




PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS BENTLEY

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Í N D I C E

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO	5
4.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	5
4.1	HORARIO DE ACTUACIÓN	6
4.2	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
5.	CONFIDENCIALIDAD	6
6.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	6
7.	GARANTÍA DEL SERVICIO	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 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 productos licenciados bajo el programa SELECT de la empresa “Bentley Systems” para proporcionar diferentes servicios.

Es imprescindible disponer del soporte necesario de estos productos para garantizar la prestación del servicio y obtener el derecho de uso y actualización de las licencias.

2. ALCANCE

Metro de Madrid dispone de los siguientes productos bajo el contrato de licencia del programa BENTLEY SELECT:

- 15 MicroStation SELECT Subscription
- 4 OpenCities Map for Microstation Select
- 3 LEGION Model Builder SELECT Subscription
- 3 Legion Simulator
- 1 Plaxis 2D HWL

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

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

Actualización de licencias

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

1. Opciones de licencias flexibles, incluyendo intercambio y equilibrio de licencias y otorgamiento de licencias agrupadas.
2. Actualizaciones de software en cualquier momento.



Soporte técnico

El soporte técnico que se solicita es de 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365).

Además, se tiene que incluir:

1. Participación en las Comunidades Bentley

Por Comunidades Bentley, se encuentran comunidades específicas organizadas por producto y categoría de producto. Cada comunidad tiene un grupo considerable de usuarios que participan de todo el mundo. También puede buscar a través de los mensajes anteriores sobre su tema de interés.

2. Recursos de Aprendizaje:

Amplio conjunto de contenidos de aprendizaje que se puede acceder para ayudar a obtener respuestas a las preguntas, explorar las capacidades, o perfeccionar habilidades

3. Portal Personal:

Enviar una solicitud de servicio, si no es capaz de encontrar una solución a su problema, comprobar el estado de las solicitudes de servicio existentes.

3. LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

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

Módulo	Uds.
MicroStation SELECT Subscription	15
OpenCities Map for Microstation Select	4
LEGION SELECT Subscription	3
Plaxis 2D HWL	1

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Se tiene que presentar el archivo EXCEL “Oferta económica” cumplimentando todos y cada uno de los mantenimientos asociados a las licencias descritas anteriormente.



4.1 HORARIO DE ACTUACIÓN

El servicio de mantenimiento de las licencias de BENTLEY descritas en este pliego, se prestará mediante el portal <https://connect.bentley.com/> con el siguiente horario:

- Soporte técnico las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365)

4.2 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.

Existirán penalizaciones por incumplimiento del nivel de servicio:

- El servicio de mantenimiento de las licencias de BENTLEY descritas en este pliego, se prestará mediante correo electrónico y teléfono:
- El soporte técnico es de 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24/7/365)
- Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.

5. 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.

6. 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.

7. GARANTÍA DEL SERVICIO

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.