



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES POWER BUILDER DE METRO DE MADRID

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN
21 de marzo de 2018



ÍNDICE

1.	OBJETO.....	0
2.	ALCANCE.....	1
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	1
2.2	PERFIL SOLICITADO.	1
2.3	PLAZOS DEL SERVICIO.	2
2.4	REVISIÓN.....	2
3.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
3.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	3
3.2	INICIO DEL SERVICIO.....	3
3.3	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	3
3.4	VACACIONES.....	3
3.5	ACTIVIDAD DEL SERVICIO.....	4
3.6	GESTIÓN DEL SERVICIO.	4
3.7	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.	4
3.8	PENALIZACIONES.....	5
3.9	FACTURACIÓN.....	5
4.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	6
5.	MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.....	7
6.	REQUERIMIENTOS GENERALES.	8
6.1	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.....	8
6.2	CONFIDENCIALIDAD.	8
6.3	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.	8
6.4	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	8
6.5	PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.	9

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. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas a las que deberán ajustarse la empresa que resulte adjudicataria del presente concurso para el soporte y mantenimiento de las aplicaciones informáticas de Metro de Madrid S.A. (en adelante, Metro) desarrolladas en Power Builder.

Para la prestación del servicio, el adjudicatario desplazará los recursos con la cualificación exigida a las instalaciones de Metro, en las jornadas y condiciones indicadas en los apartados posteriores.

2. ALCANCE

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

Los servicios objeto del presente concurso comprende tanto el soporte técnico y funcional como la resolución de incidencias y problemas de las aplicaciones, así como el mantenimiento evolutivo de las mismas, según los procedimientos de trabajo vigentes en Metro. Para ello se estima necesario realizar como mínimo las siguientes tareas:

- Gestión y resolución de incidencias.
- Mantenimiento evolutivo, funcional y tecnológico, de las aplicaciones.
- Desarrollo de componentes específicos
- Revisión y mejora del rendimiento de las aplicaciones.
- Pruebas y despliegue de las aplicaciones.
- Soporte técnico a usuarios.
- Revisión y mejora de documentación.

El servicio a contratar se integrará dentro del soporte de mantenimiento de Power Builder de Metro, y desarrollarán su actividad bajo la dirección y supervisión del personal de Metro responsable de este mantenimiento.

2.2 PERFIL SOLICITADO.

Para la prestación del servicio se requiere una perfil de Programador-Analista y con experiencia en el desarrollo de aplicaciones Power Builder con los siguientes requisitos:

- Experiencia demostrable de más de 5 años en desarrollo y mantenimiento de aplicaciones Power Builder. Al menos 3 de esos años deberán ser posteriores a 2015.
- Experiencia demostrable de al menos 3 años en desarrollos con Base de datos Oracle (PL/SQL avanzado).
- Experiencia demostrable de al menos 3 años en la prestación de un servicio de mantenimiento y soporte de aplicaciones Power Builder que, incluya como mínimo el mantenimiento simultaneo de más de 5 aplicaciones.

Adicionalmente a los requisitos previos que serán de obligado cumplimiento, para la valoración del perfil propuesto también se tendrán en consideración los siguientes aspectos:

- Optimización de SQL
- Conocimiento y experiencia en desarrollos .NET
- Conocimiento y experiencia en desarrollos JAVA

2.3 PLAZOS DEL SERVICIO.

La duración del contrato será por dos años desde la formalización del acta de inicio del servicio.

2.4 REVISIÓN.

Las condiciones del servicio, que se establecen en el presente documento, podrán ser revisadas durante la vigencia del mismo. Cualquier cambio en las condiciones de la prestación del servicio deberá ser aprobado por ambas partes.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de soporte a contratar se prestará de acuerdo con los requerimientos que se indican a continuación:

3.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se prestará presencialmente y de forma continuada por **un recurso**, con el perfil solicitado.

La no prestación del servicio, por cualquier causa prevista, deberá ser notificada a Metro para su aprobación previa.

La no prestación del servicio por causa imprevista deberá ser comunicada a Metro tan pronto como el Adjudicatario tenga conocimiento de la misma.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

3.2 INICIO DEL SERVICIO.

Tras la formalización del contrato, se celebrará la reunión de inicio de trabajos. El periodo de prestación del servicio se iniciará una vez que sea aprobada, por ambas partes, el acta de esta reunión.

3.3 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se prestará de forma continuada, presencialmente de lunes a viernes (laborables) en cualquiera de las instalaciones de Metro dentro la franja horaria de 07:00h. a 16:00h, siendo las jornadas de trabajo de 8 horas de trabajo efectivo.

La comprobación de las horas de trabajo efectivo se realizará por promedio mensual. Si en algún mes no se alcanzase el número de horas de trabajo efectivo previstas se deberá descontar la parte proporcional en la factura mensual.

3.4 VACACIONES.

En relación con el recurso permanente asignado al servicio, y considerando la duración de dos años del contrato, el servicio podrá suspenderse por un máximo de 50 jornadas laborables (25 por año), a solicitud del Adjudicatario, para que éste pueda cumplir sus obligaciones en materia de vacaciones anuales.

Las jornadas de vacaciones anuales no podrán repartirse en más de dos periodos anuales y estarán supeditadas a la aceptación previa y expresa de Metro.

3.5 ACTIVIDAD DEL SERVICIO.

Como se ha indicado con anterioridad, este servicio se integrará dentro del soporte de mantenimiento de la plataforma Power Builder y su actividad diaria se centrará, principalmente, en dar respuestas a las necesidades de mantenimiento de este grupo de aplicativos, siempre bajo la dirección y supervisión del personal de Metro responsable de este mantenimiento y cumpliendo los procedimientos de trabajo vigentes en cada momento.

3.6 GESTIÓN DEL SERVICIO.

La gestión del personal asignado al servicio será responsabilidad única del adjudicatario.

Con el fin de establecer un canal de comunicación entre Metro y el Adjudicatario del Servicio, éste último nombrará un Responsable o Gestor del Servicio, que será la persona encargada de notificar a Metro todas las circunstancias que puedan tener repercusión sobre el servicio prestado.

Por su parte, Metro designará a una persona como Responsable del Contrato. Las funciones más significativas de este responsable serán:

- Interlocución con el Adjudicatario y el personal que éste asigne a la ejecución del Contrato.
- Comunicación y supervisión de las tareas relativas al mantenimiento correctivo y seguimiento del Contrato.
- Poner a disposición del Adjudicatario toda la documentación necesaria, así como, cualquier otro material que éste pueda precisar en la realización de su trabajo.
- Detección y comunicación al Adjudicatario de las interacciones con las áreas de la empresa que puedan ser afectadas de alguna forma por el mantenimiento del sistema.

3.7 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Para realizar un seguimiento del servicio prestado, el Adjudicatario cumplimentará y facilitará a Metro, un parte con la actividad diaria realizada por el recurso asignado al servicio. Esta información se entregará en el formato establecido por Metro.

Dentro de los 5 primeros días de cada mes, el Responsable del Servicio facilitará a Metro el parte de la actividad diaria del mes previo. Metro, verificará las jornadas incurridas, y una vez aceptadas, dará su conformidad a las mismas para que el Adjudicatario pueda proceder a la emisión de la factura mensual. Con independencia de lo anterior, el parte de actividad, actualizado, le será facilitado a Metro en cualquier momento, siempre que éste sea solicitado.

3.8 PENALIZACIONES.

Con independencia de otras penalizaciones que puedan recoger otros documentos, la no prestación del servicio por parte de un recurso en aquellos días que estuviese previsto, será penalizada con el equivalente al importe de media jornada por día.

Como norma general, salvo que exista algún acuerdo en contra, se entenderá que el servicio está previsto para todos los días laborables del año con excepción de aquellos días en los que el Adjudicatario haya comunicado a Metro la no prestación del mismo y ésta haya sido previamente aprobada.

La no prestación del servicio en otros casos deberá ser justificada a Metro, por el Adjudicatario, si procede. En estos casos será decisión de Metro no aplicar la penalización si considera que la causa de la no prestación del servicio está justificada.

3.9 FACTURACIÓN.

La facturación del servicio se realizará mensualmente, en función de las jornadas realmente incurridas en el mes anterior. Las jornadas no incurridas no serán facturadas.

El importe de la facturación prevista (jornadas incurridas, penalizaciones, otras incidencias) se remitirá dentro de los 5 primeros días de cada mes, junto con el parte de la actividad diaria. Metro revisará la facturación propuesta dando su conformidad o no a la misma. La conformidad de Metro facultará al Adjudicatario a emitir la factura correspondiente.

El importe mensual a facturar será el resultado de restar al importe de las jornadas incurridas las penalizaciones correspondientes al mes a facturar, si las hubiese.

Importe jornadas incurridas = Días de prestación ⁽¹⁾ * Importe jornada ⁽²⁾

⁽¹⁾ *Suma de las jornadas efectivamente trabajadas en el mes a facturar.*

⁽²⁾ *Resultado de dividir el importe total del servicio entre el número de total de jornadas a prestar (días laborables dentro de la duración del contrato - 50).*

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

La **oferta técnica** deberá aportar:

Currículum vitae (CV) del candidato propuesto.

Este CV corresponderá al recurso que la empresa, en caso de resultar adjudicataria, asignaría a este servicio.

La información contenida en el CV deberá tener el suficiente nivel de detalle de tal forma que, durante la fase de valoración técnica, no sea necesario deducir, suponer o tener que interpretarla para verificar el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos.

No aportar la información suficiente que posibilite la constatación del cumplimiento de alguno de los requisitos de experiencia y conocimientos requeridos, supondrá que la oferta técnica sea considerada NO APTA.

Certificaciones/Acreditaciones de los conocimientos valorables que se quieran acreditar para el recurso propuesto.

Los conocimientos valorables se evidenciarán mediante certificaciones o acreditaciones expedidas por las empresas para la que se hayan realizado los trabajos que los constaten, debiéndose hacerse constar: Proyecto, Rol desempeñado por el candidato propuesto en el proyecto, tiempo de participación y tecnologías/herramientas utilizadas.

La no acreditación de estos conocimientos supondrá que los mismos no serán valorados.

5. MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.

Es responsabilidad del Adjudicatario disponer del número de recursos suficientes para garantizar la realización del servicio solicitado.

Durante los 15 primeros días de prestación del servicio, Metro constatará que la persona asignada al servicio cumple los requisitos técnicos exigidos en el Pliegos. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal asignado, deducida de la comparación entre lo reflejado en el currículum incluido en la oferta y los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos, podría en último término provocar la revisión y en su caso la rescisión del Contrato. Sólo podría no aplicarse la rescisión del Contrato si Metro acepta el cambio del recurso asignado por otro que cumpla los requisitos reflejados en Pliegos. En este caso, las jornadas incurridas por el recurso rechazado no podrán ser facturadas, siendo su coste asumido por el Adjudicatario.

La constatación anterior, también se realizará siempre que se produzca cualquier modificación sobre los recursos personales indicados en la oferta. Esta situación le deberá ser comunicada a Metro tan pronto como ésta sea conocida por el Adjudicatario. En estos supuestos el Adjudicatario propondrá un sustituto que deberá tener al menos la cualificación solicitada en estos Pliegos y ser aceptado por Metro, antes de su incorporación.

Asimismo, si a lo largo del servicio se produjera una discrepancia entre los requisitos de cualificación a cumplir por el personal que el Adjudicatario adscribiera a la ejecución del servicio, en base a la contratación efectuada (conurrencia entre lo exigido en el Pliego, lo ofertado al respecto y la realidad) se daría un incumplimiento contractual que, habría de llevar a la resolución del contrato con la consiguiente indemnización de daños y perjuicios para Metro.

Sera responsabilidad del Adjudicatario garantizar la continuidad del servicio sin pérdida de calidad y sin coste adicional para Metro. Cualquier modificación que se realice sin la aprobación previa de Metro, facultará a éste a la rescisión del Contrato, sin que el Adjudicatario pueda exigir compensación alguna.

Adicionalmente, Metro se reserva el derecho de solicitar la sustitución de los recursos asignados al servicio en cualquier momento. En estos supuestos, Metro lo comunicará al responsable o gestor del servicio, informando de los motivos por los que se solicita. El Adjudicatario dispondrá de un período de 15 días naturales para realizar la sustitución por otra persona de perfil igual o superior al sustituido.

En estos supuestos de sustitución también se constatará de igual manera, durante los primeros 15 días de prestación, que las personas asignadas al servicio cumplen los requisitos técnicos exigidos en pliegos.

El Adjudicatario deberá garantizar que la transición entre los perfiles se realiza sin ningún coste para Metro y sin repercusión en el servicio prestado.

6. REQUERIMIENTOS GENERALES.

6.1 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.

Metro tiene en vigor procedimientos de trabajo para los distintos entornos de su sistema. Estos procedimientos serán comunicados a los perfiles asignados al inicio del servicio y serán de obligado cumplimiento.

6.2 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.

6.3 RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.

Al inicio del servicio, Metro proporcionará los recursos materiales necesarios precisos en las Dependencias de Metro, para el correcto desarrollo del servicio.

El Adjudicatario, deberá comprometerse a hacer un uso adecuado y correcto de todos los recursos que Metro ponga a su disposición, así como, a seguir todas las instrucciones que para su uso le sean facilitadas.

Si durante la ejecución del servicio, el Adjudicatario requiriese de algún recurso material no facilitado, lo pondrá en conocimiento de Metro para su valoración y autorización, si así se considera.

6.4 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.

6.5 PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

La propiedad intelectual e industrial de aquellos productos desarrollados, y cualquier tipo de documentación generada durante la vigencia del Contrato, será exclusiva de METRO DE MADRID S.A.

Madrid, 21 de marzo de 2019.