



- 29 de agosto de 2018

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LOTES DEL MANTENIMIENTO DE LICENCIAS 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	2
5.	CONFIDENCIALIDAD.....	12
6.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	12
7.	LOTES	13
ANEXO I	35	

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 del soporte necesario, actualizaciones de componentes y licencias y derechos de utilización de diferentes aplicativos de servidor 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 el Soporte y Mantenimiento de distintos productos software de servidor de Metro de Madrid S.A., gestionados por el Área de Sistemas de la Información.

El alcance temporal y funcional, así como su duración, SLAs y características de cada uno de los servicios de soporte y mantenimiento 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 10 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	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG
LOTE 2	SUSCRIPCIÓN LIFERAY
LOTE 3	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM
LOTE 4	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS CLOUDERA
LOTE 5	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW
LOTE 6	SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP
LOTE 7	MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC
LOTE 8	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES
LOTE 9	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX

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: Servicio de MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG.**

Horario de actuación:

Ante incidencias de Gravedad 1, la empresa mantenedora proporcionará asistencia durante las 24 horas del día, 365 días al año.

Nivel de Servicio:

Las siguientes condiciones de mantenimiento deberán ser cumplidas por el Adjudicatario:

- Se pondrán a disposición de Metro las correcciones de defectos, restricciones y circunvalaciones (bypass) que se desarrollen para los Programas IBM, si los hubiera.
- Se pondrá a disposición de Metro la última versión, release o actualización disponible en el mercado, en el caso de que exista alguna disponible.
- Se proporcionará a Metro asistencia para:
 - Preguntas rutinarias y de corta duración relacionadas con la instalación y el uso (preguntas de procedimiento);
 - Preguntas relacionadas con el código (conjuntamente, "Soporte"). El Soporte para una versión o reléase determinada de un Programa IBM estará disponible mientras IBM o el tercero, según corresponda, mantenga el soporte para dicha versión o release del Programa IBM.
- Se proporcionará soporte mediante acceso electrónico y, si procediera, por teléfono al personal de soporte técnico de Metro, durante las horas de oficina del Centro de Soporte de IBM que corresponda. Para asistencias de Gravedad 1, el soporte será las 24 horas del día, 365 días al año.
- Metro podrá habilitar el acceso remoto a nuestros sistemas para ayudarnos a aislar la causa de un problema del software.

Oferta económica:

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestadas las suscripciones descritas en el apartado 7 de este pliego.

Medios materiales y humanos:

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

- **Lote 2: Servicio de SUSCRIPCIÓN LIFERAY.**

Horario de actuación:

El servicio de soporte que se solicita es en horario comercial de asistencia estándar, es decir, entre las 9 y las 18h.

Nivel de Servicio:

El nivel de servicio de soporte deberá ser el de tipo Estándar ofrecido por el fabricante según el siguiente cuadro:

	Estándar
Horas de cobertura	Horario normal de oficina
Canal de soporte	Web y teléfono
Número de casos	Ilimitado
Tiempos de respuesta	Tiempos de respuesta inicial y posteriores
Nivel 1	4 horas de oficina
Nivel 2	1 día hábil
Nivel 3	2 días hábiles

DEFINICIONES DEL NIVEL DE GRAVEDAD DEL SOPORTE

Nivel 1

El sistema está seriamente afectado, el sistema está caído o bien las aplicaciones críticas u operaciones que soporta están inoperativas.

Nivel 2

El sistema funciona con su capacidad limitada, el sistema está inestable con interrupciones periódicas o aplicaciones críticas, aunque no estén siendo afectadas, experimentan interrupciones del servicio.

Nivel 3

El sistema es completamente funcional, pero se han observado errores que no impactan en la usabilidad del mismo.

Tipos de consultas e incidencias cubiertas:

Dentro del soporte se incluye la atención a los siguientes tipos de incidencias:

- Soporte a la instalación del producto (incluyendo configuración de Liferay en entornos de alta disponibilidad / cluster).
- Soporte a la configuración del producto (cambios en ficheros de propiedades, ficheros XML o via la interfaz de usuario web).
- Ampliación de información sobre la documentación del producto (incidencias o dudas relacionadas con la documentación oficial sobre instalación y configuración).
- Soporte a incidencias y garantía de resolución de bugs si se encontrase alguno en:
 - Todas las funcionalidades de Liferay Portal y los portlets incluidos de serie.
 - Plugins oficiales.
- Acceso a parches/releases de emergencia (dependiendo del nivel de soporte).

Oferta económica:

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestadas las suscripciones descritas en el apartado 7 de este pliego.

Medios materiales y humanos:

La entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el contrato.

- **Lote 3: Servicios de MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM.**

Horario de actuación:

El servicio de mantenimiento de los productos de la Plataforma Documentum descrito en este Pliego, se prestará de forma ininterrumpida durante todos los días del año, en un horario de 24 horas, según el nivel de servicio que se describe a continuación.

Cuando se detecte un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones de la Plataforma Documentum, se pondrá en conocimiento del Adjudicatario del mantenimiento, mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica, que proporcione el Adjudicatario del servicio de

mantenimiento. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

Para los problemas de alta prioridad se debe proporcionar soporte telefónico desde el Centro de Soporte.

Nivel de Servicio:

El nivel de Servicio (SLA) será variable en función de la criticidad de las incidencias. Estos niveles se observan en la siguiente tabla:

NIVEL DE SERVERIDAD	DEFINICIÓN	EJEMPLOS	SLA (TIEMPO DE RESPUESTA)
1	Crítico: Problema grave que impide que el cliente o grupo de trabajo lleve a cabo funciones importantes de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Daños en los datos de producción (pérdida de datos, datos no disponibles).• Colapso o bloqueo del sistema de producción.• Impacto importante en los sistemas de producción, como deterioro grave del performance.• El sistema de producción y los datos corren un alto riesgo de posible pérdida o interrupción.• Se requiere una solución alternativa para el sistema de producción inmediatamente.• Impacto en el traslado de producción de tiempo crítico.	2 horas

NIVEL DE SERVERIDAD	DEFINICIÓN	EJEMPLOS	SLA (TIEMPO DE RESPUESTA)
2	Alto: El Cliente o el grupo de trabajo pueden llevar a cabo las funciones de trabajo, pero el performance de estas funciones es menor o está extremadamente limitado.	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto adverso en el sistema de producción. • Daños en los datos no relacionados con la producción (pérdida de datos, datos no disponibles). • Colapso o bloqueo del sistema no relacionado con la producción. • Los datos o el sistema no relacionados con la producción corren un alto riesgo de posible pérdida o interrupción. • Se requiere una solución alternativa inmediata para el sistema no relacionado con la producción. • Los sistemas de desarrollo no están en funcionamiento. 	4 horas
3	Medio: El performance del Cliente o grupo de trabajo de una función de trabajo no se ve considerablemente afectado.	El sistema de producción o de desarrollo detecta un fallo o un problema no crítico y surgen preguntas sobre el uso del producto.	8 horas
4	Solicitud: Impacto mínimo en el sistema. Incluye solicitudes de funciones y otras preguntas que no son críticas.	Ausencia de impacto en el negocio de los clientes. Solicitudes de mejoras.	12 horas

Oferta económica:

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestadas las suscripciones descritas en el apartado 7 de este pliego.

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 4: Servicio de MANTENIMIENTO DE LICENCIAS CLOUDERA.

Oferta económica:

La oferta deberá detallar el tipo y el número de licencias que se ofertan y para las que se ofrece el mantenimiento.

Se tiene que presentar una única oferta en donde se encuentren presupuestados todos y cada uno de los productos y servicios asociados a las licencias descritas en el apartado 7 de este pliego.

Se deberá desglosar claramente en la oferta cada uno de los ítems objeto de esta licitación, tanto las licencias como los servicios.

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 5: Servicio de MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW.

Horario de actuación:

El servicio de atención al cliente se prestará dentro del horario laboral.

Oferta económica:

La oferta económica deberá detallar el tipo y el número de licencias para las que se ofrece el mantenimiento.

Se tiene que presentar una única oferta en donde se encuentren presupuestados todos y cada uno de los productos y mantenimientos asociados a las licencias descritas en el apartado 7 de este pliego.

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 6: Servicio de SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP.**

Horario de actuación:

El servicio de soporte que se solicita es en horario comercial de asistencia estándar, es decir, entre las 9 y las 17h.

Nivel de Servicio:

El nivel de servicio de soporte deberá ser el de tipo Estándar ofrecido por el fabricante según el siguiente cuadro:

	Estándar
Horas de cobertura	Horario normal de oficina
Canal de soporte	Web y teléfono
Número de casos	Ilimitado
Tiempos de respuesta	Tiempos de respuesta inicial y posteriores
Gravedad 1	1 hora de oficina
Gravedad 2	4 horas de oficina
Gravedad 3	1 día hábil
Gravedad 4	2 días hábiles

DEFINICIONES DEL NIVEL DE GRAVEDAD DEL SOPORTE

Gravedad 1 (urgente)

Un problema que afecta gravemente el uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de los datos de producción o en las que los sistemas de producción no están funcionando). La situación detiene nuestras operaciones de negocio y no existe ninguna solución de proceso.

Gravedad 2 (alta)

Un problema donde el software está funcionando, pero su uso en un entorno de producción se reduce drásticamente. La situación está causando un gran impacto en partes de nuestras operaciones de negocio y no existe una solución de proceso.

Gravedad 3 (media)

Un problema que implica una pérdida parcial y no crítica del uso del software en un entorno de producción o entorno de desarrollo. Para los entornos de producción, hay un impacto de mediano a bajo en nuestro negocio, pero sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso. Para entornos de desarrollo, donde la situación está causando que el proyecto continúe o no migre a la producción.

Gravedad 4 (baja)

Una pregunta de uso general, la notificación de un error de documentación, o la recomendación para una mejora futura o modificación del producto. Para entornos de producción, el impacto en el negocio, en el rendimiento o en la funcionalidad de nuestro sistema es de bajo a cero. Para los entornos de desarrollo, hay un impacto de mediano a bajo en el negocio, pero este sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso.

Oferta económica:

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestadas las suscripciones descritas en el apartado 7 de este pliego.

Medios materiales y humanos:

La entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el contrato.

- **Lote 7: Servicio de MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC.**

Horario de actuación:

El horario de atención será como se detalla a continuación:

- Horario de atención de lunes a domingo de 7:00 a 23:00 horas, los 365 días del año.

En base a las necesidades del CIAC, el Servicio de Soporte Técnico se prestará de acuerdo a los siguientes tiempos de respuesta y resolución de incidencias (definido este último como el tiempo que transcurre desde que Metro comunica la incidencia hasta que queda resuelta):

TIPO INDICENCIA	DE TIEMPO RESPUESTA	DE TIEMPO RESOLUCIÓN
MAYOR	Inmediata	4 horas
MENOR	Inmediata	8 horas

- INCIDENCIA MAYOR: avería de cualquier elemento de la plataforma que afecte a algún servicio.

- **INCIDENCIA MENOR:** avería de cualquier elemento de la plataforma que NO suponga la pérdida de ningún servicio.

Para la prestación de este servicio, Metro proporcionará los medios necesarios para el acceso remoto o físico a los sistemas o instalaciones afectados.

Oferta económica:

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestados todos y cada uno de los mantenimientos asociados a los elementos hardware y software descritos en el apartado 7 de este pliego.

Medios humanos y materiales:

La entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado contrato.

- **Lote 8: Servicios de MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES.**

Horario de actuación:

El servicio de mantenimiento de los productos de Invoices descrito en este pliego, se prestará en horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 en días laborables, cumpliéndose los tiempos iniciales de respuesta descritos en el nivel de servicio de este Pliego.

Nivel de Servicio:

El tiempo de respuesta inicial será variable en función de la criticidad de las incidencias. Estos niveles se observan en la siguiente tabla:

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN OBJETIVO
Alta	4 horas laborables	8 horas laborables
Media	8 horas laborables	2 días laborables
Baja	16 horas laborables	4 días laborables

La prioridad de las incidencias será asignada por Metro y podrá ser revisada por el contratista tras el análisis de la situación del sistema.

Oferta económica:

La oferta económica deberá detallar el tipo de licencias, así como el número de licencias para las que se ofrece el mantenimiento.

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestados todos y cada uno de los mantenimientos asociados a las licencias descritas en el apartado 7 de este pliego.

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 9: Servicio de MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX.

Horario de actuación:

El servicio de mantenimiento de las licencias de TrustedX descritas en este pliego, se prestará mediante correo electrónico y teléfono durante el horario laboral de Safelayer. El horario de actuación debe cubrir al menos las siguientes franjas horarias:

- De lunes a jueves de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:30h
- Viernes de 9:00h a 15:00h

Nivel de servicio:

El servicio de soporte atenderá las incidencias priorizando en función de la situación del sistema, en horario laborable. Se establecen los siguientes niveles:

- a) Crítica, cuando hay una pérdida de funcionalidad clave del sistema impidiendo su funcionamiento.
El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.
La atención a la incidencia será inmediata y continua.
- b) Urgente, cuando hay una pérdida de funcionalidad parcial o degradación en el sistema, pero no impide su funcionamiento.
El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.
La atención a la incidencia tendrá un tiempo máximo de 3 días laborables.
- c) Normal, cuando la incidencia no afecta a la operativa básica del sistema.
El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.
La atención a la incidencia tendrá un tiempo máximo de 10 días laborables.

Este nivel de situación se indicará por Metro al contratista.

Oferta económica:

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestados de forma individualizada todos y cada uno de los mantenimientos asociados a las licencias descritas en el apartado 7 de este pliego.

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 10: Servicio de MANTENIMIENTO DE LICENCIAS FIELDEAS.**

Horario de actuación:

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

Nivel de Servicio:

Desde la recepción de la solicitud de servicio, se establece un tiempo máximo de respuesta de 24 horas. Si la resolución de la incidencia requiere una nueva revisión el tiempo de espera no será superior a cinco días hábiles.

Oferta económica:

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestados de forma individualizada todos y cada uno de los mantenimientos asociados a las licencias descritas en el apartado 7 de este pliego.

Medios materiales y humanos:

En caso de ser necesario, la Entidad o Empresa Adjudicataria del Contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado Contrato.

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 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG

OBJETIVO

METRO DE MADRID, S.A. dispone de los productos IBM Decision Server e IBM ILOG Cplex. Se trata de contratar el mantenimiento de las licencias de dichos productos.

El objetivo de la presente acción se centra en la resolución de problemas técnicos que puedan llevar consigo el envío de modificaciones parciales de sus programas, así como, la realización de consultas ante las dudas y aclaraciones de carácter técnico que se puedan plantear con cualquiera de sus productos.

Además, se tiene que tener acceso a la actualización de las licencias a las nuevas versiones de los productos soportados, lo que posibilita poder tener instaladas las últimas funcionalidades que IBM saca al mercado, así como, del soporte del producto y derecho de uso si procede.

ALCANCE

Ámbito del Servicio

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el soporte y mantenimiento de componentes y licencias de IBM, existente en Metro.

Para estar en disposición de conseguir las mejores condiciones, se ofertará un contrato de dos años de duración a partir de la fecha de formalización.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos ILOG de IBM y que se enumeran en este apartado, se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del Software IBM licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet que proporcione el fabricante.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

Licencias Objeto del Servicio

Part number	Descripción	Fecha estimada de Inicio	Fecha de vencimiento	Cant.
E0HVFL	IBM Decision Server for Rules Limites Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	1 de enero de 2019	31 de diciembre de 2019	380
E0HVHL	IBM Decision Server for Rules Limites Use Edition For Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	1 de enero de 2019	31 de diciembre de 2019	100
E0DJ5L	IBM ILOG CPLEX Optimizer Deployment Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	1 de enero de 2019	31 de diciembre de 2019	290
E0JZW	IBM ILOG CPLEX Optimization Studio Developer Edition Floating User Single Session Annual SW Subscription & Support Renewal	1 de enero de 2019	31 de diciembre de 2019	4
E0HVFL	IBM Decision Server for Rules Limites Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	1 de enero de 2020	31 de diciembre de 2020	380
E0HVHL	IBM Decision Server for Rules Limites Use Edition For Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	1 de enero de 2020	31 de diciembre de 2020	100
E0DJ5L	IBM ILOG CPLEX Optimizer Deployment Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	1 de enero de 2020	31 de diciembre de 2020	290
E0JZW	IBM ILOG CPLEX Optimization Studio Developer Edition Floating User Single Session Annual SW Subscription & Support Renewal	1 de enero de 2020	31 de diciembre de 2020	4

LOTE 2 SUSCRIPCIÓN LIFERAY

OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la provisión de actualizaciones de componentes y licencias, así como del soporte y derecho de uso si procede de suscripciones del producto LifeRay.

ALCANCE

Ámbito del Servicio

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de obtener las suscripciones del producto LifeRay utilizado por el Área de Sistemas de Información (ASI) dentro de su infraestructura informática, así como garantizar el soporte y mantenimiento de las mismas.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de suscripciones que Metro adquiera de los productos LifeRay se deben obtener los siguientes servicios:

- Código fuente y binarios: Acceso al código fuente y binarios para todas las versiones adquiridas de Liferay Portal Enterprise Edition.
- Funcionalidades, plugins y herramientas disponibles en exclusividad para clientes de Liferay Portal Enterprise Edition.
- Portal de clientes: A través de este portal se tendrá acceso a la descarga de todas las versiones y service packs de Liferay actualizaciones de seguridad, así como instrucciones para realizar las actualizaciones y noticias de interés.

La adquisición de licencias de producción incluye también una licencia de desarrollo sin coste adicional que puede ser usada en un número ilimitado de ordenadores personales de desarrolladores. Esta licencia está limitada a 10 peticiones concurrentes y no puede ser instalada en servidores.

Servicio de actualizaciones

- El servicio de actualizaciones ofrece acceso a Service Packs (también conocidos como Releases de mantenimiento) de forma periódica. Adicionalmente se proporciona acceso a parches de seguridad o releases de emergencia en caso de que sea necesario.

Características software del servicio	Incluido
Liferay Portal Enterprise Edition	SI
Actualizaciones y parches	SI

Releases de mantenimiento	SI
Releases de emergencia*	SI

* En caso de encontrarse un defecto en Liferay Portal que afecta de forma grave a la instalación en producción, se creará una release específica para resolver el problema lo antes posible, sin necesidad de esperar a la siguiente release de mantenimiento.

Cuando sea detectado un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones de la plataforma Liferay se pondrá en conocimiento del adjudicatario y del fabricante mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el fabricante. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

Licencias Objeto del Servicio

Descripción	Cantidad	Tipo
Liferay DXP Subscription - Gold Non-Prod Sizing 1	2	Non Productive
Liferay DXP Subscription - Gold Prod Sizing 1	2	Productive

LOTE 3 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM

OBJETIVO

METRO DE MADRID, S.A. cuenta como Plataforma de Gestión Documental corporativa el producto DOCUMENTUM de **OpenText**.

La plataforma de gestión documental Documentum, está compuesta por el entorno de Documentum (Documentum propiamente dicho, Captiva y herramientas de tratamiento de imágenes), más la aplicación AppXtender (para el almacenamiento y tratamiento de listados de nóminas).

El objetivo de la presente acción se centra en la resolución de problemas técnicos que puedan llevar consigo el envío de modificaciones parciales de sus programas, así como, la realización de consultas ante las dudas y aclaraciones de carácter técnico, que se puedan plantear con cualquiera de sus productos.

Además, Metro debe tener acceso a la actualización de las licencias a las nuevas versiones de los productos soportados, lo que posibilita poder tener instaladas las últimas funcionalidades que Documentum saca al mercado con frecuencia, así como del soporte del producto y derecho de uso si procede.

ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el soporte y mantenimiento de componentes y licencias de la Plataforma Documentum existente en Metro.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

A continuación, se enumeran las licencias que Metro dispone de los productos Documentum y anexos objeto de esta contratación. Se debe obtener el soporte para todos los productos, independientemente de que estén en fase de soporte estándar o extendido.

Locking Id/Dongle Id	ID Instancia	Número Modelo	Producto	Nº Lic
107742	100442249	456-102-291	CAPTIVA ADVANCED ZONAL OCR 25 CPS PER CL	4
107742	100442247	456-102-275	CAPTIVA ATTENDED CLIENT	29
107742	100442255	456-102-368	CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC	1
107742	100442248	456-102-279	CAPTIVA EXPORT - NC	1
107742	100442246	456-102-274	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (PREMIUM)	1
107742	100442517	456-102-273	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD)	4
107742	100442254	456-102-367	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC	1
107742	100442253	456-102-265	CAPTIVA SERVER VOL+ADVRECG+100K PPY PERP	18
107742	100442251	457-100-444	CAPTIVA STD SRVR+ADV RECG 100K PPY BNDLE	1
107742	100442252	456-102-258	CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY	1
	65696897	IDS-SRC-MC	INTERACTIVE DELIVERY SVCS SOURCE CORE	4
	65827530	IDS-TAR-MC	INTERACTIVE DELIVERY SVCS TARGET CORE	6
	69225424	MTS-MC	MEDIA TRANSFORMATION SERVICES CORE	1
108605	97318258	456-102-291	CAPTIVA ADVANCED ZONAL OCR 25 CPS PER CL	1
108605	97318265	456-102-368	CAPTIVA ATTENDED CLIENT NC	1
108605	97318257	456-102-279	CAPTIVA EXPORT - NC	1
108605	97318216	456-102-274	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (PREMIUM)	1
108605	97318259	456-102-273	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD)	4
108605	97318264	456-102-367	CAPTIVA SCANPLUS MODULE (STANDARD) NC	1
108605	97318263	456-102-265	CAPTIVA SERVER VOL+ADVRECG+100K PPY PERP	9
108605	97318261	457-100-444	CAPTIVA STD SRVR+ADV RECG 100K PPY BNDLE	1
108605	97318262	456-102-258	CAPTIVASTD SVR + ADV RECOG 100K PPY	1
108605	99677534	456-100-725	INPUTACCEL ATTENDED CLIENT	10
VSR-APXTNDR-SPR	69741457	456-100-468	APPLICATIONXTENDER SERVER - 50 CC USER	1
VSR-APXTNDR-	69741456	456-100-402	APPLICATIONXTENDER WEB SERVICES	1

VSR-APXTNDR-SPR	69741459	456-101-670	APPLICATIONXTENDER SDK, CDK AND WEB SERVICES KITS 7.0	1
VSR-APXTNDR-SPR	69741458	456-100-439	APPXTENDER REPORTS MANAGEMENT SERVER	1
VSR-APXTNDR-SPR	79165960	457-100-246	APPXTENDER SERVER - 25 CC USER PACK	1
VSR-APXTNDR-SPR	79165959	457-100-246	APPXTENDER SERVER - 25 CC USER PACK	1
WXP11022	74995290	456-100-466	APPLICATIONXTENDER SERVER - 10 CC USER	1
WXP11022	74995291	456-100-465	APPLICATIONXTENDER SERVER - 5 CC USER	1
WXP11022	74995288	456-100-402	APPLICATIONXTENDER WEB SERVICES	1
WXP11022	74995289	456-100-439	APPXTENDER REPORTS MANAGEMENT SERVER	1
	63454078	ADTS-1	ADVANCED DOCUMENT TRANSFORMATION SERVICE	3
	63454081	ADTS-1	ADVANCED DOCUMENT TRANSFORMATION SERVICE	1
	68103729	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	120
	32794267	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	1
	32793954	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	350
	79231019	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	200
	39730245	CNTNT-SERVER	CONTENT SERVER ST	250
	39866694	CNT-STOR-SVC	CONTENT STORAGE SERVICES TB	1
	23760764	ECONN-4-SAP	CONTENT SVCS FOR SAP ST	50
	23760763	ECONN-SAP-SA	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT	1
	79231017	ECONN-SAP-SA	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT	1
	23760766	ADMNSTRTR	DOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST	2
	23760767	DEVELOPSTUDIO	DOCUMENTUM DEVELOPER STUDIO ST	2
	95198573	457-100-423	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250)	500
	95198572	457-100-423	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (501-1250)	1
	32794268	DGTL-AST-MGR	MEDIA WORKSPACE / DIGITAL ASSET MANAGER	1
	63454082	BUS-PROC-MGR	PROCESS BUILDER ST	2

	63454080	PRC-ENGSTD-MC	PROCESS ENGINE CORE	3
	63454079	BUS-PROC-S-MC	PROCESS INTEGRATOR CORE	3
	66549201	WEBTOP-SEAT	WEBTOP CLIENT ST	120
	79231020	WEBTOP-SEAT	WEBTOP CLIENT ST	200
	39730243	WEBTOP-SEAT	WEBTOP CLIENT ST	250
	32793950	WEBTOP-SEAT	WEBTOP CLIENT ST	350

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del Software licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los paquetes de soporte, también, pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo, en el Área de Recursos Humanos.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de software, 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.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.
- Se proporcionará un chequeo de calidad para cada solución.

Licencias Objeto del Servicio

El alcance de este Contrato es el Mantenimiento de los productos Documentum, utilizados por las aplicaciones mencionadas que se detallan a continuación.

Módulo	Número usuarios licenciados
Motor Base Documentum (Contenedor de información. Licencias de aportador.)	920 usuarios
Motor Base Documentum (Contenedor de información. Licencias de visualización.)	501 usuarios
Conector básico con SAP	50 usuarios
CAPTIVA (Escaneo y Tratamiento de imágenes)	De 1 a 6 usuarios concurrentes dependiendo de las funcionalidades
DRS: Módulo de gestión de informes	2 usuarios
Módulo de Transformación de datos	4 usuarios
Módulos para Proyecto Ingeniería	3 usuarios
AppXTender (Módulo de gestión de listados)	100 usuarios concurrentes

El soporte, suministrará las versiones de software, mejoras, optimizaciones y versiones mayores y menores publicadas por parte de OpenText, durante los doce meses desde la fecha de ejecución del contrato. Deberá facilitar la resolución de problemas que no cuadren con el comportamiento documentado.

LOTE 4 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS CLOUDERA

OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación del soporte y mantenimiento de las licencias del software para la plataforma de Big Data Cloudera.

ALCANCE

Ámbito del Servicio

Soporte de tipo Cloudera Bronze Support 8x5, para 6 licencias de tipo Cloudera Enterprise Data Engineering.

Horario de prestación del Servicio de soporte

El horario de soporte será de lunes a viernes en horario de 09:00 a 17:00 excepto fiestas.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Soporte de tipo Cloudera Bronze Support 8x5, para 6 licencias de tipo Cloudera Enterprise Data Engineering.

LOTE 5 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW

OBJETIVO

Metro de Madrid, S.A. utiliza la funcionalidad de los productos de QlikView para el análisis de datos y exploración de información de diferentes áreas de la empresa.

Junto con las funcionalidades proporcionadas por la herramienta QlikView Server, Metro de Madrid ha adquirido otros productos adicionales del mismo fabricante, QlikView, para complementar la funcionalidad ofrecida por la herramienta estándar.

Los productos adicionales adquiridos son, **QlikView Sap Connector**, que permite utilizar los servidores de aplicación de la aplicación SAP ERP como fuente de datos directa, sin necesidad de establecer conexiones con la base de datos, **QlikView NPrinting** que permite la distribución de los datos generados a través de los cuadros de mando de QlikView vía correo electrónico, integrando toda la información de forma gráfica dentro del propio correo y **QlikView Web Connectors** que permite acceder desde QlikView a fuentes de datos externas como servicios web, redes sociales, etc.

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas, para la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y renovación de las licencias del software de los diferentes productos de QlikView, así como el soporte del producto y derecho de uso, si procede.

ALCANCE

Ámbito del Servicio

El objeto del Contrato se centra en la renovación y el Soporte de las licencias de los productos de QlikView que tiene adquiridos Metro de Madrid

Los productos de QlikView que tiene actualmente adquiridos Metro de Madrid son:

Producto
QlikView Server
Conector SAP para QlikView
QlikView Nprinting Small Business Server Edition Server.
QlikView User Named Call
QlikView Document Named Call
QlikView Nprinting
Qlik Web Connectors Server
Facebook Insight
Facebook P&G
Twitter
JSON/XML/SOAP Web
Ftp/Sftp

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos de QlikView se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.

- Nuevas versiones del software de QlikView licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet o medio similar que proporcione el adjudicatario.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

Licencias Objeto del Servicio

El detalle de los productos cubiertos por este mantenimiento es el que se muestra en la siguiente tabla:

Producto	Nº De Licencias	Inicio estimado Mantenimiento	Fin Mantenimiento
QlikView Server			
QlikView Server Small Business Product Edition	1	01/01/2019	31/12/2020
Upgrade Small Business to Enterprise	1	01/01/2019	31/12/2020
Usuarios			
QlikView SBE User CAL	55	01/01/2019	31/12/2020
QlikView Document CAL	125	01/01/2019	31/12/2020
Nprinting			
QlikView Nprinting SBE Server	1	01/01/2019	31/12/2020
Nprinting Designer	1	01/01/2019	31/12/2020
Conectores			
Qlik Web Connectors Server	1	01/01/2019	31/12/2020
Facebook Insight	1	01/01/2019	31/12/2020
Facebook P&G	1	01/01/2019	31/12/2020
Twitter	1	01/01/2019	31/12/2020
JSON/XML/SOAP Web	1	01/01/2019	31/12/2020
Ftp/Sftp	1	01/01/2019	31/12/2020
QlikView SAP Connector	1	01/01/2019	31/12/2020

LOTE 6 SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP

OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la provisión de actualizaciones de componentes y licencias, así como del soporte y derecho de uso si procede de suscripciones del producto JBoss Enterprise Application Platform (JBoss EAP).

ALCANCE

Ámbito del Servicio

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de obtener las suscripciones del producto JBoss EAP de Red Hat utilizado por el Área de Sistemas de Información (ASI) dentro de su infraestructura informática, así como garantizar el soporte y mantenimiento de las mismas.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de suscripciones que Metro adquiera de los productos JBoss EAP se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del software JBoss EAP licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet o medio similar que proporcione el fabricante, en este caso Red Hat.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

Cuando sea detectado un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones de la plataforma JBoss EAP se pondrá en conocimiento del adjudicatario y del fabricante mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el fabricante, en este caso RedHat. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

Licencias Objeto del Servicio

Descripción	SKU	Cantidad	Tipo
Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard	MW0196814	2	Standard

LOTE 7 MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC

OBJETIVO

Constituye el objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas la contratación del mantenimiento de la plataforma tecnológica del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid (en adelante CIAC). El servicio ofrecido por el CIAC se engloba dentro de las actividades desarrolladas por el Servicio de Atención al Cliente.

La plataforma tecnológica del CIAC se compone de diferentes elementos hardware y software que se detallarán en el apartado correspondiente.

El CIAC está concebido como un servicio con diferentes canales de comunicación, de manera que el cliente pueda utilizar en cada momento cualquiera de ellos:

- Teléfono
- E-mail
- Chat

La plataforma implantada, basada en lo que a software se refiere en la suite PRESENCE, permite realizar una gestión unificada de estos canales, no sólo en lo que a la atención de los mismos respecta, sino también en cuanto al análisis y estudio de los contactos recibidos por cada uno de ellos.

Es imprescindible disponer del soporte necesario para garantizar la prestación del servicio y obtener el derecho de utilización de las licencias.

Con esta acción se trata de contratar el mantenimiento para dar cobertura a esta plataforma, en los elementos y plazos que se indican en los siguientes apartados.

ALCANCE

Ámbito del Servicio

El CIAC se ubica físicamente en la estación de Alto del Arenal. El centro dispone de 8 puestos físicos (1 supervisor y 7 agentes), desde donde se prestan los servicios anteriormente descritos.

Se incluyen en el ámbito de este contrato los siguientes elementos:

- Suite PRESENCE Opengate
- Personalizaciones realizadas en el software de PRESENCE para su adecuación al servicio prestado por el CIAC
- MEDIAGATEWAY AUDIOCODES MEDIANT 1000, ubicado físicamente en el CIAC, que permite la interconexión de los puestos de agente a los servidores de PRESENCE, y de la línea primaria y las estaciones de Metro al CIAC

- SAI DELTA AMPLON RT-Series (GES502R212035), para dotar de alimentación ininterrumpida al MEDIAGATEWAY (*)
- Teléfonos IP SNOM 320 (8 Uds.) (*)
- Auriculares inalámbricos Plantronics CS540 (8 Uds.)
- Todo el cableado RJ-45 desplegado en el centro que permite la conexión de los terminales al Mediagateway.

NOTA: En los elementos señalados con (*), el mantenimiento requerido contempla tanto la reposición del hardware en caso de fallo, como la resolución de incidencias de software o configuración que impidan su correcto funcionamiento.

Quedan excluidos por tanto del alcance de este contrato los siguientes elementos que Metro de Madrid provee y mantiene:

- Línea telefónica primaria
- Centralita Siemens y líneas internas para la comunicación de las estaciones con el CIAC
- Equipamiento informático de los puestos de supervisor y agente (PCs, monitores y periféricos)
- Líneas de comunicaciones entre el CIAC y los CPDs de Metro
- Servidores donde se ejecuta el software de Presence

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Son objeto del alcance los siguientes elementos:

Actualización de licencias.

El servicio de actualización de licencias consiste en el suministro de aquellas actualizaciones de las licencias que en cada momento PRESENCE, o el fabricante del MEDIAGATEWAY o SAI, puedan facilitar. Las actualizaciones incluyen las siguientes prestaciones:

- Derecho de uso.
- La corrección de errores o defectos del software que impidan que este cumpla con las especificaciones establecidas para el mismo. Estas correcciones se documentarán debidamente.
- Nuevas versiones del producto, incluyendo las actualizaciones que se consideren necesarias para asegurar su operatividad.

- La sustitución de la licencia en mantenimiento por motivos de rotura de la máquina en la que reside el producto, en un intervalo de tiempo no superior a 2 días hábiles según el calendario laboral de la Comunidad de Madrid.

En el caso de la Suite de PRESENCE Opengate, el número y relación de licencias adquiridas, es el siguiente:

Módulo	Uds.
Agente	9
Administrator	1
Supervisor	2
Scripting	9
Mail Interactions	5
Recording	1
Intelligent Routing	1
Web Interactions	4
Custom Reports	1

Soporte técnico.

El Servicio de Soporte Técnico cubre el diagnóstico y resolución de averías o incidencias en los elementos hardware y software (incluidas las personalizaciones en el software de PRESENCE) reflejados en el ámbito del servicio.

Este servicio incluirá:

- 1) **Mantenimiento integral:**
En él se contemplarán todas las tareas relacionadas con la subsanación de averías o incidencias de tipo común, desencadenantes de alguna situación de malfuncionamiento de la plataforma y/o de alguno de los servicios prestados. Se realizarán las acciones concretas para restablecer el servicio, según la naturaleza del fallo y de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.
- 2) **Recuperación de desastres:**
En este apartado se contemplarán aquellas tareas que, con motivo de alguna situación atípica de fallo generalizado, estarán destinadas a la recuperación en el menor tiempo posible del estado normal de la plataforma, o de un estado operacional aceptable como paso previo a la normalización de la misma.
- 3) **Reposición de componentes averiados:**

En el caso concreto de elementos hardware, se proporcionará un servicio de sustitución ante avería, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

En lo referente a los teléfonos IP y auriculares inalámbricos, este servicio se aplicará siempre y cuando la avería no sea producto de desgaste o rotura.

Adicionalmente, se exigirán las siguientes condiciones para la prestación del soporte:

- Las incidencias se podrán comunicar por teléfono, email o vía web.
- Aunque el soporte de primer nivel podrá ser prestado por el adjudicatario, éste dispondrá de un segundo nivel de soporte especialista prestado por el fabricante de cada uno de los elementos, o partner autorizado.
- Se podrá consultar en cualquier momento el estado de la incidencia, por los medios de comunicación citados anteriormente, así como el histórico y detalle de las incidencias cerradas, en cualquier momento posterior.
- En aquellos casos en los que, para resolver la incidencia, sea necesario instalar algún parche o hotfix, se acordará y planificará con Metro. Si dicha solución ha de ser desarrollada específicamente para Metro, se proporcionará sin coste adicional, en el menor tiempo posible.

LOTE 8 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES

OBJETIVO

Metro de Madrid, S.A. utiliza desde el año 2006 la herramienta Invoices-Cockpit de la empresa READSOFT, que permite la captura inteligente de los datos de las facturas de proveedor recibidas y la transferencia de estos datos a SAP para su posterior contabilización, así como la agilización en el proceso de aprobación y validación de las facturas, contemplando el archivado de las imágenes de estas facturas en una base de datos documental.

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y licencias del software Document for Invoices, así como el soporte del producto y derecho de uso, si procede.

ALCANCE

Ámbito del Servicio

El objeto del Contrato se centra en el Soporte y Mantenimiento de componentes y licencias de los productos Document for Invoices.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos Invoices se deben obtener los siguientes servicios:

- Mantenimiento de los desarrollos y personalizaciones realizadas específicamente para Metro.
- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del software licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet o medio similar que proporcione el adjudicatario.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

Cuando sea detectado un fallo en el funcionamiento, se pondrá en conocimiento del adjudicatario del mantenimiento mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el adjudicatario del servicio de mantenimiento. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

Licencias Objeto del Servicio

El detalle de los productos cubiertos por este mantenimiento es el que se muestra a continuación:

Concepto	Periodo estimado
Mantenimiento licencias Invoices	01 Ene 2019 – 31 Dic 2020
Mantenimiento licencias Process Director	01 Ene 2019 – 31 Dic 2020
Soporte Personalizaciones	01 Ene 2019 – 31 Dic 2020

LOTE 9 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX

OBJETIVO

Metro de Madrid utiliza la plataforma de servicios de confianza TrustedX de Safelayer Secure Communications para proporcionar servicios utilizados por varias aplicaciones gestionadas por el Área de Sistemas de Información.

Es imprescindible disponer del soporte necesario de este producto para garantizar la explotación de los sistemas y obtener el derecho de utilización de las licencias.

Con esta propuesta se trata de renovar el contrato de mantenimiento para dar cobertura a este servicio

ALCANCE

Ámbito del Servicio

Metro de Madrid provee las siguientes funcionalidades mediante la plataforma de Firma Electrónica TrustedX:

- Firma Electrónica.
- Autenticación, Autorización y Control de Acceso.
- Gestión de Objetos y Entidades.
- Auditoría y Accounting.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Actualización de licencias.

El servicio de actualización de licencias consiste en el suministro de aquellas actualizaciones de las licencias que en cada momento Safelayer pueda facilitar. Las actualizaciones incluyen las siguientes prestaciones:

- Actualización de versiones incluyendo modificaciones y/o ampliaciones obligatorias de los protocolos publicados y aprobados por los foros adecuados.
- Actualización de versiones que resulten de cambios introducidos por problemas de interoperabilidad con otros fabricantes.
- Actualización de versiones debido al mantenimiento correctivo del software.

- Actualización de versiones menores: se entiende por versión menor aquella que mantiene en el número de versión los dos primeros dígitos que la versión licenciada, variando sólo el tercer dígito.
- Realizar las explicaciones y aclaraciones relacionadas con dichas actualizaciones, mediante correo electrónico.

El número y relación de licencias adquiridas de las que es preciso realizar el contrato de mantenimiento es el siguiente:

- TrustedX (AA, EP, DS, DSV, DR, DSC y SGW): 1 licencia para entorno productivo y una licencia de backup.

Soporte técnico.

El Servicio de Soporte Técnico cubre el diagnóstico y resolución de incidentes de forma remota en horario laborable. El servicio contempla los siguientes puntos:

- La resolución de incidencias en los Programas.
- La atención de dudas, cuestiones o aclaraciones relativas a la instalación, configuración, utilización de los Programas.
- La indicación de recomendaciones sobre conectividad de los Programas, en aras a optimizar el aprovechamiento de los mismos.

El servicio es accesible mediante correo electrónico y teléfono durante el horario laborable de Safelayer.

LOTE 10 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS FIELDEAS

OBJETIVO

Metro de Madrid, S.A. utiliza la funcionalidad del software FIELDEAS de la empresa FIELDEAS SLU como herramienta de gestión de la aplicación Enruta (Logística).

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y licencias del software FIELDEAS, así como el soporte del producto y derecho de uso, si procede.

ALCANCE

Ámbito del Servicio

El objeto del contrato cubre la prestación de servicios de soporte y mantenimiento del software FIELDEAS, para dar cobertura de dichos servicios en Metro de Madrid, S.A.

OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos FIELDEAS se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del software FIELDEAS licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet o medio similar que proporcione el adjudicatario.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

La contratación de este producto engloba los siguientes servicios de mantenimiento:

- Soporte y mantenimiento de 1 Licencia Fieldeas DaaS On Premise [250]

ANEXO I

Se fijan penalidades específicas para cada lote objeto del contrato, en función de los Niveles de Servicio facilitados por cada proveedor, estos son:

LOTE 1 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS IBM ILOG

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad 1			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 horas (24x7)	30 minutos	1% (2x24h)***
Gravedad 2			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 horas (8x5)	2 horas	1%
Gravedad 3			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 horas (8x5)	1 día	0,50%
Gravedad 4			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 horas (8x5)	2 días	0,50%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 30 min de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de gravedad 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

LOTE 2 SUSCRIPCIÓN LIFERAY

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimiento		Penalización
Nivel de servicio GOLD	Compromiso de soporte	Horario del centro de Soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Nivel 1				
El sistema está seriamente afectado, el sistema está caído o bien las aplicaciones críticas u operaciones que soporta están inoperativas.	4 horas	09.00 – 18.00	4 horas	1% (2x24h)***
Nivel 2				
El sistema funciona con su capacidad limitada, el sistema está inestable con interrupciones periódicas o aplicaciones críticas, aunque no estén siendo afectadas, experimentan interrupciones del servicio.	1 día hábil	09.00 – 18.00	1 día	1%
Gravedad 3				
El sistema es completamente funcional pero se han observado errores que no impactan en la usabilidad del mismo.	2 días hábiles	09.00 – 18.00	2 días	0,50%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 4 horas de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de Nivel 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

LOTE 3 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DOCUMENTUM

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

Los incumplimientos de estos niveles de servicio darán lugar a las siguientes penalizaciones:

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad 1			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 hora	30 minutos	1% (2x24h)
Gravedad 2			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	4 horas	2 horas	0,5 % (1x24h)
Gravedad 3			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	8 horas	4 horas	0,50%
Gravedad 4			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	12 horas	8 horas	0,50%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización.

** Se aplicará este porcentaje a cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso (ej. Incidencia de Gravedad 1, por cada 30 min. de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

Nota: La cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

LOTE 4 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS CLOUDERA

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad 1			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	1 horas (8x5)	2 horas	1%
Gravedad 2			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	2 horas (8x5)	1 día	0,50%
Gravedad 3			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	8 horas (8x5)	2 días	0,50%
Gravedad 4			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	Dos días (8x5)	2 días	0,50%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 2 horas de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de gravedad 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

LOTE 5 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS QLIKVIEW

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad 1			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 horas (8x5)	2 horas	1%
Gravedad 2			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 horas (8x5)	1 día	0,50%
Gravedad 3			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 horas (8x5)	2 días	0,50%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 2 horas de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de gravedad 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato

LOTE 6 SUSCRIPCIÓN JBOSS EAP

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad 1			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	1 hora	30 minutos	1% (2x24h)***
Gravedad 2			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	2 horas	2 horas	1%
Gravedad 3			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	1 día hábil	1 día	0,50%
Gravedad 4			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	2 días hábiles	2 días	0,50%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 30 min de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de gravedad 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

LOTE 7 MANTENIMIENTO PLATAFORMA CIAC

El horario de atención será como se detalla a continuación:

- Horario de atención de lunes a domingo de 7:00 a 23:00 horas, los 365 días del año.

En base a las necesidades del CIAC, el Servicio de Soporte Técnico se prestará de acuerdo a los siguientes tiempos de respuesta y resolución de incidencias (definido este último como el tiempo que transcurre desde que Metro comunica la incidencia hasta que queda resuelta):

TIPO DE INDICENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
MAYOR	Inmediata	4 horas
MENOR	Inmediata	8 horas

- **INCIDENCIA MAYOR:** avería de cualquier elemento de la plataforma que afecte a algún servicio.
- **INCIDENCIA MENOR:** avería de cualquier elemento de la plataforma que NO suponga la pérdida de ningún servicio.

Para la prestación de este servicio, Metro proporcionará los medios necesarios para el acceso remoto o físico a los sistemas o instalaciones afectados.

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad 1			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	4 horas (24x7)	30 minutos	1% (2x24h)***

Gravedad 2			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	8 horas (24x7)	1 hora	0,5%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 30 min de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de gravedad 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

LOTE 8 MANTENIMIENTO LICENCIAS DOCUMENT FOR INVOICES

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad Alta			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	4 horas (8x5)	2 horas	1%
Gravedad Media			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	8 horas (8x5)	1 día	0,50%
Gravedad Baja			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	16 horas (8x5)	2 días	0,50%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 2 horas de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de gravedad 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

LOTE 9 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS TRUSTEDX

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimientos	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe total del contrato**
Gravedad Crítica			
“Respuesta inicial” por parte de un técnico de soporte después del “reconocimiento”	2 horas	1 hora	1 % (2x24h)***
Tiempo de resolución después de la notificación de la incidencia	1 día	8 horas	0,5 % (1x24h)***
Gravedad Urgente			
“Respuesta inicial” por parte de un técnico de soporte después del “reconocimiento”	2 horas	4 hora	0,5 % (1x24h)***
Tiempo de resolución después de la notificación de la incidencia	3 días	1 día	0,25 %
Gravedad Normal			
“Respuesta inicial” por parte de un técnico de soporte después del “reconocimiento”	2 horas	1 día	0,25 %
Tiempo de resolución después	10 días	4 días	0,1 %

de la notificación de la incidencia			
--	--	--	--

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 2 horas de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de gravedad 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

LOTE 10 MANTENIMIENTO DE LICENCIAS FIELDEAS

Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad 1			
Impacto severo aplicaciones comerciales	1 hora laborable	30 minutos	1% (2x24h)***
Gravedad 2			
Impacto no critico aplicaciones comerciales	2 horas laborables	2 horas	1%
Gravedad 3			
Impacto menor operaciones comerciales	5 horas laborables	1 día	0,50%
Gravedad 4			
Poco o ningún impacto operaciones comerciales	9 horas laborables	2 días	0,50%

* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

** Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 30 min de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

*** En los casos de gravedad 1 se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.

Madrid, 29 de agosto de 2018.