

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID S.A. EN EL PERIODO 2019-2021

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN
10 de julio de 2018



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO	3
2.1	ALCANCE DEL CONTRATO.....	3
2.2	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	4
2.3	CONDICIONES TÉCNICAS PARA LICITAR.....	4
3.	OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS DE SERVICIOS EN METRO DE MADRID.	4
4.	REQUISITOS A CUMPLIR POR EL SERVICIO.....	5
4.1	REQUISITOS FUNCIONALES.....	5
4.2	REQUISITOS DE DISPONIBILIDAD	5
4.3	REQUISITOS DE SOPORTE TÉCNICO.....	5
4.4	REQUISITOS PARA SEGUIMIENTO	6
4.5	REQUISITOS DE SEGURIDAD	6
4.6	REQUISITOS DE PRUEBAS.....	6
4.7	REQUISITOS GENERALES.....	7
5.	OFERTA TÉCNICA	8

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. OBJETIVO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas en la presentación de ofertas para la contratación de un servicio que permita *la gestión y/o monitorización y medición de resultados de las redes sociales de Metro de Madrid (en adelante METRO) en el periodo 2019-2021, siempre y cuando la propia red lo permita.*

2. ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO

2.1 Alcance del contrato

Dentro del alcance de esta contratación se consideran las siguientes tareas a acometer:

- Toma detallada de requerimientos
- Adaptación del servicio de acuerdo a los requisitos funcionales de METRO (Informes, usuarios, panel de trabajo, etc.)
- Pruebas de validación y aceptación con el Usuario clave
- Formación continua con el objetivo de instruir a los usuarios en su operativa y actividad diaria de forma eficiente
- Despliegue
- Servicio de soporte al usuario durante toda la duración del contrato
- Seguimiento de la prestación del servicio durante toda la duración del contrato

Para el equipo de METRO se estima un máximo de 45 usuarios nominales, pudiéndose alcanzar una concurrencia de 15 usuarios como máximo.

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.

Todos los datos enumerativos que se ofrecen a lo largo de este documento tienen el objeto de facilitar la confección de las ofertas, de modo que cada oferente tenga una idea lo más aproximada posible del entorno de trabajo. Se publica con carácter meramente informativo, lo cual significa que durante la ejecución del contrato los datos podrían variar o podrían no ser exactos al 100%.

La información facilitada no eximirá al ADJUDICATARIO de comprobar o cotejar los datos contenidos en ella. Asimismo, ni la discrepancia entre la realidad y la información facilitada no

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

2.2 Duración del contrato

La duración del contrato será **de 2 años a partir de la puesta en marcha del servicio con la configuración solicitada por METRO.**

En los primeros 7 días naturales a partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos, el ADJUDICATARIO deberá presentar una planificación detallada con desglose de tareas. Este documento deberá ser validado por METRO y servirá de guía para el control y seguimiento de los trabajos durante todo el tiempo que estos duren, hasta la finalización.

El oferente deberá presentar un plan del trabajo detallado en el que especifique cómo va a ejecutar las tareas. Dicho plan será la base para la constitución del programa de trabajo conjunto, **teniendo en cuenta que se estima que el servicio deberá comenzar a prestarse a partir del 09/05/2019 y que el plazo máximo previo para la configuración del servicio no supere los 2 meses.**

2.3 Condiciones técnicas para licitar

Para poder licitar en la contratación de este servicio será imprescindible cumplir los siguientes requisitos:

- A. Las empresas licitantes deben estar reconocidas por el fabricante de la herramienta como instalador homologado de la misma.
- B. Las empresas deberán acreditar, como mínimo, tres servicios similares al solicitado ejecutados en los últimos tres años.
- C. Las empresas licitantes **deberán facilitar un acceso de prueba a la herramienta** a METRO para una primera valoración y verificación de que las capacidades que ofrece el servicio se puede ajustar a los requisitos de METRO. **El plazo estimado para esta valoración y verificación de la herramienta por parte de METRO es de 1 mes.**
(Ver documento en *ANEXO I – REQUISITOS FUNCIONALES.DOC* -> REQUISITOS DE VERIFICACIÓN)

3. OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS DE SERVICIOS EN METRO DE MADRID.

El ADJUDICATARIO vendrá obligado en la ejecución del contrato a las siguientes tareas:

- Entrega al inicio del contrato de un plan de trabajo con las tareas que se realizarán durante su duración.
- Seguimiento y control del servicio hasta la finalización del contrato.
- Entrega de la documentación que sea necesaria.

El contrato debe contemplar como mínimo las siguientes tareas:

- 1) Toma detallada de requerimientos y análisis de los mismos
- 2) Adaptación del servicio de acuerdo a los requisitos funcionales de METRO (configuración de la plataforma para METRO, preparación de informes, creación de usuarios, cuentas a gestionar, etc.)
- 3) Pruebas de validación y aceptación con el Usuario clave
- 4) Formación con el objetivo de instruir a los usuarios finales en su operativa y actividad diaria de forma eficiente
- 5) Despliegue para todos los usuarios (configurando sus diferentes perfiles y roles)
- 6) Servicio de soporte al usuario durante toda la duración del contrato
- 7) Seguimiento periódico del servicio prestado durante toda la duración del contrato

4. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL SERVICIO

4.1 Requisitos funcionales

El servicio que se requiere debe basarse en una solución SaaS y deberá ofrecer las funcionalidades generales que se encuentran recogidos en el documento **ANEXO I - REQUISITOS FUNCIONALES.DOC**.

4.2 Requisitos de disponibilidad

La disponibilidad del servicio que se solicita es de 24 horas al día, 7 días a la semana, con un nivel de servicio (SLA) superior al 99%.

La falta de servicio será cuantificada en tiempo con el fin de descontar estas interrupciones del servicio de la factura mensual correspondiente. (Ver Requisitos para seguimiento del servicio)

4.3 Requisitos de Soporte técnico

Los licitadores deberán contemplar como mínimo **un servicio de soporte telefónico en español con cobertura para resolución de incidencias o consultas, dentro del horario de 7:00 a 24:00, todos los días del año.**

Cualquier cambio en la plataforma base o interrupción planificada que afecte a la prestación del servicio deberá ser notificado con anterioridad a METRO.

Por otra parte, los licitadores podrán contemplar un sistema de soporte remoto que agilice la resolución de incidencias. Durante la vigencia del contrato, el contratista deberá proporcionar, sin coste adicional, las nuevas versiones del servicio suministrado. A estos efectos, deberá

notificar a METRO las correcciones o mejoras que incorporen y llevar a cabo las acciones que se requieran asociados a estos cambios de versión (formación, etc.).

El soporte deberá contar con oficinas en España.

Los tiempos de respuesta que se esperan en:

- **Atención y soporte telefónico: inmediato dentro del horario de 7:00 a 24:00**
- **Resolución de incidencias críticas: no funcionamiento de la aplicación o funcionamiento que impida la prestación del servicio contratado: tiempo máximo 4 horas.**
- **Resolución de incidencias “normales” (cualquier incidencia no crítica): tiempo máximo 72 horas**

Las incidencias serán tipificadas por Metro en el momento de su reporte al soporte.

4.4 Requisitos para seguimiento

Será necesario también un seguimiento mensual sobre la prestación del servicio que informe de **los parámetros más relevantes de su uso, incidencias y peticiones reportadas, fechas de resolución, tiempos de resolución, previsiones, porcentaje de disponibilidad del servicio durante el periodo, tiempos de falta de servicio, etc. Toda incidencia deberá tener un ticket** que permitirá su seguimiento y localización a través de la herramienta que facilite el ADJUDICATARIO.

En base a los parámetros mencionados, la forma y contenido de los informes que se presenten en este seguimiento mensual se consensuará al comienzo del proyecto por ambas partes.

4.5 Requisitos de seguridad

La gestión de los usuarios del sistema, definición de perfiles, niveles de acceso, etc., serán controlados mediante la herramienta prevista. En todo caso, la definición y especificación de perfiles de autorización será realizada por el ADJUDICATARIO y aprobada por Metro.

La herramienta deberá permitir una trazabilidad completa de toda la actividad realizada en el sistema por parte de los usuarios.

4.6 Requisitos de pruebas

Pruebas de usuario o aceptación

Estas son las pruebas que realiza el usuario y que dan la conformidad de que el servicio que recibe es lo que solicitó inicialmente y su comportamiento es correcto.

Estas pruebas se deberán realizar con datos reales, por lo que será obligación del ADJUDICATARIO garantizar que los ficheros, bases de datos y demás sistemas de almacenamiento de datos usados en las pruebas, se encuentren cargados correctamente.

Estas pruebas se realizarán de forma conjunta y permanente al menos entre el Usuario clave y el ADJUDICATARIO.

Los usuarios que lleven a cabo las pruebas de aceptación deberán recibir previamente la formación necesaria para que dispongan del criterio suficiente para poder llevarlas a cabo.

Será imprescindible contar con el visto bueno del usuario tras las pruebas para fijar la fecha de inicio del servicio. Dicha fecha se tomará como referencia para el inicio de la facturación del servicio.

4.7 Requisitos generales

INTERLOCUCIÓN CON METRO

METRO designará a una(s) persona(s) como interlocutores del servicio con el ADJUDICATARIO.

Las funciones más significativas son:

- Interlocución con el ADJUDICATARIO y el personal que este asigne a la ejecución del servicio.
- Recepción y aceptación final de la adaptación del servicio según los requerimientos de METRO.
- Poner a disposición del ADJUDICATARIO todos los recursos necesarios que se puedan precisar en la ejecución del servicio.
- Seguimiento de la prestación del servicio

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que METRO ponga a disposición del ADJUDICATARIO, en el marco de la ejecución del contrato objeto de este Pliego, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que pudiera tener acceso el ADJUDICATARIO en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, según lo especificado en las Condiciones Generales. El ADJUDICATARIO está obligado además a:

- Garantizar la seguridad y la confidencialidad de la información y documentación entregada, así como de cualquier otra a la que se pudiese tener acceso por motivo de las tareas del contrato.
- Custodia de la documentación e información entregada u obtenida, garantizando en todo momento su seguridad.

- Garantizar que la información y documentación entregada u obtenida se utilizará únicamente en el marco de la ejecución del contrato, comprometiéndose a no cederla, mostrarla, ni transferirla por medio alguno.
- Adopción de todas las medidas necesarias que aseguren la integridad de los datos accedidos.

5. OFERTA TÉCNICA

El OFERENTE deberá incorporar en su oferta, al menos, la siguiente información:

- Plan de trabajo a realizar: este plan deberá reflejarse en un cronograma a alto nivel con las tareas que se van realizar.
- Características funcionales del servicio que se oferta.
- Acreditaciones de ejecución satisfactoria de, como mínimo, tres servicios similares al solicitado y ejecutados en los últimos tres años.
- Matriz de cumplimiento **(SI / NO)** de todos los requisitos solicitados, tanto para los indicados en el apartado 4 de este documento como en el **ANEXO I – REQUISITOS FUNCIONALES.DOC**.
- Información para acceder a modo de prueba a la herramienta (url de acceso a sistema de pruebas).

Madrid, 10 de JULIO de 2018