

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001-2015 DEL SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID 2026-2028

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información
14 de mayo de 2025



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE DEL SERVICIO	3
3.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	4

1. OBJETIVO

El objeto del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas para la contratación del servicio de soporte para el mantenimiento del sistema de gestión ISO 9001:2015 implantado en el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión de Metro de Madrid S.A. (en adelante, Metro).

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Dentro del Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión se realizan los procesos de Desarrollo de nuevas aplicaciones y Mantenimiento de las mismas, siguiendo procedimientos definidos bajo la norma ISO 9001:2015.

El servicio, objeto de la presente contratación, comprende la realización de tareas relacionadas con el mantenimiento del sistema de gestión según la norma ISO 9001:2015 que, como mínimo, serán las siguientes:

- Realización de auditorías de los proyectos de desarrollo, proceso de mantenimiento de aplicaciones y de los procesos que se determinen.
- Revisión y modificación de la documentación del sistema que proceda.
- Soporte frente a auditorías internas y externas cuando sea requerido.
- Asesoramiento a los responsables del sistema cuando sea requerido.
- Soporte y valoración de cambios en el sistema.

El servicio se prestará de forma discontinua, planificado de común acuerdo entre Metro y el Contratista, en las instalaciones de Metro de Madrid o por vía telemática.

La previsión de inicio del servicio es abril de 2026.

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 tienen el objeto de facilitar la confección de las ofertas, de modo que cada oferente tenga una idea lo más aproximada posible del entorno de trabajo. Se publica con carácter meramente informativo, lo cual significa que durante la ejecución del contrato los datos podrían variar o podrían no ser exactos al 100%.

La información facilitada no eximirá al CONTRATISTA de comprobar o cotejar los datos contenidos en ella. Asimismo, la discrepancia entre la realidad y la información facilitada no dará derecho a incremento alguno del precio establecido en el contrato ni a indemnización de ningún tipo.

3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA estará obligado a la ejecución de las siguientes tareas:

- Asignar un responsable del servicio.
- Planificación de las tareas objeto del servicio y gestión del personal asignado.
- Realizar el seguimiento y control del servicio hasta la finalización del contrato.
- Valoración de tareas solicitadas por Metro

En el presente contrato, la facturación se realizará de acuerdo con la valoración de las tareas realizadas. Por ello será necesario que las tareas a realizar sean valoradas y aceptadas por Metro antes de su realización, ya que será esta valoración la que servirá de base de cálculo para la facturación de los trabajos, una vez que estos hayan sido concluidos y aceptados por Metro. En el caso de que el objeto de valoración fuera una tarea con fecha fija de finalización, la demora en la misma será objeto de penalización según se indica en el apartado 36 del cuadro resumen del PCP.

- Seguimiento del servicio con periodicidad mensual.

Dentro del seguimiento del servicio prestado, se deberá incluir una reunión mensual, en el que participará el responsable del servicio, por parte del Contratista, y el interlocutor de Metro, así como cualquier otra persona que, METRO y la empresa Contratista determinen necesaria.

Estas reuniones se celebrarán a mes vencido y revisarán la información contenida en el informe de seguimiento.

- Elaboración y entrega de los informes de seguimiento y actas de las reuniones celebradas.
 - **Informe de seguimiento:** Tendrán una periodicidad mensual y se deberán contener al menos los siguientes apartados:
 - Situación del contrato.
 - Tareas realizadas en el periodo de seguimiento (descripción, fecha inicio, fecha fin, fecha fin real, esfuerzo estimado, esfuerzo real ...).
 - Aprobación de tareas realizadas.
 - Planificación de tareas para el próximo mes, valoración y aprobación si procede.
 - Facturación (importes y penalizaciones).

Estos informes se deberán entregar en los 5 primeros días laborables del mes que corresponda.

- **Actas:** Todos los puntos tratados en las reuniones que se mantengan deberán quedar reflejados en las correspondientes actas que deberán ser firmadas electrónicamente por ambas partes. Las actas se deberán entregar en los tres días laborables siguientes a la reunión.
- Notificar a METRO cualquier interrupción prevista (o no) que afecte a la planificación del servicio, con la mayor antelación posible.
- Finalización del Servicio

El servicio se dará por finalizado al finalizar el número de jornadas de servicio contratadas (150) o al vencimiento del contrato, lo que antes suceda.

Serán únicamente facturadas las horas finalmente incurridas y aceptadas por Metro de Madrid. Las jornadas de servicio no incurridas no serán facturables.

Madrid, 14 de mayo de 2025

