

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL PORTAL WEB DE METRO DE MADRID S.A.

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN
22 de Julio de 2019



ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	ALCANCE DEL CONTRATO	3
2.1	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA FIJA	4
2.1.1	ATENCIÓN 24x7 PARA INCIDENCIAS Y ASISTENCIA A PUBLICACIONES 4	
2.1.2	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	4
2.1.3	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	5
2.1.4	SOPORTE A CONSULTAS FUNCIONALES Y TÉCNICAS	5
2.2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA VARIABLE	5
2.2.1	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	5
3.	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO DURANTE EL CONTRATO	6
3.1.1	ELABORACIÓN Y ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	6
3.1.2	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	6
3.1.3	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	7
4.	DURACIÓN DEL CONTRATO	8
5.	PLATAFORMA TECNOLÓGICA.....	8
6.	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	8
6.1	CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	8
6.2	GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	9
6.3	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.....	9
6.4	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	9
6.5	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	10

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 deberá garantizar la confidencialidad de la misma, usándose únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, ni mostrar, ni transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las Condiciones Técnicas que deberán ser consideradas en la presentación de ofertas para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico del Portal web actual **www.metromadrid.es** de Metro de Madrid, S.A (en adelante METRO) durante el tiempo de vigencia del contrato.

El Portal web de METRO se basa en el gestor de contenidos **Drupal 8**, servidor web Apache y base de datos MySQL.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

Dentro del alcance del contrato se incluyen todas las tareas necesarias para garantizar el soporte, mantenimiento y evolución del Portal web de METRO de Madrid **www.metromadrid.es**, siguiendo la metodología de desarrollo y procedimientos vigentes, en cada momento en METRO, y que constará de los siguientes servicios:

- **Servicio DE CUOTA FIJA**, que incluye:
 - Atención 24x7 para incidencias y asistencia a publicaciones en el Portal web
 - Mantenimiento correctivo
 - Mantenimiento preventivo
 - Soporte a consultas funcionales y técnicas
- **Servicio DE CUOTA VARIABLE**, que incluye:
 - Mantenimiento evolutivo a demanda

En caso de que en algún punto del pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el ADJUDICATARIO y METRO, prevalecerá el párrafo anterior que está recuadrado como marco contractual.

En todo caso, todos estos datos enumerativos que se ofrecen a lo largo de este documento se hace de forma que facilite la confección de las ofertas de modo que cada oferente tenga una idea lo más aproximada del entorno de trabajo. Se publica con carácter meramente informativo, lo cual significa que durante la ejecución del servicio los datos podrían variar o que podrían no ser exactos al 100%.

La información que se facilita, no eximirá al ADJUDICATARIO, de comprobar o cotejar los datos en ella contenidos con la realidad, ni la discrepancia entre la realidad y esta información dará

derecho a incremento alguno del precio establecido en el contrato ni a indemnización de ningún tipo.

2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA FIJA

2.1.1 ATENCIÓN 24x7 PARA INCIDENCIAS Y ASISTENCIA A PUBLICACIONES

Se requiere una atención 24x7 con carácter permanente, todos los días del año para:

- recepcionar incidencias de la plataforma *www.metromadrid.es*
- dar asistencia a publicaciones puntuales de contenidos que sean necesarias realizar por parte de METRO

2.1.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Incluye las prestaciones de mantenimiento de software de la plataforma web *www.metromadrid.es* con el objetivo de mantener el sistema plenamente operativo, mediante la corrección de disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto por el uso del sistema actual y de todas las nuevas funcionalidades que se pongan en productivo durante la vigencia del contrato.

Todas las incidencias deberán ser atendidas y resueltas en un plazo de tiempo determinado en función del grado de criticidad asignado a la misma por METRO:

- Crítica: inicio de resolución inmediato y plazo de resolución menor de 24 horas.
- Alta: inicio de resolución en menos de 24 horas y plazo de resolución menor de 2 días.
- Media: inicio de resolución en menos de 3 días y plazo de resolución menor de 14 días.
- Baja: inicio de resolución en menos de 7 días y plazo de resolución menor de 1 mes.

Para poder dar por cerrada una incidencia se deberá haber confirmado antes la solución en el entorno de Producción por parte de METRO.

Los tiempos límites para la resolución de las incidencias empezarán a contar desde el momento que METRO notifique la misma al contratista, siguiendo el canal que se establezca.

Los tiempos para la resolución de las incidencias, finalizan cuando las incidencias estén resueltas en el entorno de producción, o en el momento que METRO de forma expresa dé la incidencia por cerrada.

Para la contabilización de los tiempos de resolución de una incidencia, no se considerarán aquellos períodos que METRO decida excluir de manera expresa y en función de la complejidad de resolución técnica que precise. En todo caso, el cómputo se realizará en la reunión de Seguimiento.

El incumplimiento de los plazos especificados será objeto de penalización.

El número medio actual de incidencias mensual es 3 incidencias con criticidad alta/media.

2.1.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es el efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos y recoge todas las acciones encaminadas a la eliminación de defectos antes de que se produzca la incidencia. Las tareas que se podrán realizar, entre otras, son:

- Actualizaciones de los componentes:
 - Núcleo: actualización de versión menor, actualización de versión mayor, actualización menor de seguridad y parches de seguridad.
 - Módulos: actualización normal y actualización de seguridad (prioridad alta).
- Verificación del resultado de las actualizaciones realizadas y ajustes
- Revisión del estado del sistema al menos una vez al mes, proponiendo las acciones necesarias para un mejor rendimiento del sistema.
- Sincronización mensual del entorno de pruebas/integración con respecto al entorno de producción.

2.1.4 SOPORTE A CONSULTAS FUNCIONALES Y TÉCNICAS

La atención a este soporte **deberá ser inmediato** por parte de personal técnico de la empresa ADJUDICATARIA con capacidad para resolver las consultas funcionales y/o técnicas que puedan surgir. El canal de comunicación será principalmente el teléfono, y en menor grado, el correo electrónico, **dentro del horario de 8:15 a 16:15 de lunes a viernes, laborables**.

Se deberá informar con antelación por parte de la empresa ADJUDICATARIA de circunstancias que puedan puntualmente afectar a la inmediatez que se requiere para este soporte, así como las alternativas posibles para subsanarlo.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA VARIABLE

2.2.1 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Incluye todas las tareas que se requieran para la publicación de nuevos contenidos y funcionalidades que se soliciten. Todo desarrollo nuevo deberá ser **accesible AA**.

Dentro de este mantenimiento se dispondrá **de unas 300 jornadas estimadas (2.400 horas)** para atender las peticiones de evolutivo que pudiesen ser requeridas.

Será relevante en este servicio el asesoramiento y recomendaciones que el ADJUDICATARIO pueda aportar para encontrar la implementación que mejor se adapte a las necesidades del solicitante y ofrezca la mejor solución tecnológica.

El procedimiento a seguir con estas peticiones será el siguiente:

- METRO notificará al ADJUDICATARIO la petición.
- El ADJUDICATARIO, en un plazo de 3 días laborables, realizará la valoración de la petición en horas y notificará la misma a METRO con el detalle desglosado de las tareas a realizar. Adicionalmente, se incluirá también una planificación, en días, para su ejecución, si así es requerido por METRO.
- METRO revisará la valoración de la petición, informando al ADJUDICATARIO de si la misma es aceptada o no.
- Salvo que exista una planificación específica, definida y aprobada entre las partes, estas peticiones deberán iniciarse en el momento en que su valoración sea aceptada por METRO.

El número medio actual de peticiones mensual es 6 con diferentes grados de complejidad.

3. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO DURANTE EL CONTRATO

3.1.1 ELABORACIÓN Y ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

El ADJUDICATARIO deberá generar la documentación que requiera METRO en cada actuación que se realice, según proceda: documentos de análisis, de requisitos; diseño de la solución, manuales de administración, configuración y de usuario, fuentes y ejecutables, informes de seguimiento, actas de las reuniones mantenidas, etc.

En resumen, todos los trabajos que se realicen deberán ser convenientemente documentados siguiendo el procedimiento que se facilite y siempre cumpliendo los procedimientos de trabajo vigentes en el Área de Sistemas de Información de METRO.

3.1.2 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el ADJUDICATARIO se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por METRO a tales efectos, la información

y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

3.1.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para el seguimiento diario del contrato **será imprescindible facilitar un sistema/herramienta que permita conocer el estado actualizado tanto de las tareas objeto del servicio de cuota fija como del servicio de cuota variable. Este sistema/herramienta deberá ser accesible por parte METRO durante toda la duración del contrato.**

Adicionalmente, el responsable del servicio por parte del ADJUDICATARIO, deberá facilitar a METRO:

- informe de seguimiento mensual de facturación con detalle de incumplimientos. Este informe será verificado por el responsable del servicio de METRO y servirá como base para la facturación y aplicación de penalizaciones si procede.
El contenido de este informe se comunicará al comienzo del servicio y se entregará en el formato establecido por METRO, dentro de los 5 primeros días del mes siguiente, pudiendo ser actualizado tanto contenido como formato durante la duración del contrato. Con independencia de lo anterior, esta información le será facilitada a METRO en cualquier momento, siempre que ésta sea solicitada.
- informe detallado del estado de todos los trabajos (tiempos, estado, fechas, etc.) como resultado del seguimiento y control realizado por parte del ADJUDICATARIO **con la periodicidad propuesta en su oferta**. El contenido de este informe se acordará al comienzo del servicio y se entregará en el formato establecido por METRO e incluirá también la valoración de la satisfacción del cliente, pudiendo ser actualizado tanto contenido como formato durante la duración del mismo.
- actas de todas las reuniones de seguimiento y técnicas que se realicen. Las actas deberán entregarse dentro del plazo máximo de 3 días después de su realización.

Por otra parte, se mantendrán **reuniones técnicas/seguimiento mensuales en las instalaciones de METRO** sobre el servicio prestado con el objetivo e interés común por parte de METRO y el ADJUDICATARIO de facilitar/agilizar el trabajo a realizar con las peticiones/incidencias en lo que se refiere a la especificación de los requisitos por parte de METRO y a la toma de estos requisitos por parte del ADJUDICATARIO, preguntas al respecto, posibilidades, propuesta de mejoras, etc...con el fin de garantizar los resultados y la calidad del producto entregado. La periodicidad de estas reuniones podrá verse modificada en función de las necesidades de METRO.

Todos los costes derivados de las obligaciones del ADJUDICATARIO durante la ejecución del contrato deberán ser incluidos en la valoración del servicio de cuota fija y no se admitirán facturaciones en concepto de reuniones, desplazamientos, gestión, etc.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de **24 meses** tras la firma de acta de inicio de los trabajos.

5. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

El Portal web de METRO se basa en el gestor de contenidos **Drupal 8**.

El frontal de <https://www.metromadrid.es/> reside en un único servidor multi-core con la siguiente configuración y servicios:

- Linux RedHat Enterprise
- Apache 2.4
- PHP 7.2
- OPcache
- Solr 6.6
- Memcache 3.0.8

La base de datos Reside en un servidor distinto del frontal con MySQL 5.6 como motor de BBDD.

Se dispone de 2 entornos pruebas/integración(pre-producción) y producción.

6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Este servicio se llevará a cabo siempre bajo la supervisión del personal de METRO, responsable de este mantenimiento y cumpliendo los procedimientos de trabajo vigentes en cada momento.

De forma general, el servicio prestado se realizará preferentemente desde las dependencias del ADJUDICATARIO, con excepción de aquellas situaciones puntuales en las que METRO requiera que el servicio deba ser prestado en sus instalaciones.

Previo al comienzo del contrato (y con la mayor antelación posible) se informará sobre la forma y acceso a los entornos de trabajo, respetándose siempre las directrices y procedimientos vigentes, en cada momento, establecidos en METRO.

El acceso a los entornos de METRO se realizará a través de máquinas virtuales, que METRO facilitará para cada uno de los puestos de trabajo necesarios para el correcto desarrollo del servicio a prestar.

El acceso en remoto a estas máquinas, desde fuera de la red de METRO se realizará por medio de conexión VPN, a través del Canal Empresa de Metro de Madrid.

Todas las actuaciones que se requieran sobre los entornos de METRO a nivel de sistema serán realizadas por personal de METRO, previa propuesta y solicitud del ADJUDICATARIO. En dicha solicitud se deberá especificar de forma detallada los pasos a realizar.

6.2 GESTIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

La gestión del personal asignado al servicio es responsabilidad única del ADJUDICATARIO.

Con el fin de establecer un canal de comunicación entre METRO y el ADJUDICATARIO, 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.

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.

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.

6.3 PROCEDIMIENTO 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 en todo momento.

6.4 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.

6.5 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.

Madrid, 22 de julio de 2019