



www.metromadrid.es
Avenida de Asturias 4. 28007,
Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SERVICIO DE CÁLCULO DE TRAYECTOS MULTIMODAL



I N D I C E

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



www.metromadrid.es
Avenida de Asturias 4. 28007,
Madrid





1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para el mantenimiento y soporte de las licencias necesarias para el servicio de cálculo de trayectos multimodal.

2. ALCANCE

El objeto del pliego es el mantenimiento y la operación continuada del servicio de cálculo de trayectos multimodal.

Las licencias ArcGIS para las que se debe ofertar el soporte y mantenimiento son las siguientes:

- 1 licencia Network Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance.
- 1 licencia Enterprise Standard Up to Four Cores Maintenance.
- 1 licencia Desktop Standard Concurrent Use Primary Maintenance.
- 1 licencia Network Analyst for ArcGIS GIS Server Standard Up to 4 Cores Maintenance.
- 1 licencia Developer Professional Annual Subscription.

Los servicios a obtener para todas las licencias son los siguientes:

Actualización de licencias

El servicio de actualización de licencias consiste en el suministro de aquellas actualizaciones de las licencias que en cada momento ESRI pueda facilitar. Esto incluye las revisiones de software, así como de todas las actualizaciones que puedan aparecer durante la duración del contrato.

Además de la recepción de versiones, se deben proporcionar también los *services packs* intermedios correspondientes.

Soporte técnico

El Servicio de Soporte Técnico para el diagnóstico y resolución de incidentes recogido en el programa de mantenimiento de ESRI.

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

3.1 OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica deberá contener cualquier información necesaria para el tratamiento de este pliego, indicando si fuese necesario, los datos presupuestados de forma individualizada para cada elemento asociado a la aplicación descrita

En la oferta económica se deberá detallar el coste de cada tipo de licencias para las que se solicita el mantenimiento.



3.2 NIVEL DE SERVICIO Y HORARIO DE ACTUACIÓN

Cuando se reporten fallos de funcionamiento, el contratista prestará soporte facilitando información acerca de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El principal canal para la prestación del referido soporte será la infraestructura facilitada a tal efecto por el contratista. Se podrán enviar mensajes de incidencia en cualquier momento. Todas las personas que participan en el proceso de resolución de mensajes podrán consultar el estado del mensaje en cualquier momento.

Prioridad (Severidad)	Casos	Tiempo de primera comunicación	Siguientes comunicaciones
1 (Crítica)	<ul style="list-style-type: none">▪ Causa un impacto muy severo en las operaciones comerciales (ej.: procesos críticos están caídos).▪ No hay ninguna solución disponible reportada con anterioridad.	Una (1) hora laborable.	Al menos cada cuatro (4) horas laborables.
2 (Alta)	<ul style="list-style-type: none">▪ Provoca un impacto no crítico para las operaciones comerciales (ej.: degradación significativa de la calidad o manejo de los datos).▪ Ninguna solución estable disponible reportada con anterioridad.	Dos (2) horas laborables.	Comunicaciones con el cliente cada ocho (8) horas laborables.
3 (Media)	<ul style="list-style-type: none">▪ Provoca un impacto menor para las operaciones comerciales.	Cinco (5) horas laborables.	
4 (Rutinaria)	<ul style="list-style-type: none">▪ Causa poco o ningún impacto en las operaciones comerciales.	Nueve (9) horas laborables.	

Horario de actuación.

Horario laboral (de 9 a 18 horas), de lunes a viernes no festivos a nivel nacional.

3.3 HERRAMIENTAS

El contratista pondrá a disposición de Metro de Madrid todas las herramientas necesarias para la correcta ejecución del servicio.

4. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del contratista en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el contratista 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.

6. GARANTÍA

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a que la naturaleza del propio servicio objeto del contrato incluye la reparación y corrección de fallos de los elementos que se averíen, sin límite de incidencias, es decir, incluidos aquellos elementos que previamente ya hayan sido objeto de reparación o corrección dentro del plazo de ejecución del contrato.