



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CESTRACK DE METRO DE MADRID

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN
31 de marzo de 2020



ÍNDICE

1.	OBJETO.....	4
2.	ALCANCE	5
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	5
2.2	PERFILES SOLICITADOS.....	5
2.3	REVISIÓN.....	6
3.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
3.1	ACTIVIDAD DEL SERVICIO.....	7
3.2	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	7
3.3	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	8
3.4	GESTIÓN DE JORNADAS BAJO DEMANDA.....	8
3.5	FACTURACIÓN.....	9
4.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	10
5.	MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.....	11
6.	REQUERIMIENTOS GENERALES.....	12
6.1	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.....	12
6.2	CONFIDENCIALIDAD.....	12
6.3	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	12
6.4	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	12
6.5	PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.....	13

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 la plataforma CESTRACK implantada en Metro de Madrid S.A. (en adelante, Metro).

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.

IMPORTANTE: El producto CESTRACK es propiedad de la empresa INDICUS Software, por ello será **requisito imprescindible** para el licitador, durante toda la ejecución del contrato, la certificación del fabricante de estar autorizado a evolucionar y dar soporte sobre esta plataforma.

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 la plataforma CESTRACK y desarrollará su actividad bajo el control y supervisión del personal de Metro responsable de estos mantenimientos.

2.2 PERFILES SOLICITADOS.

Para la prestación de este servicio se requiere **un perfil** experto en desarrollos sobre la plataforma CESTRACK y con experiencia en el mantenimiento de ésta.

Los requisitos exigibles para este perfil se indican a continuación.

- Experiencia demostrable de al menos 3 años en análisis, diseño y desarrollos sobre plataforma CESTRACK.
- Experiencia demostrable de al menos 3 años en desarrollo con ASP .Net C# Web Forms.
- Experiencia demostrable de al menos 3 años en Javascript, servicios web SOAP y REST.
- Experiencia demostrable de al menos 3 años con Oracle PL-SQL.

2.3 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

La prestación de este servicio será de 400 jornadas (3.200 horas).

La distribución de estas jornadas se realizará de la siguiente forma:

- Las jornadas serán demandadas por Metro en función de sus necesidades y se realizarán siguiendo lo establecido en el punto **3.4 Gestión de Jornadas Bajo Demanda**.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio. El servicio de soporte a contratar se prestará de acuerdo con los requerimientos que se indican a continuación:

3.1 ACTIVIDAD DEL SERVICIO.

Como se ha indicado con anterioridad, este servicio se integrará dentro del Grupo de Mantenimiento de Aplicaciones y su actividad se centrará, principalmente, en colaborar con el Grupo en el mantenimiento evolutivo y correctivo de las aplicaciones CESTRACK, siempre bajo la dirección y supervisión del personal de Metro, responsable de este Grupo y cumpliendo los procedimientos de trabajo vigentes en cada momento.

3.2 GESTIÓN DEL SERVICIO.

Para realizar las labores de gestión y seguimiento, el adjudicatario determinará y nombrará un Gestor del Servicio. Esta persona será la encargada de realizar el seguimiento técnico del servicio, así como de realizar la coordinación y planificación de las tareas y recursos del contratista.

Las funciones más significativas de este Gestor serán:

- Seguimiento del servicio y gestión del personal del adjudicatario.
- Comunicación, a Metro, de todas las circunstancias que puedan tener repercusión sobre el servicio prestado.
- Gestión de las jornadas de prestación bajo demanda.
- Gestión y seguimiento de las incidencias del servicio.

Por su parte, Metro designará una persona/s como interlocutor/es del Gestor del Servicio sobre todas las cuestiones relativas a lo estipulado en este Pliego en la ejecución de este contrato.

3.3 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Para realizar un seguimiento del servicio prestado mensualmente, el adjudicatario cumplimentará y facilitará a Metro, un parte con la actividad realizada. 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 del mes previo. Con independencia de lo anterior, esta información le será facilitada a Metro en cualquier momento, siempre que ésta sea solicitada. Metro, verificará las jornadas incurridas, y una vez aceptadas, dará su conformidad a las mismas para que el Contratista pueda proceder a la emisión de la factura mensual.

Dentro del seguimiento del servicio, los licitadores también podrán incluir en sus ofertas un procedimiento para el control y seguimiento de los trabajos realizados por los perfiles asignados al servicio, así como un procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente.

El procedimiento para el control y seguimiento de los trabajos deberá contemplar, controles efectivos sobre las tareas realizadas por cada perfil que asegure la productividad, eficiencia y calidad del servicio. Adicionalmente, también deberá contemplar un apartado de acciones de mejora para aquellas situaciones que así lo requieran.

Ambos procedimientos, en caso de incluirse, serán contractuales y serán considerados en la valoración técnica según lo recogido en el apartado 27 (Evaluación de las ofertas) del Pliego de Condiciones Particulares.

3.4 GESTIÓN DE JORNADAS BAJO DEMANDA.

Dentro de las funciones a asumir por el Gestor del Servicio, se encuentra la gestión de las jornadas bajo demanda que Metro podrá solicitar.

La demanda de estas jornadas será solicitada por Metro al Gestor del Servicio. En esta solicitud se hará constar al menos el número de jornadas requeridas, el perfil demandado y la fecha de inicio de esta prestación.

Para estas jornadas se tendrán en consideración los siguientes puntos:

- Las jornadas podrán ser requeridas en una o varias solicitudes en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
- La fecha de inicio propuesta para el inicio de la prestación no será inferior a 15 días naturales, contados a partir del envío de la solicitud.
- Salvo acuerdo previo, las jornadas demandas se realizarán de forma continuada y en los mismos términos que la prestación permanente, desde la fecha de inicio propuesta.
- Las jornadas no solicitadas por Metro, y consiguientemente no incurridas, no serán facturadas.

3.5 FACTURACIÓN.

La facturación del servicio se realizará mensualmente, a mes vencido, y contemplará:

Facturación mensual por jornadas incurridas:

Bajo este concepto se facturarán las jornadas realmente incurridas, en el mes a facturar.

El importe a facturar por este concepto será el resultado de multiplicar las jornadas incurridas ⁽¹⁾ por el 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 400 jornadas.*

Facturación mensual penalizaciones:

La facturación mensual será minorada con el importe a las penalizaciones que sean de aplicación y que se correspondan con el mes a facturar.

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.

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Algunos aspectos a considerar para la presentación de las **ofertas técnicas** serán:

Currículum vitae (CV) de los candidatos propuestos.

Las ofertas técnicas deberán incluir los CV's de los recursos que la empresa, en caso de resultar adjudicataria, asignaría a este servicio.

La información contenida en los CVs 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 EXCLUIDA.

Metodología de Seguimiento de Control de los trabajos.

Los licitadores que deseen obtener, dentro de la valoración técnica, los puntos de este apartado, deberán incluir dentro de sus ofertas los procedimientos correspondientes. Estos procedimientos deberán contemplar la forma detallada los distintos procesos de control, los indicadores que permitirán medir la evolución de los procesos y las medidas a adoptar si no se cumplen sus objetivos.

En relación con el control de los trabajos, este procedimiento deberá contemplar, entre otros, indicadores específicos para medir la productividad de los recursos asignados al servicio y la calidad de los entregables.

En la reunión de inicio del servicio se definirán los valores de referencia para los distintos indicadores, así como las medidas a aplicar en caso de incumplimiento, para los indicadores que así lo requieran.

Procedimiento de sustitución de recursos.

Los licitadores que deseen obtener, dentro de la valoración técnica, los puntos de este apartado, deberán incluir dentro de sus ofertas los procedimientos correspondientes. Estos procedimientos deberán contemplar la forma detallada en la que se realizará la sustitución de los recursos, así como los procedimientos internos que garanticen el plazo de sustitución propuesto.

Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente

Los licitadores que deseen obtener, dentro de la valoración técnica, los puntos de este apartado, deberán incluir dentro de sus ofertas los procedimientos correspondientes, en los que se deberá detallar como se evaluará la satisfacción del cliente y las posibles medidas/acciones correctoras.

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 primeros 30 días naturales de prestación del servicio, Metro constatará que las personas asignadas al servicio cumplen 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 la verificación, por los medios que se estimen pertinentes, de 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 un 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 obtener una puntuación, dentro del apartado “Nivel de capacitación de los recursos asignados al servicio”, igual o superior a la obtenida por el perfil a sustituir. Adicionalmente el nuevo perfil deberá 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, podría 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, 31 de marzo de 2020.