



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE DE LA PLATAFORMA PORTAFIRMAS**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
19 de Noviembre de 2025



## ÍNDICE

1.	<b>OBJETO.....</b>	<b>3</b>
2.	<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
3.	<b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA .....</b>	<b>5</b>
3.1	OFERTA ECONÓMICA .....	5
3.2	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS .....	5
4.	<b>CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>6</b>
5.	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....</b>	<b>6</b>
6.	<b>GARANTÍA DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>



## 1. OBJETO

Metro de Madrid utiliza el producto PORTAFIRMAS de la empresa Guadaltel para proporcionar el siguiente servicio:

- Gestión de flujo de firma de documentos cuando éstos deben ser firmados por más de una persona.

Es imprescindible disponer del soporte necesario de este producto para garantizar la prestación de los servicios y disponer de nuevas versiones que corrigen errores.

Con esta acción se trata de contratar el mantenimiento para dar cobertura a esta plataforma, en los elementos y plazos que se indican en los siguientes apartados.

## 2. ALCANCE

El alcance del servicio a contratar presta cobertura al mantenimiento, explotación y administración de la plataforma Portafirmas por periodo de 3 AÑOS.

Metro de Madrid provee los siguientes servicios mediante el producto PORTAFIRMAS:

- Repositorio Portafirmas.
- Interfaz de usuario de Portafirmas / Verifirma.
- Servicios de integración desde terceras aplicaciones.

<b>La duración del servicio será desde el día 17 de octubre de 2026 hasta el 16 de octubre de 2029.</b>
---

Para esta contratación se requieren los siguientes servicios:

### **Soporte de actualización**

El servicio de actualización consiste en el suministro de nuevas versiones que en cada momento Guadaltel pueda facilitar. Las actualizaciones incluyen las siguientes prestaciones:

- Nuevas versiones del producto.
- Migración de los elementos de la plataforma

### **Mantenimiento correctivo y resolución de incidencias**

Se solicita disponer del servicio de soporte técnico correspondiente que cubrirá el diagnóstico y resolución de incidencias. El servicio contemplará los siguientes puntos:

- Soporte para la resolución de dudas o incidencias a los técnicos de la entidad.

- Soporte a la consultas técnicas y resolución de incidencias en la integración mediante web service (WS) de terceros para los desarrollos de integración que tenga que realizar la entidad y así facilitar estos desarrollos, al ofrecer soluciones o indicaciones de las formas más recomendables al integrar con Portafirmas.
- Actualizaciones de la Plataforma, actualización de la aplicación para versiones que sean liberadas durante la duración del contrato.

## NIVEL DE SERVICIO Y HORARIO DE ACTUACIÓN

Cuando se reporten fallos de funcionamiento, el contratista prestará soporte facilitando información acerca de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El principal canal para la prestación del referido soporte será la infraestructura facilitada a tal efecto por el contratista.

Se podrán enviar mensajes de incidencia en cualquier momento.


El mantenimiento de las licencias descritas en este pliego, se prestará mediante una dirección de correo electrónico que el adjudicatario pondrá a disposición de Metro con el siguiente horario:

- El nivel de servicio de soporte para incidencias deberá ser el de tipo Estándar ofrecido por el fabricante según el siguiente cuadro:

	Estándar
<b>Horas de cobertura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De lunes a jueves de 8:00 horas a 17:00 horas.</li> <li>• Viernes de 8:00 horas a 15:00 horas.</li> </ul>
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Herramienta de gestión de incidencias (Redmine).</li> <li>• Teléfono.</li> </ul>
<b>Número de casos</b>	Ilimitado
<b>Tiempos de respuesta</b>	<b>Tiempos de respuesta inicial y posteriores</b>
<b>Gravedad 1</b>	2 horas de lunes a jueves de 8:00 horas a 17:00
<b>Gravedad 2</b>	8 horas de lunes a jueves de 8:00 horas a 17:00
<b>Gravedad 3</b>	2 días hábiles.

## DEFINICIONES DEL NIVEL DE GRAVEDAD DEL SOPORTE

- **Gravedad 1 (urgente)**



Un problema que afecta gravemente el uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de los datos de producción o en las que los sistemas de producción no están funcionando). La situación detiene nuestras operaciones de negocio y no existe ninguna solución de proceso.

- **Gravedad 2 (media)**

Un problema que implica una pérdida parcial y no crítica del uso del software en un entorno de producción o entorno de desarrollo. Para los entornos de producción, hay un impacto de mediano a bajo en nuestro negocio, pero sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso. Para entornos de desarrollo, donde la situación está causando que el proyecto continúe o no migre a la producción.

- **Gravedad 3 (baja)**

Una pregunta de uso general, la notificación de un error de documentación, o la recomendación para una mejora futura o modificación del producto. Para entornos de producción, el impacto en el negocio, en el rendimiento o en la funcionalidad de nuestro sistema es de bajo a cero. Para los entornos de desarrollo, hay un impacto de mediano a bajo en el negocio, pero este sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso.

### **3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

#### **3.1 OFERTA ECONÓMICA**

Se tiene que presentar **una oferta en donde se encuentren presupuestadas todas y cada una de las licencias y servicios** descritos anteriormente.

La oferta económica deberá detallar el tipo de licencias, así como, el número de licencias para las que se ofrece el mantenimiento.

El OFERENTE deberá incorporar en su oferta, al menos, la siguiente información:

- Características funcionales del servicio que se oferta.
- Nivel de servicio durante el contrato.
- Nivel del soporte que ofrecen durante el contrato (tiempos de respuesta, etc.)
- Otros aspectos que se deseen destacar.

#### **3.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**

La entidad o empresa adjudicataria 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 adjudicatario en el marco de la ejecución del servicio será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el adjudicatario pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, viniendo obligado a cumplir lo indicado dentro de las Condiciones Generales, en materia de confidencialidad y Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **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.