

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN PROQUO**

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información  
25 de agosto del 2021



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE Y PLAZO DEL PROYECTO.....</b>	<b>2</b>
2.1	ÁMBITO Y ALCANCE .....	2
2.2	PLAZOS DEL SERVICIO .....	2
2.3	REVISION .....	3
<b>3.</b>	<b>CONDICIONES DEL SERVICIO.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>PRESTACION DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
4.1	INICIO DEL SERVICIO .....	3
4.2	FINALIZACION DEL SERVICIO .....	4
4.3	GESTION DEL SERVICIO .....	4
4.4	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO. ....	4
<b>5.</b>	<b>REQUERIMIENTOS GENERALES .....</b>	<b>5</b>
5.1	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.....	5
5.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	5
5.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. ....	5
5.4	LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO.....	6
<b>6.</b>	<b>OFERTA TÉCNICA .....</b>	<b>6</b>

## 1. OBJETIVO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la contratación de un servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación PROQUO instalada en Metro de Madrid.

## 2. ALCANCE Y PLAZO DEL PROYECTO

### 2.1 ÁMBITO Y ALCANCE

El servicio objeto de la presente contratación comprende las tareas de soporte, mantenimiento y evolución de la aplicación PROQUO.

Como mínimo serán las siguientes:

- 1) Mantenimiento evolutivo a demanda (previa aceptación por parte de metro de valoración realizada por el Contratista).
- 2) Acciones de soporte para resolver situaciones puntuales (cambio de ubicación de documentos, renombrado de códigos, etc. )
- 3) Soporte a consultas funcionales, técnicas.
- 4) Acometer peticiones puntuales de distinta índole relacionadas con el uso de la herramienta y la disponibilidad de la misma (configuración, mantenimiento o migración de plataforma, conocimiento, etc.).
- 5) Elaboración de nueva documentación según demanda y/o actualización de la documentación existente.
- 6) Optimizar tiempos de carga, consumo de memoria, volumen, modelos de datos y rendimiento relativas bien a las funcionalidades actualmente disponibles, bien a las nuevas funcionalidades que puedan surgir.
- 7) Impartir formación a usuarios según demanda.

El número de jornadas de servicio a contratar es de 75 jornadas de servicio de 8 horas por jornada, siendo el alcance temporal de este servicio de 2 años.

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.

### 2.2 PLAZOS DEL SERVICIO

24 meses, a contar desde el día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos.

No obstante, el servicio finalizará cuando concluya el plazo de duración del contrato o cuando se agoten el número de jornadas de servicio objeto del alcance del contrato.

## **2.3 REVISION**

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. CONDICIONES DEL SERVICIO**

El Contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos en el presente proyecto:

- A. El equipo de trabajo propuesto para realizar los trabajos debe tener conocimiento en la herramienta PROQUO, así como tener experiencia demostrable en implantación de la misma y en trabajos de programación relacionados con las herramientas vinculadas, como mínimo, a los entornos SharePoint y .Net.
- B. Deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

## **4. PRESTACION DEL SERVICIO**

El alcance del servicio de soporte y mantenimiento es de 75 jornadas de servicio de 8 horas por jornada de servicio.

### **4.1 INICIO DEL SERVICIO**

A la finalización de los 3 primeros servicios, Metro constatará que las personas asignadas al mismo cumplen los requisitos técnicos exigidos en el apartado “3.CONDICIONES DEL SERVICIO” de este pliego. 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 los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos, conllevará penalidades económicas como se indica en el apartado “33. Penalidades” del PCP. Salvo que Metro acepte el cambio del recurso asignado por otro que cumpla los requisitos reflejados en el pliego. En este caso, las jornadas de servicio incurridas por el recurso rechazado no podrán ser facturadas, siendo su coste asumido por el Contratista.

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 (conurrencia entre lo exigido en el Pliego, lo ofertado al respecto y la realidad) se daría un

incumplimiento contractual que conllevará penalidades económicas como se indica en el apartado “33. Penalidades” del PCP.

#### **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.

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

#### **4.3 GESTION DEL SERVICIO**

La gestión del personal asignado al servicio es responsabilidad única del Contratista, pero se prestará con la colaboración y bajo la supervisión continua por parte del personal de Metro.

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 del mismo.

El responsable asignado de Metro lanzará todas las peticiones que, antes de ser iniciadas, deberá estimarse el esfuerzo y tener el visto bueno explícito para el inicio de los trabajos.

#### **4.4 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.**

Metro irá entregando al Contratista una lista 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 mensual, 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 y en función del importe planificado.

Será responsabilidad del Contratista la resolución de las incidencias detectadas una vez desplegada la nueva funcionalidad en el entorno de producción y no se podrán facturar las jornadas de servicio empleadas en la corrección de dichos defectos.

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.

## **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, en las dependencias de Metro, 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, indistintamente, en las instalaciones o sede del contratista o bien en las instalaciones de METRO, en función de las necesidades del servicio.

Durante las tareas que precisen participación del equipo de METRO, tanto del equipo técnico y/o como de los usuarios finales, se requerirá la presencia del equipo del Contratista en las instalaciones de METRO, salvo que puntualmente no se estime necesario por parte de METRO y se acepte realizar las tareas de otra forma alternativa.

## **6. OFERTA TÉCNICA**

El contenido mínimo con el que se deberá presentar la oferta técnica será el siguiente:

- Dossier de la empresa.
- Descripción del procedimiento de control y seguimiento de los trabajos realizados.
- Descripción del procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente.
- Descripción del equipo de trabajo, adjuntando:
  - o Composición y organización del equipo de trabajo: Perfiles de los recursos humanos que van a participar en el servicio, incluyendo conocimientos y experiencia que demuestren el cumplimiento de lo recogido en el apartado A del punto 3 de este Pliego.