborable.

Los tiempos de gestión garantizados son los siguientes:

TIPO DE INCIDENCIA	T MAX
Leve	28 días
Grave	36 horas

## **CLÁUSULA 6. EQUIPO DE TRABAJO**

El personal encargado de atender y recibir las incidencias, peticiones o consultas deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software y hardware objeto de este contrato.

## **CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

Para el conjunto del servicio se contempla:

- Soporte técnico ilimitado: Acceso ilimitado al servicio técnico por teléfono, y correo electrónico, así como conexión remota para resolver cualquier incidencia técnica.
- Soporte presencial: En caso de que un fallo crítico no pudiese ser resuelto remotamente, ITS enviará un ingeniero para intentar resolverlo presencialmente.

### **7.1 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 objeto del presente contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del servicio. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

### **7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio**

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

El personal técnico de la empresa adjudicataria accederá a los equipos en los que se encuentran instalado MYPC, cuyo mantenimiento constituye el objeto del contrato, siempre que sea necesario, previa notificación a Madrid Digital, quedando sometido a las normas de seguridad vigentes en cuanto a accesos a los sistemas y edificios y permanencia en los mismos.

### **7.3 Responsable del Servicio**

El primer día de ejecución del contrato, el adjudicatario designará un ***Responsable del Servicio*** ante Madrid Digital.

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 Servicio*** deberá informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, 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 la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, 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 y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.

- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

## **CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

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.

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.
- Con periodicidad mensual, el adjudicatario entregará **informes de gestión de incidencias** incluyendo información sobre incidencias registradas, tiempos empleados y causa y solución de la incidencia.

## **CLÁUSULA 9. DOCUMENTACIÓN**

La empresa adjudicataria entregará a la Agencia los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo, entregará, durante la ejecución del contrato, la *información técnica* y la *documentación de usuario* correspondiente a las variantes y mejoras que incorporen las nuevas versiones.

## **CLÁUSULA 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD**

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos que se realicen en MYPC.

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y control interno que aseguren:

1. Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
2. Cobertura de los requisitos técnicos y funcionales establecidos.
3. Criterios de Calidad y puntos de Control específicos.

No obstante, Madrid Digital podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos. A tal fin, Madrid Digital podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.



## **CLÁUSULA 11. 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:

***Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid***

***Dirección de Sistemas de Información Sectoriales***

Email: MD\_DSIS\_CONSULTAS@madrid.org

Teléfono (91) 580.50.00

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el 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*.

**La Directora de Sistemas de Información Sectoriales**

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA  
Fecha: 2025.02.13 21:06

**Fdo.: Ana M<sup>a</sup> Puebla Rubio**