



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS AMS MACHINERY MANAGER

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

04 de noviembre de 2025



Í N D I C E

1.	OBJETO	4
2.	ALCANCE	4
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.....	5
3.1	OFERTA ECONÓMICA.....	5
3.2	NIVEL DE SERVICIO Y HORARIO DE ACTUACIÓN	5
3.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
4.	CONFIDENCIALIDAD	6
5.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	6
6.	GARANTÍA DEL SERVICIO.....	7



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. OBJETO

Metro de Madrid, S.A. utiliza el software RMBWARE (actualmente con denominación AMS Machinery Manager) de la empresa EMERSON S.A.

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación del soporte y mantenimiento de las licencias del software AMS MACHINERY MANAGER.

2. ALCANCE

El objeto del contrato cubre el soporte y mantenimiento del software AMS, para dar cobertura de dichos servicios en Metro de Madrid, S.A.

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

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del software 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 contratista.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

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

Módulo	Uds.
AMS MACHINERY MANAGER SOFTWARE GUARDIAN SUPPORT - LAN LICENSE, licencia nº 14944. Módulos incluidos: VIBVIEW SILVER, VIBVIEW ONLINE, OILVIEW MINILAB, OILVIEW LIMS.	1
AMS MACHINERY MANAGER SOFTWARE SUPPORT AGREEMENT, nº de licencia 14155.	1

Prestación de servicios

El ámbito del presente contrato debe cubrir las siguientes características:

- Servicio de atención al cliente en horario laboral.
- Corrección de errores (revisiones).
- Comunicación y suministro de nuevas versiones y revisiones del producto.
- Soporte técnico del fabricante.

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

3.1 OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica deberá presentarse de acuerdo con el anexo Oferta Económica rellenando las celdas adecuadas para ello.

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 laboral de 9h a 18h
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

El contratista 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.



6. 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.