



## CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012500214 – SERVICIO DE MIGRACIÓN DE LA APLICACIÓN SIAR Y ADQUISICIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LICENCIAS

---

### Consulta 1:

**PPT. 9.5 Registro de incidencias. “Las incidencias detectadas por el usuario serán comunicadas al responsable del proyecto de METRO, por el conducto que se establezca a tal efecto.”**

**¿Metro disponer de una herramienta de gestión de peticiones (no solo incidencias) desde la cual se pueda realizar una gestión de las tareas del proyecto? En el anexo ii se hace referencia la CESTRAK como herramienta de Registro de Solicitudes y se comenta que JIRA está “Pendiente de la eliminación de su uso” ¿La herramienta de petición de solicitudes es CESTRAK? ¿El adjudicatario puede utilizar una propia?**

### Respuesta 1:

En relación con su consulta, les informamos de que, durante los períodos de soporte y garantía del producto, el usuario dará de alta las incidencias a través de GESPETI (CESTRACK). El responsable del proyecto de METRO evaluará la incidencia reportada e indicará su grado de criticidad. Sólo lo que se trate de una incidencia o funcionamiento anómalo de la aplicación se le comunicará al adjudicatario para su resolución.

El adjudicatario podrá gestionar las incidencias a través de herramientas propias, siempre y cuando comunique a Metro la resolución a través del canal que se determine.

### Consulta 2:

**PPT. 8. Organización de los Trabajos “Preferentemente, se utilizarán metodologías ágiles y se cumplirán todos los procedimientos vigentes en METRO”**

**¿La metodología Agile aplica para ambos lote 1 y 2? En la documentación se especifica que la metodología de ver Agile. Necesitamos conocer y aclarar por qué se quiere un técnico certificado en PMP para el lote 2, cuando se quiere seguir la metodología Agile. Entendemos que PMP se requiere porque el proyecto se quiere hacer Waterfall, Si no, se pedirían certificaciones como CSM o CSPO (Certified Scrum Master o Certified Scrum Product Owner) por ejemplo**

### Respuesta 2:

En relación con su consulta, les informamos de que, aunque la ejecución se articule mediante marcos ágiles, la Asistencia de Gestión (lote 2) del proyecto debe asegurar el cumplimiento de



los compromisos contractuales, la trazabilidad de entregables y pruebas, la gestión del cambio y la interlocución con Metro. Estas funciones requieren una visión integral que el perfil PMP debe aportar al equipo.

**Consulta 3:**

En el pliego administrativo pagina 16 se menciona un role de "Perfil de Responsable de Seguridad" para cada lote con una dedicación del 100% pero no se especifica en detalle en parte de los procesos y procedimientos se espera que participe, ni hay un detalle de las actividades que se espera que haga.

**Respuesta 3:**

En relación con su consulta, les informamos de que en cuanto al rol de "Responsable de seguridad" en el pliego se habla de disponibilidad, no de dedicación, es decir, que debe estar disponible a lo largo del proyecto, a requerimiento de Metro de Madrid para cualquier actividad relacionada con dicho perfil. El "Responsable de seguridad" será la persona de contacto designada para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que correspondan conforme a la normativa aplicable en materia de ciberseguridad, entre las que se encuentran las de canalizar las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes derivados de la ejecución del contrato.

En Madrid, a 03 de octubre de 2025.