



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES  
TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL  
MANTENIMIENTO DE  
SUSCRIPCIONES DE LOS  
PRODUCTOS KNIME BUSINESS  
HUB DE METRO DE MADRID.**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN





## ÍNDICE

1.	<b>OBJETIVO</b> .....	3
2.	<b>ALCANCE</b> .....	3
3.	<b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DE CONTRATO</b> .....	3
3.1	HORARIO DE ACTUACIÓN .....	4
3.2	HERRAMIENTAS .....	4
4.	<b>CONFIDENCIALIDAD</b> .....	4
5.	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b> .....	4
6.	<b>GARANTÍA</b> .....	4



## 1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para el mantenimiento y soporte de suscripciones del software KNIME Business Hub Basic.

## 2. ALCANCE

El objeto del contrato cubre la prestación del mantenimiento de **5 suscripciones de uso anual** del software KNIME Business Hub Basic para Metro de Madrid, S.A. con fechas estimadas desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2026

Además, Metro debe tener acceso a la actualización de las suscripciones a las nuevas versiones de los productos soportados, que posibilite poder tener instaladas las últimas funcionalidades que el fabricante saque al mercado, así como al soporte del producto y derecho de uso si procede.

## 3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DE CONTRATO

### **Horario de prestación del servicio de soporte**

El horario de soporte será de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00 excepto festivos.

### **Medios materiales y humanos**

El contratista pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado Contrato.

Se deberá reflejar con todo el detalle necesario el cumplimiento de todos y cada uno de los ítems solicitados en este Pliego.

### **3.1 HORARIO DE ACTUACIÓN.**

El servicio de atención al cliente se prestará dentro del horario laboral, de 9:00 a 17:00.

### **3.2 HERRAMIENTAS**

El contratista pondrá las herramientas necesarias para llevar a cabo el Contrato.

## **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.

## **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**

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.