

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES PARA METRO DE MADRID**

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



## ÍNDICE

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO.....	3
2.1	ALCANCE .....	3
2.2	DURACIÓN .....	4
3.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	5
4.	GARANTÍA DEL SERVICIO.....	6
5.	REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD .....	6
6.	ANEXOS .....	6

## 1. OBJETIVO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas en la presentación de ofertas para la contratación de un servicio que **permita realizar a personal de METRO las tareas de gestión/monitorización/escucha de las redes sociales de Metro de Madrid con el uso de una herramienta de gestión apropiada**, según se especifica en el apartado 3 de este documento, incluyendo soporte técnico.

## 2. ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO

### 2.1 ALCANCE

Dentro del alcance de esta contratación se consideran las siguientes tareas a acometer:

- Derecho de uso para **20 usuarios nominales** de la herramienta que se proponga durante la vigencia del contrato.
- Configuración de la herramienta en función de los requerimientos de METRO. (Ver documento anexo *RRSS\_Anexo\_Requisitos.xlsx*). **Estos requisitos son de obligado cumplimiento en el momento de presentación de la oferta.**
- Configuración de una descarga de bandeja de entrada con los campos y filtros indicados en documento anexo *RRSS\_Anexo\_Requisitos.xlsx*
- Formación continua con el objetivo de instruir a los usuarios en su operativa y actividad diaria de forma eficiente.
- Servicio de soporte al usuario durante toda la duración del contrato.
- Notificación de las actualizaciones y novedades de la plataforma con el fin de configurar y asesorar en su uso.
- Recepción de las incidencias que reporte METRO y ejecución de todas las tareas necesarias para su resolución.
- Elaboración de un informe trimestral de la gestión realizada del servicio.
- Seguimiento de la prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.
- Fin de servicio: Transferencia de la información, exportación de los datos maestros de un formato aceptado por METRO y cualquier otro dato de configuración relevante.

En caso de que en algún punto del Pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el CONTRATISTA y METRO, prevalecerá el texto anterior incluido en el recuadro del presente punto 2.1 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.

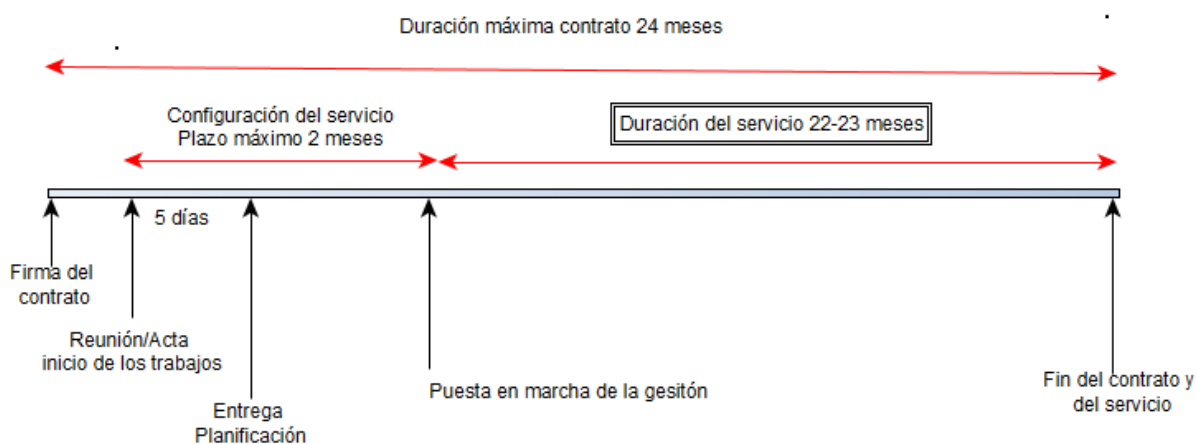
## 2.2 DURACIÓN

La duración del contrato **será de 24 meses a partir de la fecha de inicio que se indique en el acta de inicio de los trabajos** y de 22-23 meses de ejecución del servicio propiamente a partir de la puesta en marcha del servicio con la configuración aprobada por METRO, según se especifica en la gráfica de duración.

**En los primeros 5 días laborales a partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos**, el Contratista deberá presentar una planificación detallada con desglose de tareas. Este documento deberá ser validado por METRO y servirá de guía para el control y seguimiento de los trabajos durante todo el tiempo que estos duren, hasta la finalización.

El licitador en la oferta deberá presentar un plan del trabajo detallado en el que especifique cómo va a ejecutar las tareas. Dicho plan será la base para la constitución del programa de trabajo conjunto, **teniendo en cuenta que el servicio deberá comenzar a prestarse a partir de la aceptación de la configuración por parte de METRO y que el plazo máximo previo para la configuración del servicio no supere los 2 meses**.

Gráfica de duración:



### 3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

- Asignar un responsable del servicio.
  - Entrega, dentro de los 5 días laborales siguientes a la fecha de inicio de los trabajos, de una planificación detallada del trabajo con las tareas que se realizarán.
  - Realizar el seguimiento y control del servicio hasta la finalización del contrato.
  - Disponer de un servicio de soporte de atención en castellano.
  - Atención de incidencias **con un tiempo de respuesta inferior a una hora**.
  - Notificar a METRO las correcciones/mejoras/nuevas capacidades que se incorporen en la herramienta y llevar a cabo las acciones que se requieran asociados a esta “evolución” de la plataforma (configuraciones, formación, etc.)
  - Notificar a METRO cualquier interrupción planificada, sea o no planificada, que afecte a la prestación del servicio desde la plataforma, con la mayor antelación posible.
  - Elaboración y entrega de un informe de seguimiento con una periodicidad trimestral. Se deberán entregar **en los 5 primeros días laborables** del mes que corresponda.
    - **Informe del seguimiento del servicio:** Parámetros más relevantes de la prestación del servicio, tales como: incidencias y peticiones reportadas, fechas de resolución, tiempos de resolución, previsiones, porcentaje de disponibilidad del servicio durante el periodo, tiempos de falta de servicio, etc. En base a los parámetros mencionados, la forma y contenido del informe, se consensuará al comienzo del contrato por ambas partes.
  - Mantener reuniones de seguimiento del servicio con **periodicidad trimestral**.  
En estas reuniones se expondrán los informes elaborados y mencionados en el punto anterior y también se podrán comentar las novedades de la plataforma disponibles para METRO, si no se hizo con anterioridad en otras reuniones que pudieron ser convocadas a tal efecto con el equipo de Metro asignado en este proyecto.
  - Disponer de una herramienta que permita en todo momento el seguimiento del estado de las incidencias/peticiones reportadas por METRO.
- Las incidencias podrán ser tipificadas como:
- **Crítica:** Tendrán la consideración de incidencias críticas todas aquellas que tengan muy alta repercusión en el negocio o en la imagen de Metro. Estas incidencias deberán ser resueltas en el menor tiempo posible, con inicio de resolución inmediato y con plazo de resolución menor de 24 horas.
  - **Moderada/leve:** Son incidencias cuyos efectos pueden ser soportados por la organización, los usuarios pueden seguir operando con la aplicación, aunque ésta presente alguna limitación. Será la catalogación por defecto de las incidencias. inicio de resolución en menos de 3 días hábiles y plazo de resolución menor de 14 días hábiles.

#### **4. 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 corrección de incidencias, una vez que son reportadas a la plataforma, sin límite de incidencias y siguiendo el plan de actualizaciones de dicha plataforma, dentro del plazo de ejecución del contrato.

#### **5. REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD**

Los requisitos referentes a la ciberseguridad en la compañía se encuentran establecidos en base a la designación de Metro de Madrid como infraestructura crítica del estado. Por tanto, Metro establece un especial seguimiento en el cumplimiento de estos. Se detallan en un documento anexo al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **6. ANEXOS**

RRSS\_Anexo\_Requisitos.xlsx  
Requisitos Ciberseguridad V1.5.pdf

Madrid, 5 de MAYO de 2025