

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN PROQUO**

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información  
30 de enero del 2024



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE Y PLAZO DEL PROYECTO.....</b>	<b>2</b>
2.1	ÁMBITO Y ALCANCE .....	2
<b>3.</b>	<b>CONDICIONES PARA LICITAR.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>PRESTACION DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
4.1	INICIO DEL SERVICIO .....	3
4.2	GESTION Y SEGUIMIENTO.....	3
4.3	FINALIZACION DEL SERVICIO .....	4
<b>5.</b>	<b>REQUERIMIENTOS GENERALES .....</b>	<b>5</b>
5.1	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.....	5
5.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	5
5.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. ....	5
5.4	LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO.....	5

## 1. OBJETIVO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la contratación de un servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación PROQUO instalada en Metro de Madrid.

## 2. ALCANCE Y PLAZO DEL PROYECTO

### 2.1 ÁMBITO Y ALCANCE

El servicio objeto de la presente contratación comprende las tareas de soporte, mantenimiento y evolución de la aplicación PROQUO.

Como mínimo serán las siguientes:

- 1) Mantenimiento evolutivo a demanda (previa aceptación por parte de metro de valoración realizada por el Contratista).
- 2) Acciones de soporte para resolver situaciones puntuales (cambio de ubicación de documentos, renombrado de códigos, etc. )
- 3) Soporte a consultas funcionales, técnicas.
- 4) Acometer peticiones puntuales de distinta índole relacionadas con el uso de la herramienta y la disponibilidad de la misma (configuración, mantenimiento o migración de plataforma, conocimiento, etc.).
- 5) Elaboración de nueva documentación según demanda y/o actualización de la documentación existente.
- 6) Optimizar tiempos de carga, consumo de memoria, volumen, modelos de datos y rendimiento relativas bien a las funcionalidades actualmente disponibles, bien a las nuevas funcionalidades que puedan surgir.
- 7) Impartir formación a usuarios según demanda.

El número de jornadas de servicio a contratar es de 75 jornadas de servicio de 8 horas por jornada.

La duración del contrato será de 36 meses a partir del día que se indique como fecha de inicio de contrato en el acta de la reunión a tal efecto. No obstante, el servicio finalizará cuando concluya el plazo de duración del contrato o cuando se agoten el número de jornadas de servicio objeto del alcance del contrato.

En caso de que en algún punto del pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el Contratista y METRO, prevalecerá el párrafo anterior que está recuadrado como marco contractual.

Todos los datos enumerativos que se ofrecen a lo largo de este documento se hacen de forma que facilite la confección de las ofertas de modo que cada contratista tenga una idea lo más aproximada del entorno de trabajo. Se publica con carácter meramente informativo, lo cual significa que durante la ejecución del servicio los datos podrían variar o que podrían no ser exactos al 100%. Cualquier cambio en las condiciones de la prestación del servicio deberá ser aprobado por ambas partes.

La información que se facilita no eximirá al Contratista, de comprobar o cotejar los datos en ella contenidos con la realidad, ni la discrepancia entre la realidad y esta información no dará derecho a incremento alguno del precio establecido en el contrato ni a indemnización de ningún tipo.

### **3. CONDICIONES PARA LICITAR**

El Contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos en el presente proyecto:

- A. El equipo de trabajo propuesto para realizar los trabajos debe tener conocimiento en la herramienta PROQUO, así como tener experiencia demostrable en implantación de esta y en trabajos de programación relacionados con las herramientas vinculadas, como mínimo, a los entornos SharePoint y .Net.
- B. Deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

### **4. PRESTACION DEL SERVICIO**

#### **4.1 INICIO DEL SERVICIO**

Desde el inicio de la prestación, Metro constatará que las personas asignadas al mismo cumplen los requisitos técnicos exigidos en el apartado correspondiente del pliego de condiciones particulares.

#### **4.2 GESTION Y SEGUIMIENTO**

La gestión del personal asignado al servicio será responsabilidad única del Contratista.

Metro designará una persona responsable de la supervisión continua de la ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los procedimientos de trabajo y normativas vigentes, así como de los términos y condiciones del contrato. También actuará como enlace con otras áreas de sistemas o cualquier otra unidad organizativa que se precise y facilitará la logística necesaria, resolverá las dudas y las imprecisiones que puedan existir en los requisitos de cada una de las funcionalidades a desarrollar.

Con el fin de establecer un canal de comunicación entre Metro y el Contratista, éste último nombrará un responsable o gestor del servicio, que será la persona encargada de notificar a Metro todas las circunstancias que puedan tener repercusión sobre el servicio prestado, así como del seguimiento detallado del mismo.

Durante la ejecución del servicio, Metro entregará al Contratista el listado de actividades a realizar, organizadas según la prioridad de estas. El Contratista tendrá que elaborar una planificación, incluyendo la estimación del esfuerzo de cada funcionalidad. Dicha planificación deberá tener el visto bueno de Metro para poder comenzar los trabajos y servirá de línea base para la aplicación de penalizaciones.

Para realizar el seguimiento del servicio prestado, se mantendrá un Comité de Seguimiento con la periodicidad que se fije al inicio del servicio, integrado por el gestor del servicio, por parte del Contratista, y el interlocutor de Metro, así como los componentes que, METRO y la empresa Contratista determinen. Se presentará la planificación actualizada con los avances realizados y se realizará un informe y un acta de reunión por el Contratista, adoptando la plantilla que facilitará METRO.

El informe contendrá el detalle del estado de los trabajos solicitados en el periodo, así como el tiempo invertido. Esta información se entregará en el formato establecido por Metro, dentro de los 5 primeros días del mes siguiente. Con independencia de lo anterior, esta información le será facilitada a Metro en cualquier momento, siempre que ésta sea solicitada.

La facturación se establecerá en base a funcionalidades finalizadas y aceptadas por Metro mensualmente y en base a la estimación de esfuerzo presentada al inicio de los trabajos. La facturación mensual será minorada con el importe a las penalizaciones que sean de aplicación y que se correspondan con el mes a facturar.

Cualquier incidencia respecto a la prestación del servicio será comunicada con la mayor antelación posible para que puedan tomarse las medidas oportunas para minimizar el impacto en la planificación de las nuevas funcionalidades previstas.

#### **4.3 FINALIZACION DEL SERVICIO**

El servicio se dará por finalizado al finalizar el número de jornadas de servicio contratadas o al vencimiento del contrato.

Serán únicamente facturadas las jornadas de servicio finalmente incurridas aceptadas por Metro de Madrid.

## **5. REQUERIMIENTOS GENERALES**

### **5.1 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO**

Metro tiene en vigor procedimientos de trabajo para los distintos entornos de su sistema. Estos procedimientos serán comunicados al equipo de trabajo asignado al inicio del servicio, y serán de obligado cumplimiento en todo momento.

### **5.2 RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.**

Al inicio del servicio, Metro proporcionará los recursos materiales necesarios precisos, en las dependencias de Metro, para el correcto desarrollo del servicio.

El Contratista, deberá comprometerse a hacer un uso adecuado y correcto de todos los recursos que Metro ponga a su disposición, así como a seguir todas las instrucciones que, para su uso, le sean facilitadas.

Si durante la ejecución del servicio, el Contratista requiriese de algún recurso material no facilitado, lo pondrá en conocimiento de Metro, para su valoración y autorización, si así se considera.

### **5.3 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.

### **5.4 LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO**

La prestación de los servicios objeto del presente pliego se realizará, indistintamente, en las instalaciones o sede del contratista o bien en las instalaciones de METRO, en función de las necesidades del servicio.

Durante las tareas que precisen participación del equipo de METRO, tanto del equipo técnico y/o como de los usuarios finales, se requerirá la presencia del equipo del Contratista en las instalaciones de METRO, salvo que puntualmente no se estime necesario por parte de METRO y se acepte realizar las tareas de otra forma alternativa.