



- 31 de agosto de 2018

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LOTES DE SUSCRIPCIONES DE APLICATIVOS DE SERVIDOR

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	1
2.	ALCANCE	1
3.	CONFIGURACIÓN DE LOS LOTES.....	1
4.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	1
5.	CONFIDENCIALIDAD	3
6.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	3
7.	LOTES	3

Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia, se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer, las prescripciones técnicas y condiciones específicas a las que deberán ajustarse las empresas que resulten adjudicatarias de cada uno de los lotes del presente concurso para la contratación de la suscripción y utilización de servicios informáticos de Metro de Madrid S.A., gestionados por el Área de Sistemas de Información.

2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar la disponibilidad de los servicios informáticos gestionados por el Área de Sistemas de la Información de Metro de Madrid S.A.

El alcance temporal y funcional, así como su duración, SLAs y características de cada uno de los servicios a contratar se indica en la descripción de cada uno de los lotes en el apartado “7 LOTES”.

3. CONFIGURACIÓN DE LOS LOTES

Para el presente concurso se han configurado 2 lotes. Cada uno de estos lotes se adjudicarán de forma independiente a la oferta que ofrezca el menor importe, de todas aquellas que cumplan los requisitos exigidos para cada lote.

Cada lote se especifica en el apartado “7 LOTES” de este Pliego. A modo de inventario se especifican todos los lotes a continuación:

LOTE 1 SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO SAP SHCP

LOTE 2 SERVICIO DE UTILIZACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE SUBASTAS ELECTRÓNICAS

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Los oferentes deberán presentar una oferta independiente para cada uno de los lotes en los que estén interesados concursar.

La oferta técnica deberá aportar información suficiente y detallada que permita constatar durante la fase de valoración técnica el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos.

En función de cada lote los aspectos a considerar son los siguientes:

- Lote 1: SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO SAP SHCP.

Horario de actuación:

El servicio de atención al cliente se prestará las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Nivel de Servicio:

Cuando se reporten fallos de funcionamiento, el adjudicatario prestará soporte facilitando información acerca de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El principal canal para la prestación del referido soporte será la infraestructura facilitada a tal efecto por el adjudicatario. Se podrán enviar mensajes de incidencia en cualquier momento. Todas las personas que participan en el proceso de resolución de mensajes podrán consultar el estado del mensaje en cualquier momento.

SLA de Tiempos de Reacción Inicial:

Mensajes de Soporte de Prioridad 1 ("Very High"). Tiempo de Reacción Inicial de una (1) hora a partir del momento de su recepción (en régimen de veinticuatro horas, los 7 días de la semana).

Mensajes de Soporte de Prioridad 2 ("High"). Tiempo de Reacción Inicial de cuatro (4) horas a partir del momento de su recepción.

Cualquier cambio en la plataforma base o interrupción del servicio que afecte a la prestación del servicio deberá ser notificado con anterioridad a METRO.

La disponibilidad del servicio que se solicita es de 24 horas al día, 7 días a la semana.

La falta de servicio será cuantificada en tiempo con el fin de descontar estas interrupciones del servicio de la factura mensual correspondiente.

El OFERENTE deberá incorporar en su oferta, al menos, la siguiente información:

- Características funcionales del servicio que se oferta.
- Nivel de servicio durante el contrato.
- Nivel del soporte que ofrecen durante el contrato (tiempos de respuesta, etc.)
- Otros aspectos que se deseen destacar.

- Lote 2: SERVICIO DE UTILIZACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE SUBASTAS ELECTRÓNICAS.

Horario de actuación:

El servicio de atención al cliente se prestará en formato 8 x 5 (8 horas al día, 5 días de la semana laborables).

Nivel de Servicio:

El contratista deberá monitorizar y garantizar el correcto funcionamiento técnico de la plataforma durante cada una de las subastas electrónicas que se realicen, incluyendo la suspensión y reinicio de la

subasta en caso necesario. El contratista deberá facilitar un número de asistencia técnica para la resolución de cualquier incidencia de la plataforma.

5. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del adjudicatario en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el adjudicatario pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, viniendo obligado a cumplir lo indicado dentro de las Condiciones Generales, en materia de confidencialidad y Protección de Datos de Carácter Personal.

6. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Con el fin de garantizar la Calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del Contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.

7. LOTES

LOTE 1 SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO SAP SHCP

OBJETIVO

De acuerdo a los objetivos y estrategia establecidos en el “Proyecto de modernización, mejora e impulso del uso de medios electrónicos en la gestión del Impuesto sobre el Valor Añadido” la AEAT definió en 2017 el nuevo **Sistema de Suministro Inmediato de Información (SII)**.

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la contratación de la suscripción al servicio SAP SHCP que implementa dicha solución:

- Suscripción y contratación del acceso, actualización y mantenimiento de la plataforma “SAP Cloud Platform, Integration Service” (Servicio HCP en la nube).

ALCANCE

La solución tecnológica deberá cumplir los siguientes objetivos:

Ámbito del Servicio.

El objeto del Contrato se centra en el servicio de suscripción a los productos SAP indicados.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias se deben obtener los servicios incluidos en el modelo de soporte **SAP Enterprise Support** y que se enumeran en este apartado:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Servicios de soporte asociados:
 - Nuevas versiones del Software SAP licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
 - Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. También, los Paquetes de Soporte pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes.
 - Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
 - Código fuente ABAP disponible para aplicaciones de Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.
 - Gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de Software SAP. Por ejemplo, a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización.
 - Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet que proporcione el fabricante SAP.
 - Acceso a la base de datos de conocimiento SAP Notes, donde se documentan los errores de Software y contiene información sobre la forma de remediar, evitar y prevenir tales errores.
 - Asesoría de Soporte sobre el software licenciado por el propio fabricante SAP.
 - Se proporcionará un chequeo de calidad para cada solución.

Licencias Objeto del Servicio

Suscripción y contratación del acceso, actualización y mantenimiento de la plataforma “SAP Cloud Platform, Integration Service” (Servicio HCP en la nube) PI Edition. Permite 3 conexiones entre sistemas productivos y 10Gb de ancho de banda/mes.

Medios materiales y humanos:

La Entidad o Empresa Adjudicataria del Contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado Contrato.

LOTE 2 SERVICIO DE UTILIZACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE SUBASTAS ELECTRÓNICAS

OBJETIVO

Prestación del servicio de alquiler de una plataforma para la realización de subastas electrónicas.

ALCANCE

La solución tecnológica deberá cumplir los siguientes objetivos:

Ámbito del SERVICIO.

El servicio tiene un doble alcance:

- Alquiler de la plataforma (licencia de uso)
- Formación en el uso de la plataforma

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

ALQUILER DE LA PLATAFORMA (LICENCIA DE USO)

Los requisitos que ha de cumplir la plataforma de subastas son los siguientes:

- La plataforma de subastas electrónicas debe ser una herramienta web, accesible desde cualquier ordenador que cuente con los requisitos técnicos requeridos.
- Metro de Madrid tendrá los permisos y accesos necesarios para crear y configurar subastas, sean de prueba o reales.
- En cualquier caso, el contratista deberá monitorizar y garantizar el correcto funcionamiento técnico de la plataforma durante cada una de las subastas electrónicas que se realicen, incluyendo la suspensión y reinicio de la subasta en caso necesario. El contratista deberá facilitar un número de asistencia técnica para la resolución de cualquier incidencia de la plataforma.
- La plataforma de subastas debe posibilitar la puja por uno o varios criterios (precios, cuando el contrato se adjudique atendiendo exclusivamente al precio, o bien precio y/o nuevos valores de los elementos objetivos de la oferta que sean cuantificables y susceptibles de ser expresados en cifras o en porcentajes, cuando el contrato se adjudique basándose en varios criterios de adjudicación), así como la realización de subastas con varios lotes simultáneos.
- La plataforma debe permitir definir y aplicar, para cada criterio, la fórmula que Metro de Madrid fije previamente para la asignación de puntos para ese criterio.
- La plataforma debe actualizar de forma continua e instantánea la clasificación en cada momento de los licitadores. En el supuesto de que el contrato se adjudique basándose en varios criterios de adjudicación, la clasificación en cada momento de los licitadores se actualizará teniendo en cuenta la ponderación de todos los criterios que fije previamente Metro de Madrid.

- La plataforma permitirá conocer a cada licitador su respectiva clasificación en cada momento, sin que en ningún caso pueda divulgarse la identidad de los participantes.
- Metro de Madrid podrá realizar el número de subastas que estime oportuno durante la vigencia del contrato, sin ningún tipo de limitación.
- Tras la realización de cada subasta, la plataforma deberá generar un informe con la información relativa a las pujas efectuadas durante el desarrollo de la subasta y el resultado de la misma. La información que se refleje en dicho informe deberá ser adaptable a los requisitos Metro de Madrid.

FORMACIÓN EN EL USO DE LA PLATAFORMA

El servicio de alquiler de la plataforma incluirá formación en la plataforma en los siguientes términos:

- Formación a compradores: Sesión inicial para el personal técnico de Metro de Madrid.
- Formación a empresas licitadoras: El servicio ofertado deberá incluir la formación de todas aquellas empresas invitadas a participar en cada proceso de subasta electrónica. Para ello, Metro de Madrid facilitará al contratista la información de contacto de cada empresa invitada con la antelación suficiente para realizar la correspondiente formación previa a cada subasta electrónica. Una vez facilitada esta información el contratista dispondrá de un máximo de 3 días hábiles para realizar la formación a las empresas participantes. Dicha formación no podrá realizarse exclusivamente “on line”. Deberá ofrecerse su realización de forma individualizada, teniendo ésta lugar telefónicamente y no a través de sistemas informáticos automáticos y de manera personal con cada uno de los licitadores, con los apoyos informáticos que sean precisos, de forma que se garantice que cada participante pueda obtener una formación adecuada en el uso de la plataforma.

Para la correcta elaboración de la oferta, se facilitan los siguientes datos históricos:

- Número de subastas electrónicas realizadas en 2015: 39.
- Número de subastas electrónicas realizadas en 2016: 41.
- Número de subastas electrónicas realizadas en 2017: 29.
- Número medio de empresas participantes en cada subasta: 4 empresas.

Estos datos son meramente informativos y no suponen compromiso ni limitación alguna respecto al futuro número de subastas a realizar ni participantes en las mismas.

Licencias Objeto del SERVICIO

- Prestación del servicio y formación de una plataforma para la realización de subastas electrónicas.

Medios materiales y humanos:

La Entidad o Empresa Adjudicataria del Contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado Contrato.

Madrid, 31 de agosto de 2018.