



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE  
SPHINX IQ**





## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
2.1 OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE .....	3
<b>3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.....</b>	<b>4</b>
3.1 HORARIO DE ACTUACIÓN .....	4
3.2 MEDIOS NECESARIOS.....	5
3.3 GARANTÍA .....	5
<b>4. CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....</b>	<b>5</b>

## 1. OBJETIVO

Metro de Madrid utiliza el producto Sphinx iQ de la empresa Le Sphinx Iberoamérica S.L. para la realización de encuestas en diferentes canales, el análisis de datos cuantitativos y cualitativos (incluido análisis textual), así como la realización de informes dinámicos y exportables.

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 Sphinx iQ:

- Diseño personalizado de cuestionarios para las encuestas realizadas tanto a personal interno como a clientes externos.
- Difusión de los cuestionarios en línea por diferentes canales.
- Posibilidad de rellenar los cuestionarios en tablets y móviles de manera offline
- Análisis de datos cuantitativo y cualitativo que permite analizar en tiempo real las respuestas a los cuestionarios y generar dashboards en línea e informes exportables.
- Análisis textual de las respuestas abiertas (entre ello, el análisis de sentimiento que permite detectar de forma automática si el comentario es positivo, negativo o neutro)

### 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.

## 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 a través de correo electrónico o teléfono.
- 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:

- **Licencias iQ servidor compartido:**
  - 2 licencias Sphinx IQ
  - 2 cuentas SphinxOnline
  - 100 proyectos máx.
  - 60.000 correos compartidos
  - 20.000 registros/informe
  - 500 variables máx./encuesta
  - 2 accesos Dataviv
  - 10 accesos controlados por informe en línea
  - Soporte técnico castellano
  - Mantenimiento

## 3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

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

### 3.1 HORARIO DE ACTUACIÓN

El servicio de mantenimiento de las licencias de Sphinx iQ 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 viernes de 8:30 a 16:30 horas.

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

### **3.2 MEDIOS NECESARIOS**

La entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá los medios necesarios para llevar a cabo el citado contrato.

### **3.3 GARANTÍA**

Dada la naturaleza del contrato, un mantenimiento, no se requiere explícitamente un plazo de garantía del servicio.

## **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.