



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE CIAC

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información  
16 de abril de 2024





## ÍNDICE

1.	<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
2.	<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
3.	<b>OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
4.	<b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA</b> .....	<b>5</b>
4.1	HORARIO DE ACTUACIÓN .....	5
4.2	OFERTA ECONÓMICA .....	6
4.3	RECURSOS .....	6
5.	<b>CONFIDENCIALIDAD</b> .....	<b>6</b>
6.	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b> .....	<b>6</b>
7.	<b>GARANTÍA</b> .....	<b>7</b>

## 1. OBJETIVO

Constituye el objetivo del presente Pliego de Prescripciones Técnicas la contratación del mantenimiento de la plataforma tecnológica del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid (en adelante CIAC). El servicio ofrecido por el CIAC se engloba dentro de las actividades desarrolladas por el Servicio de Atención al Cliente.

La plataforma tecnológica del CIAC se compone de diferentes elementos hardware y software que se detallarán en el apartado correspondiente.

El CIAC está concebido como un servicio con diferentes canales de comunicación, de manera que el cliente pueda utilizar en cada momento cualquiera de ellos:

- Teléfono
- E-mail
- Chat

La plataforma implantada, basada en lo que a software se refiere en la suite PRESENCE, permite realizar una gestión unificada de estos canales, no sólo en lo que a la atención de los mismos respecta, sino también en cuanto al análisis y estudio de los contactos recibidos por cada uno de ellos.

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

Con esta acción se trata de contratar el mantenimiento para dar cobertura a esta plataforma, en los elementos y plazos que se indican en los siguientes apartados.

## 2. ALCANCE

El centro CIAC dispone de 8 puestos físicos (1 supervisor y 7 agentes), desde donde se prestan los servicios anteriormente descritos.

Se incluyen en el ámbito de este contrato los siguientes elementos:

- Suite PRESENCE Opendate
- Personalizaciones realizadas en el software de PRESENCE para su adecuación al servicio prestado por el CIAC
- Teléfonos IP SNOM 320 (8 Uds.) (\*)
- Auriculares inalámbricos Plantronics CS540 (8 Uds.)

**NOTA:** En los elementos señalados con (\*), el mantenimiento requerido contempla tanto la reposición del hardware en caso de fallo, como la resolución de incidencias de software o configuración que impidan su correcto funcionamiento.

Quedan excluidos por tanto del alcance de este contrato los siguientes elementos que Metro de Madrid provee y mantiene:

- Línea telefónica primaria
- Centralita Siemens y líneas internas para la comunicación de las estaciones con el CIAC
- Equipamiento informático de los puestos de supervisor y agente (PCs, monitores y periféricos)
- Líneas de comunicaciones entre el CIAC y los CPDs de Metro
- Servidores donde se ejecuta el software de Presence

### 3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Son objeto del alcance los siguientes elementos:

#### Actualización de licencias.

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

- Derecho de uso.
- La corrección de errores o defectos del software que impidan que este cumpla con las especificaciones establecidas para el mismo. Estas correcciones se documentarán debidamente.
- Nuevas versiones del producto, incluyendo las actualizaciones que se consideren necesarias para asegurar su operatividad.
- La sustitución de la licencia en mantenimiento por motivos de rotura de la máquina en la que reside el producto, en un intervalo de tiempo no superior a 2 días hábiles según el calendario laboral de la Comunidad de Madrid.

En el caso de la Suite de PRESENCE Opengate, el número y relación de licencias adquiridas, es el siguiente:

Módulo	Uds.
Agente	9
Unified Manager	3
Scripting	9
Mail Interactions <b><u>con Modo Simultáneo habilitado</u></b>	5
Recording	15
Intelligent Routing	1
Web Interactions	4
Custom Reports	1
Routing – Estrategias generales - Encuestas	20

## Soporte técnico.

El Servicio de Soporte Técnico cubre el diagnóstico y resolución de averías o incidencias en los elementos hardware y software (incluidas las personalizaciones en el software de PRESENCE) reflejados en el ámbito del servicio.

Este servicio incluirá:

- 1) Mantenimiento integral:  
En él se contemplarán todas las tareas relacionadas con la subsanación de averías o incidencias de tipo común, desencadenantes de alguna situación de malfuncionamiento de la plataforma y/o de alguno de los servicios prestados. Se realizarán las acciones concretas para restablecer el servicio, según la naturaleza del fallo y de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.
- 2) Recuperación de desastres:  
En este apartado se contemplarán aquellas tareas que, con motivo de alguna situación atípica de fallo generalizado, estarán destinadas a la recuperación en el menor tiempo posible del estado normal de la plataforma, o de un estado operacional aceptable como paso previo a la normalización de la misma.
- 3) Reposición de componentes averiados:  
En el caso concreto de elementos hardware, se proporcionará un servicio de sustitución ante avería, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

En lo referente a los teléfonos IP y auriculares inalámbricos, este servicio se aplicará siempre y cuando la avería no sea producto de desgaste o rotura.

Adicionalmente, se exigirán las siguientes condiciones para la prestación del soporte:

- Las incidencias se podrán comunicar por teléfono, email o vía web.
- Aunque el soporte de primer nivel podrá ser prestado por el contratista, éste dispondrá de un segundo nivel de soporte especialista prestado por el fabricante de cada uno de los elementos, o partner autorizado.
- Se podrá consultar en cualquier momento el estado de la incidencia, por los medios de comunicación citados anteriormente, así como el histórico y detalle de las incidencias cerradas, en cualquier momento posterior.
- En aquellos casos en los que, para resolver la incidencia, sea necesario instalar algún parche o hotfix, se acordará y planificará con Metro. Si dicha solución ha de ser desarrollada específicamente para Metro, se proporcionará sin coste adicional, en el menor tiempo posible.

## 4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

### 4.1 HORARIO DE ACTUACIÓN

El horario de atención será como se detalla a continuación:

- Horario de atención de lunes a domingo de 7:00 a 23:00 horas, los 365 días del año.

En base a las necesidades del CIAC, el Servicio de Soporte Técnico se prestará de acuerdo a los siguientes tiempos de respuesta y resolución de incidencias (definido este último como el tiempo que transcurre desde que Metro comunica la incidencia hasta que queda resuelta):

TIPO DE INDICENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
MAYOR	Inmediata	4 horas
MENOR	Inmediata	8 horas

- **INCIDENCIA MAYOR:** avería de cualquier elemento de la plataforma que afecte a algún servicio.
- **INCIDENCIA MENOR:** avería de cualquier elemento de la plataforma que NO suponga la pérdida de ningún servicio.

Para la prestación de este servicio, Metro proporcionará los medios necesarios para el acceso remoto o físico a los sistemas o instalaciones afectados.

## 4.2 OFERTA ECONÓMICA

El importe total ofertado en la oferta económica contemplará el tipo y número de licencias que son objeto del mantenimiento de esta contratación.

## 4.3 RECURSOS

El contratista pondrá los recursos necesarios para llevar a cabo el citado contrato.

## 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

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.