



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE AURAQUANTIC**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

26 de marzo de 2026



## Í N D I C E

|     |                                          |          |
|-----|------------------------------------------|----------|
| 1.  | <b>OBJETIVO .....</b>                    | <b>4</b> |
| 2.  | <b>ALCANCE .....</b>                     | <b>4</b> |
| 2.1 | NIVEL DE SERVICIO .....                  | 5        |
| 2.2 | HORARIO DE ACTUACIÓN.....                | 6        |
| 2.3 | MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS .....        | 6        |
| 3.  | <b>CONFIDENCIALIDAD .....</b>            | <b>6</b> |
| 4.  | <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 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 AuraQuantic BPM de la empresa “Aura” para el diseño y ejecución de procesos operativos 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.

Con esta acción se trata de contratar el mantenimiento para dar cobertura a estos servicios por un periodo de tres años.

## 2. ALCANCE

El objeto del Contrato se centra en el Soporte y Mantenimiento de componentes y licencias de los productos AuraQuantic BPM.

- Licencia Nominativa y concurrente
- Soporte técnico

Las licencias para las que se deben presentar oferta son las siguientes:

| Descripción          | Cantidad | Tipo        |
|----------------------|----------|-------------|
| AuraQuantic          | 15       | Nominativo  |
| AuraQuantic          | 4        | Concurrente |
| Módulo tres entornos | 15       | Nominativo  |
| Módulo tres entornos | 4        | Concurrente |

Para cada una de estas licencias se deben obtener los siguientes servicios:

### Actualización de licencias.

El servicio de actualización de licencias consiste en el suministro de aquellas actualizaciones de las licencias que en cada momento AuraQuantic pueda facilitar.

### Soporte técnico.

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

## 2.1 NIVEL DE SERVICIO

Cuando se reporten fallos de funcionamiento, el adjudicatario 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 adjudicatario.

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

| Nivel de Severidad | Tiempo Máximo de Respuesta (1) | Tiempo de Alivio Inicial (2) |
|--------------------|--------------------------------|------------------------------|
| 1                  | 1 horas                        | 24 horas                     |
| 2                  | 2 horas                        | 48 horas                     |
| 3                  | 8 horas                        | No aplica                    |
| 4                  | 24 horas                       | No aplica                    |
| 5                  | 48 horas                       | No aplica                    |

(1) El Tiempo Máximo de Respuesta para un Caso registrado se refiere al intervalo de tiempo entre la Apertura del Caso y la Notificación de Apertura de Caso a Cliente.

(2) El Tiempo de Alivio Inicial para un Caso registrado es el tiempo máximo permitido entre la Apertura de Caso y la decisión de buscar un Alivio Inicial cuando se supone que el Proceso de Resolución se alargará más tiempo del que se considera aceptable.

### DEFINICIONES DEL NIVEL DE SEVERIDAD DEL SOPORTE

Cuando se reporta un error, AURA se compromete, en cada Nivel de Severidad: i) a cumplir con el Tiempo de Respuesta Máximo estipulado; ii) si el Error no se puede resolver en un plazo de tiempo prudencial, a priorizarlo al jefe de soporte dentro del Tiempo de Alivio Inicial y a iniciar las acciones para ofrecer un Alivio Inicial; iii) a realizar las Acciones de Caso descritas de aquí en adelante.

Niveles de Severidad:

- El “Nivel de Severidad 1” se utiliza cuando el Software ha caído o está por cualquier motivo inutilizable, lo que provoca una interrupción masiva de su uso.
- El “Nivel de Severidad 2” es un Error que afecta seriamente y de forma general a las operaciones críticas de negocio. Incluye cualquier otro aspecto que pueda provocar que el Cliente perciba multas por parte de entidades gubernamentales o similares.
- El “Nivel de Severidad 3” se refiere a un Error que impide que múltiples usuarios realicen una función del Software, pero que no afecta de forma general a las operaciones críticas de negocio o existe un método alternativo.

- El “Nivel de Severidad 4” significa que el Error es un problema con el que el usuario puede seguir realizando sus labores y funciones críticas sin que el problema se resuelva o para el cual existe un método alternativo manual.
- El “Nivel de Severidad 5” no se refiere a un Error, sino a una petición de Cliente a AURA para que modifique la funcionalidad actual o mejore el rendimiento.

## **2.2 HORARIO DE ACTUACIÓN**

El servicio de soporte que se solicita es el facilitado por el fabricante, es decir, de lunes a jueves entre las 9:00 y las 24:00 y viernes entre las 9:00 y las 21:00.

## **2.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**

El entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá a disposición de Metro de Madrid todos los medios materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución del servicio.

## **3. 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.

## **4. 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.