

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE CESTRACK


ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

26 de enero de 2022



Í N D I C E

1.	OBJETO	4
2.	ALCANCE.....	4
2.1	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	4
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	5
3.1	OFERTA ECONÓMICA.....	5
3.2	HORARIO DE ACTUACIÓN.....	5
3.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
4.	CONFIDENCIALIDAD	6
5.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	6



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

Metro de Madrid utiliza el producto CESTRACK de la empresa Indicus para proporcionar los diversos servicios gestionados por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

Es imprescindible disponer del soporte necesario de este producto para garantizar la prestación de los servicios y obtener el derecho de utilización de las licencias.

2. ALCANCE

Metro de Madrid provee los siguientes servicios mediante el producto CESTRACK:

- Gestión de las reclamaciones oficiales y otras comunicaciones recibidas de los clientes de Metro de Madrid: alta de eventos con los datos del cliente y descripción de la reclamación, asignación de gestor, solicitud de informe a los interlocutores correspondientes y envío de respuesta al cliente.
- Gestión de peticiones, incidencias y solicitudes de información relativas a los sistemas informáticos.

2.1 OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Actualización de licencias

El servicio de actualización de licencias consiste en el suministro de aquellas actualizaciones de las licencias que en cada momento la empresa mantenedora pueda facilitar. Las actualizaciones incluyen las siguientes prestaciones:

- La corrección de errores o defectos del software que impidan que este cumpla con las especificaciones establecidas para el mismo. Estas correcciones se documentarán debidamente.
- El adjudicatario proporcionará nuevas versiones del producto, incluyendo las actualizaciones que considere necesarias para asegurar su operatividad.
- La sustitución de la licencia en mantenimiento por motivos de rotura de la máquina en la que reside el Producto, en un intervalo de tiempo no superior a 2 días hábiles según el calendario laboral de la Comunidad de Madrid.

Soporte técnico

Adicionalmente junto al derecho de uso (licencia), se solicita disponer del Servicio de Soporte Técnico correspondiente, que cubrirá el diagnóstico y resolución de incidencias. El servicio contemplará los siguientes puntos:

- Soporte Telefónico de 2º Nivel

- Este soporte se prestará en la modalidad de “hot-line”.
- Mantenimiento Perfectivo: Se realizarán trabajos de perfeccionamiento del producto ante posibles errores de funcionamiento futuros, sin coste para Metro de Madrid.
- Mantenimiento Evolutivo: Se realizarán trabajos de mejora continua del producto. Estos trabajos se realizarán sin coste para Metro de Madrid
- Mantenimiento Correctivo: Se realizarán trabajos ante un error concreto de aplicación (defectos de programación del producto, etc.), sin coste para Metro de Madrid.

Licencias objeto del servicio

El número y relación de licencias para las que es preciso contratar mantenimiento es el siguiente:

Módulo	Uds.
Servidor Cestrack	2
Licencia Usuario	95
Licencia Administrador	2

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta técnica deberá aportar información suficiente y detallada que permita constatar el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos.

3.1 OFERTA ECONÓMICA

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentre presupuestado el coste de las licencias descritas anteriormente.

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

3.2 HORARIO DE ACTUACIÓN

El servicio de mantenimiento de las licencias de CESTRACK descritas en este pliego, se prestará mediante correo electrónico y teléfono con el siguiente horario:

- 8 horas al día y 5 días a la semana, durante todo el año.



El horario de atención será como se detalla a continuación:

- Horario de atención de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 y viernes de 9:00 a 15:00

El tiempo de respuesta ante incidencias será menor a 8 horas laborables (fiestas, sábados y domingos no incluidos).

3.3 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.

4. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del adjudicatario en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el adjudicatario pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, viniendo obligado a cumplir lo indicado dentro de las Condiciones Generales, en materia de confidencialidad y Protección de Datos de Carácter Personal.

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.