



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS QLIKVIEW DE METRO DE MADRID.

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
01 de febrero de 2022



Í N D I C E

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE.....	4
2.1	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	4
2.2	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO	4
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DE CONTRATO	5
3.1	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR AL INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	5
3.2	HORARIO DE ACTUACIÓN.	5
3.3	HERRAMIENTAS	6
4.	CONFIDENCIALIDAD.	6
5.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	6
6.	GARANTÍA	6



--

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y renovación de las licencias del software de los diferentes productos de QlikView, así como el soporte del producto y derecho de uso, si procede.

2. ALCANCE

El objeto del Contrato se centra en la renovación y el Soporte de las licencias de los productos de QlikView que tiene adquiridos Metro de Madrid.

2.1 OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos de QlikView se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del software de QlikView licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet o medio similar que proporcione el adjudicatario.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.
-

2.2 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

El detalle de los productos cubiertos por este mantenimiento se muestra en la siguiente tabla:

Producto	Nº De Licencias	Inicio previsto Mantenimiento	Fin previsto Mantenimiento
QlikView Server			
QlikView Server Small Business Product Edition	1	01/01/2023	31/12/2024
Upgrade Small Business to Enterprise	1	01/01/2023	31/12/2024
Usuarios			
QlikView SBE User CAL	55	01/01/2023	31/12/2024
QlikView Document CAL	215	01/01/2023	31/12/2024
Nprinting:			
QlikView Nprinting SBE Server	1	01/01/2023	31/12/2024

Nprinting Designer	1	01/01/2023	31/12/2024
Conectores			
Qlik Web Connectors Server:			
Facebook Insight	1	01/01/2023	31/12/2024
Facebook P&G	1	01/01/2023	31/12/2024
Twitter	1	01/01/2023	31/12/2024
JSON/XML/SOAP Web	1	01/01/2023	31/12/2024
Ftp/Sftp	1	01/01/2023	31/12/2024
QlikView SAP Connector	1	01/01/2023	31/12/2024

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DE CONTRATO

3.1 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR AL INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se deberá aportar la siguiente información de carácter eminentemente técnico al inicio de la ejecución del contrato:

- Alcance del servicio.
 - Licencias Objeto Del Servicio.
 - Ámbito del Servicio.
- Descripción detallada de la organización y de los medios técnicos de los servicios ofertados.
 - Descripción detallada del Servicio Ofertado.
 - Soporte telefónico.
 - Contactos designados.
 - Registro y actualización de contactos designados.
 - Niveles de gravedad.
 - Niveles de Servicio.

Se deberá reflejar con todo el detalle necesario el cumplimiento de todos y cada uno de los ítems solicitados en este Pliego.

3.2 HORARIO DE ACTUACIÓN.

El servicio de atención al cliente se prestará dentro del horario laboral, de 9:00 a 17:00.

3.3 HERRAMIENTAS

La Empresa adjudicataria del Contrato pondrá las herramientas necesarias para llevar a cabo el 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.

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.