



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA CESTRACK DE METRO DE MADRID**

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN  
15 de junio de 2022



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>7</b>
5.1	GESTIÓN DEL SERVICIO. ....	7
5.2	PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	7
5.3	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO. ....	8
5.4	FACTURACIÓN. ....	9
<b>6.</b>	<b>REQUERIMIENTOS GENERALES .....</b>	<b>10</b>
6.1	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO .....	10
6.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO. ....	10
6.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. ....	10
6.4	LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO .....	10
6.5	GARANTÍA.....	10

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas a las que deberán ajustarse la empresa adjudicataria del presente concurso para el soporte y mantenimiento de la plataforma CESTRACK implantada en Metro de Madrid S.A. (en adelante, Metro).

## 2. INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid, en su calidad de empresa del Sector Público de la Comunidad de Madrid encargada de la prestación del servicio de transporte suburbano, desarrolla distintas aplicaciones para dar servicio a las demandas de los distintos departamentos de la compañía. Dentro de estas aplicaciones se encuentra la plataforma CESTRACK, implantada para la gestión de las Reclamaciones Oficiales, el registro y gestión de las incidencias informáticas que se comunican a través de COMMIT (Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Comunicaciones) y la gestión de peticiones de limpiezas de trenes que provienen de clientes a través de la app. oficial.

### 3. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance de este servicio se circunscribe a la realización de todas las acciones necesarias para la evolución de la plataforma CESTRACK implantada en Metro de Madrid.

Los servicios objeto del presente concurso comprende tanto el soporte técnico y funcional como el mantenimiento evolutivo de la plataforma, según los procedimientos de trabajo vigentes en Metro. Para ello se estima necesario realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Gestión y seguimiento del servicio.
- Mantenimiento evolutivo, funcional y tecnológico, de la plataforma CESTRACK.
- Desarrollo de componentes específicos.
- Revisión y mejora del rendimiento de la plataforma.
- Pruebas y despliegue de los nuevos desarrollos.
- Soporte técnico a usuarios y al equipo de desarrollo de Metro.
- Elaboración de la documentación necesaria.

Asimismo, podrán tener cabida dentro del ámbito de este servicio las integraciones de diferentes productos o herramientas de mercado que puedan ser susceptibles de ser integradas con esta plataforma.

El alcance temporal de este servicio será de 3 años y el número de jornadas a contratar será de 600 (unidades de trabajo), que se repartirán durante los 3 años.

#### 4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- A.** El equipo de trabajo propuesto para realizar los trabajos debe tener conocimiento en la plataforma CESTRACK, así como tener experiencia demostrable en mantenimiento y desarrollo/implantación de nuevas funcionalidades sobre esta plataforma.
- B.** Deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

## **5. GESTIÓN DEL SERVICIO**

### **5.1 GESTIÓN DEL SERVICIO.**

La gestión del personal asignado al servicio es responsabilidad única del contratista, no obstante, se prestará con la colaboración y bajo la supervisión continua por parte del personal de Metro.

Para realizar las labores de gestión y seguimiento, el contratista determinará y nombrará un responsable/gestor del servicio. Esta persona será la encargada de realizar el seguimiento del servicio, así como la coordinación y planificación de los recursos del contratista, calidad de los entregables y cumplimiento de las condiciones contractuales.

Las funciones más significativas de este gestor serán:

- Seguimiento periódico del servicio y gestión del personal del contratista.
- Comunicación a Metro, de todas las circunstancias que puedan tener repercusión sobre el servicio prestado.
- Gestión de los trabajos.
- Gestión y seguimiento de las incidencias, riesgos y calidad del servicio.

Por su parte, Metro designará una persona como interlocutor con el gestor del servicio que supervisará la realización y seguimiento de los trabajos, facilitará la relación con otras áreas y velará por el cumplimiento de las condiciones contractuales.

### **5.2 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.**

El responsable de Metro será el encargado de centralizar todas las peticiones que, antes de ser iniciadas por el contratista, deberán haber sido valoradas y contar con el visto bueno para el inicio de los trabajos.

El responsable/gestor del contratista realizará las labores de planificación y seguimiento técnico del servicio, así como de la coordinación, planificación y supervisión de las actividades.

Las tareas objeto del servicio seguirán el siguiente flujo:

- 1.- El responsable de Metro comunicará al contratista, vía correo electrónico, telefónica o cualquier otra vía de comunicación acordada, las diferentes peticiones.
- 2.- El contratista realizará un análisis inicial de la petición con el objetivo de estimar el esfuerzo y planificar dicho trabajo. Dicha previsión será comunicada al responsable de Metro en un plazo no superior a una semana desde la petición.
- 3.- El responsable de Metro revisará la estimación y planificación y, si está de acuerdo, dará la aprobación para su planificación definitiva y su priorización. En el caso de no estar de acuerdo se lo comunicará al contratista que revise la estimación y propuesta de planificación. La facturación se realizará en base a la estimación de esfuerzo aprobada una vez que se haya finalizado correctamente el trabajo.

4.- Llegada la fecha de comienzo de los trabajos, el equipo de soporte del contratista deberá realizar el trabajo, es decir, el análisis, desarrollo, pruebas, documentación y despliegue en el entorno de desarrollo para pruebas de Metro en las fechas previstas.

5.- Una vez que el trabajo ha sido realizado, el contratista lo comunicará al responsable de Metro que verificará la correcta ejecución del trabajo o realización del caso y confirmará su cierre, si procede, al contratista.

6.- El responsable de Metro comunicará la resolución del caso a los usuarios. Si el usuario no acepta la resolución del caso y/o genera peticiones adicionales, se generará un nuevo caso y se planifica según el punto 2. Si el motivo de la devolución es debido a mal funcionamiento (incidencia) se resolverá y no se facturarán jornadas adicionales.

En la resolución de los trabajos, el contratista deberá tener presente que todos los casos deberán ser atendidos y resueltos en el plazo de tiempo planificado, en caso contrario se procederá a aplicar las penalizaciones correspondientes por desviación de plazo.

### 5.3 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Para realizar el seguimiento del servicio prestado, se establecerán los siguientes mecanismos:

· Se mantendrá un **comité de seguimiento mensual** 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. La planificación actualizada con los avances realizados y el informe/acta de reunión será elaborada por el contratista, adoptando la plantilla que facilitará Metro. En este comité mensual se deberán tratar, al menos, los siguientes puntos:

- Revisión detallada del estado de casos a la fecha del seguimiento.
- Planificación de la actividad prevista para el próximo período.
- Aprobación de la facturación en base a funcionalidades finalizadas y aceptadas por Metro durante el período correspondiente al seguimiento. Esta facturación deberá incluir las penalizaciones aplicables si las hubiese.
- Incidencias y otras situaciones con repercusión en el servicio.

· El responsable del servicio, por parte del contratista, facilitará a Metro mensualmente, un parte con la actividad realizada por los recursos asignados al servicio, que contendrá el detalle del estado de los trabajos realizados 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.

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.

Será responsabilidad del contratista la resolución de las incidencias detectadas una vez desplegada la nueva funcionalidad en el entorno de producción y no se podrán facturar las jornadas empleadas en la corrección de dichos defectos.



## **5.4 FACTURACIÓN.**

Serán únicamente facturadas las jornadas finalmente incurridas aceptadas por Metro.

La facturación del servicio se realizará mensualmente, a mes vencido, y contemplará los siguientes elementos de facturación:

- Trabajos aprobados y finalizados: Será el resultado de las tareas cerradas en el periodo a facturar de acuerdo a la valoración aprobada para cada una
- Penalizaciones: A los importes de las tareas indicadas anteriormente se deberán deducir las penalizaciones aplicables.

## **6. REQUERIMIENTOS GENERALES**

### **6.1 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.

### **6.2 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.

### **6.3 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.

### **6.4 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.

### **6.5 GARANTÍA**

No procede exigir garantía. En este contrato al tener como objeto del mismo la contratación de un servicio de mantenimiento de software hace que sea incompatible con solicitar garantía. Esto es así por los siguientes motivos:

El objeto del contrato hace que el servicio sea prestado por un proveedor accediendo al código fuentes de los programas a mantener. El proveedor es responsable durante la vigencia del

contrato de los cambios que introduce en el código fuente. Si introduce errores en el mismo tiene la responsabilidad de resolverlos y se exige por parte de Metro que así sea. Cuando el contrato finaliza y empieza un nuevo servicio, el nuevo proveedor tiene la misma responsabilidad y resuelve los errores que aparecen en el software. Con el objeto de evitar conflicto de intereses y exención de responsabilidad no se permite manipular a dos proveedores el mismo código fuente en el mismo espacio de tiempo.

Madrid, 15 de junio de 2022