

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE LA HERRAMIENTA AURAWHEEL**


ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

26 de enero de 2023



## Í N D I C E

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



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. OBJETIVO

Metro de Madrid utiliza el producto A.U.R.A. Wheel para la gestión y ayuda al mantenimiento de la rodadura de Metro de Madrid.

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

## 2. ALCANCE

El objeto del Contrato se centra en la licencia de uso y el soporte y mantenimiento de los productos A.U.R.A. Wheel.

Las licencias mantenidas en el contrato son las siguientes:

Módulo	Uds.
Licencia multiusuario a nivel corporativo	1

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos A.U.R.A. Wheel se deben obtener los siguientes servicios:

- Acceso anual a A.U.R.A. Wheel de carácter multiusuario.

### Actualización de licencias.

La actualización de licencias consiste en el suministro de aquellas actualizaciones de las licencias que en cada momento pueda facilitar el fabricante.

### Soporte técnico.

El soporte técnico que se solicita es:

- Soporte técnico remoto a través de una dirección de correo electrónico que el contratista pondrá a disposición de Metro, para la resolución de dudas e incidencias.

## 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. Este detalle se cumplimentará en la hoja de cálculo de oferta económica.

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

El servicio de mantenimiento de las licencias descritas en este pliego, se prestará mediante una dirección de correo electrónico que el contratista pondrá a disposición de Metro con el siguiente horario:

- El nivel de servicio de soporte para incidencias deberá ser el de tipo Estándar ofrecido por el fabricante según el siguiente cuadro:

	Estándar
Horas de cobertura	Horario normal de oficina
Canal de soporte	Web y teléfono
Número de casos	Ilimitado
Tiempos de respuesta	Tiempos de respuesta inicial y posteriores
Gravedad 1	2 horas de oficina
Gravedad 2	1 día hábil
Gravedad 3	2 días hábiles

#### DEFINICIONES DEL NIVEL DE GRAVEDAD DEL SOPORTE


- **Gravedad 1 (urgente)**

Un problema que afecta gravemente el uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de los datos de producción o en las que los sistemas de producción no están funcionando). La situación detiene nuestras operaciones de negocio y no existe ninguna solución de proceso.

- **Gravedad 2 (media)**

Un problema que implica una pérdida parcial y no crítica del uso del software en un entorno de producción o entorno de desarrollo. Para los entornos de producción, hay un impacto de mediano a bajo en nuestro negocio, pero sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso. Para entornos de desarrollo, donde la situación está causando que el proyecto continúe o no migre a la producción.

- **Gravedad 3 (baja)**



Una pregunta de uso general, la notificación de un error de documentación, o la recomendación para una mejora futura o modificación del producto. Para entornos de producción, el impacto en el negocio, en el rendimiento o en la funcionalidad de nuestro sistema es de bajo a cero. Para los entornos de desarrollo, hay un impacto de mediano a bajo en el negocio, pero este sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso.

### **3.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Metro de Madrid todos los medios materiales y humanos necesarios 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.

## **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.