



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN INFOMETRO DE METRO DE MADRID

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información
26 de Abril 2021



ÍNDICE

1.	OBJETO.....	2
2.	ALCANCE Y PLAZO DEL SERVICIO	2
2.1	ÁMBITO Y ALCANCE	2
3.	CONDICIONES PARA LICITAR.....	2
4.	PRESTACION DEL SERVICIO	3
4.1	INICIO DEL SERVICIO	3
4.2	FINALIZACION DEL SERVICIO	3
4.3	GESTION Y SEGUIMIENTO.....	3
4.4	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.	3
4.5	SUSTITUCIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO	4
5.	REQUERIMIENTOS GENERALES	4
5.1	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.....	4
5.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	5
5.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	5
5.4	LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO.....	5

1. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas, a nuestra solicitud de servicios de soporte y mantenimiento del proceso de “InfoMetro” modelado y automatizado con la herramienta BPM AuraPortal, así como del resto de procesos que se puedan ir construyendo sobre dicha herramienta.

2. ALCANCE Y PLAZO DEL SERVICIO

2.1 ÁMBITO Y ALCANCE

El servicio objeto de la presente contratación comprende la realización de las siguientes actividades:

- Seguimiento de los trabajos y aseguramiento de la calidad. Detallar cómo se van a realizar las tareas relacionadas con la organización, coordinación, seguimiento, control y calidad del mantenimiento.
- Mantenimiento evolutivo, funcional y tecnológico de la aplicación.
- Gestión y resolución de los casos reportados aplicando el ciclo de vida de Metro, desde el registro del caso hasta la puesta en producción del mismo.
- Realización del documento de casos petición e incidencias acorde a plantillas de Metro.
- Pruebas y soporte al despliegue de los evolutivos (peticiones) y correctivos (incidencias).
- Desarrollo de componentes específicos.
- Revisión y mejora del rendimiento de la aplicación.
- Soporte técnico a usuarios.
- Actualizaciones del producto.

El alcance temporal de este servicio será de 120 jornadas de servicio.

En caso de que en algún punto del pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el Contratista 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 se hacen de forma que facilite la confección de las ofertas de modo que cada contratista 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 Contratista, de comprobar o cotejar los datos en ella contenidos con la realidad, ni la discrepancia entre la realidad y esta información no dará derecho a incremento alguno del precio establecido en el contrato ni a indemnización de ningún tipo.

3. CONDICIONES PARA LICITAR

Para poder licitar será imprescindible que el contratista aporte recursos, que conjuntamente, acrediten la experiencia y conocimientos detallados en el apartado 24 del Pliego de Condiciones Particulares.

Se entenderá como experiencia demostrable los periodos de tiempo en el que la actividad de desarrollo/mantenimiento, según el caso, haya constituido la actividad principal, sustancial, relevante y más representativa, del perfil propuesto.

El oferente deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

4. PRESTACION DEL SERVICIO

Los trabajos objeto de este contrato se realizarán en 120 jornadas de servicio.

4.1 INICIO DEL SERVICIO

Desde el inicio de la prestación, Metro constatará que las personas asignadas al mismo cumplen los requisitos técnicos exigidos en el pliego de condiciones particulares (apartado 24).

Asimismo, si a lo largo del servicio se produjera una discrepancia entre los requisitos de cualificación a cumplir por el personal que el Contratista adscribiera a la ejecución del servicio, en base a la contratación efectuada (concurrencia 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.

4.2 FINALIZACION DEL SERVICIO

El servicio se dará por finalizado al finalizar el número de jornadas de servicio contratadas o al vencimiento del contrato, dos años después de la fecha de inicio del mismo.

Serán únicamente facturadas las jornadas de servicio finalmente incurridas y aceptadas por Metro de Madrid.

4.3 GESTION Y SEGUIMIENTO

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

Con el fin de establecer un canal de comunicación entre Metro y el Contratista, 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, así como del seguimiento detallado del mismo.

4.4 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Al inicio del servicio, Metro entregará al Contratista el listado de funcionalidades, organizadas según la prioridad de las mismas. El Contratista tendrá que elaborar una planificación, incluyendo la estimación del esfuerzo de cada funcionalidad. Dicha planificación tendrá que tener el visto bueno de Metro para poder comenzar los trabajos y servirá de línea base para la aplicación de penalizaciones.

Para realizar el seguimiento del servicio prestado, se establecerán los siguientes mecanismos:

- Se mantendrá un Comité de Seguimiento quincenal, integrado por el gestor del servicio, por parte del Contratista, y el interlocutor de Metro, así como los componentes que, METRO y la empresa Contratista determinen. La planificación actualizada con los avances realizados y el informe/acta de reunión será elaborada por el Contratista, adoptando la plantilla que facilitará METRO.
- El responsable del servicio, por parte del Contratista, facilitará a Metro mensualmente, un parte con la actividad realizada por los recursos asignados al servicio, que contendrá el detalle del estado de los trabajos realizados en el periodo, así como el tiempo invertido. Esta información se entregará en el formato establecido por Metro, dentro de los 5 primeros días del mes siguiente. Con independencia de lo anterior, esta información le será facilitada a Metro en cualquier momento, siempre que ésta sea solicitada.

La facturación se establecerá en base a funcionalidades finalizadas y aceptadas por Metro mensualmente.

Cualquier incidencia respecto a la prestación del servicio será comunicada con la mayor antelación posible para que puedan tomarse las medidas oportunas para minimizar el impacto en la planificación de las nuevas funcionalidades previstas.

4.5 SUSTITUCIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO

En aquellos supuestos en los que el Contratista deba sustituir a alguno de los recursos asignados al servicio, por causas de fuerza mayor, serán requisitos imprescindibles:

- La sustitución será notificada a Metro, al menos, con 15 días de antelación.
- El perfil a incorporar será igual, o superior, al perfil a sustituir, debiendo cumplir, el nuevo perfil, todos los requisitos exigidos en el presente pliego.
- Metro podrá o no aceptar la sustitución del recurso. La no aceptación del nuevo recurso facultará a Metro para poder resolver el contrato unilateralmente, sin que el Contratista tenga derecho a indemnización alguna.
- El Contratista deberá garantizar que la transición entre los perfiles se realiza sin ningún coste para Metro y sin repercusión en el servicio prestado.

Al igual que al inicio del servicio (apartado 4.1), en estos supuestos también se constatará, de igual manera, que las nuevas personas asignadas al servicio cumplen los requisitos técnicos exigidos en pliegos.

5. REQUERIMIENTOS GENERALES

5.1 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Metro tiene en vigor procedimientos de trabajo para los distintos entornos de su sistema. Estos procedimientos serán comunicados al equipo de trabajo asignado al inicio del servicio, y serán de obligado cumplimiento en todo momento.

5.2 RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.

Al inicio del servicio, Metro proporcionará los recursos materiales necesarios precisos para el correcto desarrollo del servicio.

El Contratista, 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 Contratista requiriese de algún recurso material no facilitado, lo pondrá en conocimiento de Metro, para su valoración y autorización, si así se considera.

5.3 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.

5.4 LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO

La prestación de los servicios objeto del presente pliego se realizará en las instalaciones de METRO o en modalidad teletrabajo.