

ANEXO IV. MANTENIMIENTO SISTEMA PARKING.

MANTENIMIENTO SISTEMA DE CONTROL LINCE

1. Objeto

El objeto de este anexo, es definir las condiciones del servicio de Mantenimiento para el Sistema de Parking de IFEMA.

2. Situación Actual.

La aplicación LINCE está instalada en un servidor virtual Windows 2012 dentro de la plataforma VMware de IFEMA y su base de datos reside en un servidor de propósito general también dentro de dicha plataforma.

Todos los elementos físicos, barreras, que conforman el sistema están conectados entre sí en una red dedicada que se comunican con el Servidor dónde reside la aplicación.

3. Mantenimiento del Sistema.

Por la naturaleza de su actividad, IFEMA requiere de un servicio de soporte para atender el mantenimiento correctivo y preventivo del Sistema de LINCE 24 horas, todos los días del año (24x7). Aunque la gran mayoría de su actividad se concentra de lunes a domingo de 8 a 20 h.

Los servicios que deben incluirse son los siguientes:

- *Mantenimiento preventivo de la aplicación LINCE:*

En este apartado se incluyen las acciones a realizar por el proveedor de forma proactiva para el buen funcionamiento de la aplicación LINCE y su Base de Datos. Estas tareas serán planificadas con antelación y serán consensuadas con el Dpto. de Sistemas de la D.T.I.

Queda excluido el hardware que aloja la aplicación y su Base de Datos.

- *Mantenimiento correctivo:*

En este apartado se incluyen aquellas incidencias que involucren al sistema LINCE y su Base de Datos y que afecten de manera crítica al sistema provocando indisponibilidad del mismo o a algunas aplicaciones que lo utilicen, como por ejemplo el sistema de ticketing, ya sea de manera parcial o total, afectando directamente al negocio de IFEMA.

Queda excluido el hardware que aloja la aplicación y su Base de Datos.

- **Incidencias leves.** Estas incidencias no afectan de manera crítica al sistema LINCE, su Base de Datos ni a otras aplicaciones que lo utilicen por lo tanto no afecta al servicio ni al negocio de IFEMA. **Deberán ser atendidas en un plazo inferior a 48 horas desde su apertura.**
- **Incidencias críticas.** Estas incidencias afectan al servicio del parking de IFEMA, ya sea el sistema LINCE, su Base de Datos o las aplicaciones que lo utilizan de manera directa, por lo tanto deben ser resueltas cuando se produzcan independientemente del horario. **Deberán ser atendidas en un plazo inferior a una hora desde su apertura.**

Como dato orientativo, en 2018 sólo se produjo una incidencia crítica.

- Horario.

Se consideran dos tipos de horario:

El **horario de oficinas, horario laborable**, que cubre desde las 9.00h a las 18.00h. de lunes a viernes.

El **horario fuera de oficina, horario extra-laborable**, que cubre a partir de las 18.00h de lunes a viernes y los fines de semana.

- Bolsa de horas

El ofertante deberá indicar en su oferta el precio de la hora laborable.

El servicio está compuesto de una **bolsa de 50 horas de tarifa laborable.**

IFEMA considerará que las horas consumidas en horario extra-laborable tendrán un incremento de un 60% de la tarifa de la hora laborable.