



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DOCUMENT FOR INVOICES DE METRO DE MADRID

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
14 de febrero de 2025



Í N D I C E

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	5
3.1	HORARIO DE ACTUACIÓN.....	5
3.2	NIVEL DE SERVICIO.	5
3.3	OFERTA ECONÓMICA	5
3.4	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	5
4.	CONFIDENCIALIDAD.....	5
5.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	6
6.	GARANTÍA DEL SERVICIO	6
7.	REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD.....	6



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento), supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia, se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y licencias del software Document for Invoices, así como el soporte del producto y derecho de uso, si procede.

2. ALCANCE

El objeto del Contrato se centra en el Soporte y Mantenimiento de componentes y licencias de los productos Document for Invoices.

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos Invoices se deben obtener los siguientes servicios:

- Mantenimiento de los desarrollos y personalizaciones realizadas específicamente para Metro.
- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del software licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet o medio similar que proporcione el contratista.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

Cuando sea detectado un fallo en el funcionamiento, se pondrá en conocimiento del contratista del mantenimiento mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el contratista del servicio de mantenimiento. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

Licencias objeto del servicio

El detalle de los productos cubiertos por este mantenimiento es el que se muestra a continuación:

Concepto	Periodo
Soporte y mantenimiento: Licencias Invoices, Process Director y Soporte Personalizaciones.	01 enero 2026 – 31 diciembre 2026
Soporte y mantenimiento: Licencias Invoices, Process Director y Soporte Personalizaciones.	01 enero 2027 – 31 diciembre 2027
Soporte y mantenimiento: Licencias Invoices, Process Director y Soporte Personalizaciones.	01 enero 2028 – 31 diciembre 2028

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta económica deberá contemplar todos los productos indicados en el punto 2. Alcance de este documento.

3.1 HORARIO DE ACTUACIÓN.

El servicio de mantenimiento de los productos de Invoices descrito en este pliego, se prestará en horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 en días laborables, cumpliéndose los tiempos iniciales de respuesta descritos en el punto 3.2 de este Pliego.

3.2 NIVEL DE SERVICIO.

El tiempo de respuesta inicial será variable en función de la criticidad de las incidencias. Estos niveles se observan en la siguiente tabla:

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN OBJETIVO
Alta	4 horas laborables	8 horas laborables
Media	8 horas laborables	2 días laborables
Baja	16 horas laborables	4 días laborables

La prioridad de las incidencias será asignada por Metro y podrá ser revisada por el contratista tras el análisis de la situación del sistema.

3.3 OFERTA ECONÓMICA

Como ya se ha comentado anteriormente, se tiene que presentar **una oferta en donde se encuentren presupuestados todos y cada uno de los mantenimientos asociados a las licencias** descritas anteriormente.

3.4 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La Entidad o Empresa contratista del Contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado Contrato.

4. 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.



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 DEL SERVICIO

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.

7. REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD

Con el fin de garantizar la ciberseguridad de los Sistemas de Información de Metro de Madrid y dar cumplimiento a las leyes y normativas que son de aplicación, el contratista deberá cumplir con los requisitos mínimos en materia de ciberseguridad establecidos en el documento anexo denominado “Requisitos de Ciberseguridad para proveedores”.

Madrid, 14 de febrero de 2025