

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DOCUMENT FOR INVOICES DEL ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE METRO DE MADRID


ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

24 de enero de 2020



Í N D I C E

1.	OBJETO.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	5
3.1	HORARIO DE ACTUACIÓN.....	5
3.2	NIVEL DE SERVICIO.	5
3.3	OFERTA ECONÓMICA	5
3.4	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	5



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 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.

2. ALCANCE

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

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.2021 – 31.Dic.2022
Mantenimiento licencias Process Director	01.Ene.2021 – 31.Dic.2022
Soporte Personalizaciones	01.Ene.2021 – 31.Dic.2022

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

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

3.1 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 punto 4.2 de este Pliego.

3.2 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.

3.3 OFERTA ECONÓMICA

Como ya se ha comentado anteriormente, se tiene que presentar **una oferta en donde se encuentren presupuestados todos y cada uno de los mantenimientos asociados a las licencias** descritas anteriormente.

3.4 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

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

Madrid, 24 de enero de 2020