

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DEL
TALENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS EN METRO DE
MADRID S.A**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Junio 2025



Tabla de contenido

1.	OBJETO	3
2.	INTRODUCCIÓN	3
3.	ALCANCE DEL SERVICIO	3
4.	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
5.	GESTIÓN DEL SERVICIO	4
5.1	GESTIÓN DEL SERVICIO.	4
5.2	PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	5
5.3	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.	6
5.4	INDICADORES Y NIVELES DE SERVICIO	7
5.5	FACTURACIÓN.	7
5.6	LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO	7
6.	REQUERIMIENTOS GENERALES	7
6.1	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO	7
6.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.	7
6.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	8
7.	REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD	8
8.	GARANTÍA	8
9.	ANEXOS	9

1. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas a las que deberá ajustarse la empresa contratista del presente concurso para el soporte y mantenimiento de la aplicación Gestión de Talento de los Recursos Humanos implantada en Metro de Madrid S.A. (en adelante, Metro).

2. INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid, en su calidad de empresa del Sector Público de la Comunidad de Madrid encargada de la prestación del servicio de transporte suburbano, desarrolla distintas aplicaciones para dar servicio a las demandas de los distintos departamentos de la compañía.

La aplicación de Gestión de Talento de los Recursos Humanos integra diversos procesos, con el objetivo de facilitar el conocimiento y la gestión eficiente de los equipos, para responder a las necesidades de la organización. A continuación, se enumeran todos ellos:

- Curriculum
- Evaluación Seguimiento Profesional
- Retos
- Información al empleado; organigrama interactivo, fichas descriptivas y perfiles
- Cuadro de Mando para RRHH y Responsables
- Programa de reconocimiento “Pon una Estrella”.
- Información para Responsable “Mi equipo”
- Necesidades formativas

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance de este servicio se centra en la realización de todas las acciones necesarias para el mantenimiento, soporte y evolución de la de la aplicación Gestión de Talento de los Recursos Humanos implantada en Metro de Madrid.

Los servicios objeto del presente concurso comprenden tanto el soporte técnico y funcional como el mantenimiento evolutivo de la aplicación, según los procedimientos de trabajo vigentes en Metro. Para ello se estima necesario realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Gestión y seguimiento del servicio.
- Gestión y resolución de incidencias.
- Planificación, análisis, desarrollo, pruebas e implantación de nuevas funcionalidades

- Optimización de los desarrollos realizados en cuanto a modelos de datos, rendimiento.
- Elaboración de la documentación aplicable en función de cada petición.
- Revisión y mejora del rendimiento de la aplicación.
- Soporte técnico a usuarios y al equipo de desarrollo de Metro.
- Elaboración, revisión y mejora de la documentación necesaria.
- Propuesta y ejecución de acciones de tipo preventivo.
- Participación en tareas derivadas de la actualización de versiones y parches de cualquier elemento de la infraestructura dentro del ámbito tecnológico objeto del contrato

Asimismo, podrán tener cabida dentro del ámbito de este servicio las integraciones de diferentes productos o herramientas de mercado que puedan ser susceptibles de ser integradas con esta aplicación.

El alcance temporal de este servicio será de 3 años y el número de jornadas a contratar será de 300 (unidades de trabajo), que se repartirán durante los 3 años.

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. El equipo de trabajo propuesto deberá contar con conocimientos y capacidades para trabajar con herramientas o sistemas de información de características similares, así como para realizar actividades de mantenimiento, evolución y desarrollo de nuevas funcionalidades en este tipo de plataformas.
2. Deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

5. GESTIÓN DEL SERVICIO

5.1 GESTIÓN DEL SERVICIO.

La gestión del personal asignado al servicio es responsabilidad única del contratista, no obstante, se prestará con la colaboración y bajo la supervisión continua por parte del personal de Metro.

Para realizar las labores de gestión y seguimiento, el contratista determinará y nombrará un responsable/gestor del servicio. Esta persona será la encargada de realizar el seguimiento del servicio, así como la coordinación y planificación de los recursos del contratista, calidad de los entregables y cumplimiento de las condiciones contractuales.

Por su parte, Metro designará una persona como interlocutor con el gestor del servicio que supervisará la realización y seguimiento de los trabajos, facilitará la relación con otras áreas y velará por el cumplimiento de las condiciones contractuales.

5.2 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

El responsable de Metro será el encargado de centralizar todas las peticiones que, antes de ser iniciadas por el contratista, deberán haber sido valoradas y contar con el visto bueno para el inicio de los trabajos.

El responsable/gestor del contratista realizará las labores de planificación y seguimiento técnico del servicio, así como de la coordinación, planificación y supervisión de las actividades.

Las tareas objeto del servicio seguirán el siguiente flujo:

1. El responsable de Metro comunicará al contratista, vía correo electrónico, telefónica o cualquier otra vía de comunicación acordada, las diferentes solicitudes. También existe la posibilidad que el responsable del contratista sea autónomo en la asignación de estas.
2. El contratista realizará un análisis inicial de la petición con el objetivo de estimar el esfuerzo y planificar dicho trabajo. Dicha previsión será comunicada al responsable de Metro en un plazo no superior a una semana desde la petición.
3. El responsable de Metro revisará la estimación y planificación y, si está de acuerdo, dará la aprobación para su planificación definitiva y su priorización. En el caso de no estar de acuerdo se lo comunicará al contratista que revise la estimación y propuesta de planificación.
4. Llegada la fecha de comienzo de los trabajos, el equipo de soporte del contratista deberá realizar el trabajo, es decir, el análisis, desarrollo, pruebas, documentación y despliegue en el entorno de desarrollo para pruebas de Metro en las fechas previstas.
5. Una vez que el trabajo ha sido realizado, el contratista lo comunicará al responsable de Metro que verificará la correcta ejecución del trabajo o realización de la solicitud.
6. Posteriormente, una vez verificado el correcto funcionamiento por parte del responsable de Metro, éste comunicará al usuario solicitante, en caso de peticiones, que verifique el correcto funcionamiento con las pruebas que considere.
7. Cuando el usuario haya verificado el correcto funcionamiento de su solicitud, el responsable de Metro comunicará al contratista el cierre de este. Si el usuario no acepta la resolución del caso, en primera instancia se intentará resolver la discrepancia sobre la misma solicitud replanificando fechas, y estas nuevas fechas deberán ser aprobadas por el responsable de Metro.
8. Si el usuario no acepta la resolución del caso y/o genera peticiones adicionales se generará un nuevo caso y se planifica según el punto 2. Si el motivo de la devolución es debido a mal funcionamiento (incidencia) se resolverá y no se facturarán jornadas adicionales.
9. La facturación se realizará en base a las solicitudes cerradas en el anterior mes a la realización del seguimiento.

En la resolución de los trabajos, el contratista deberá tener presente que todas las solicitudes deberán ser atendidos y resueltos en el plazo de tiempo planificado, en caso contrario se procederá a aplicar las penalizaciones correspondientes por desviación de plazo.

5.3 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Para realizar el seguimiento del servicio prestado, se establecerán los siguientes mecanismos:

- Se mantendrá un **comité de seguimiento mensual** integrado por el gestor del servicio, por parte del contratista, y el interlocutor de Metro, así como los componentes que, Metro y la empresa contratista determinen. La planificación actualizada con los avances realizados y el informe/acta de reunión será elaborada por el contratista, adoptando la plantilla que facilitará Metro. En este comité mensual se deberán tratar, al menos, los siguientes puntos:
 - Revisión detallada del estado de casos a la fecha del seguimiento.
 - Planificación de la actividad prevista para el próximo período.
 - Aprobación de la facturación en base a funcionalidades finalizadas y aceptadas por Metro durante el período correspondiente al seguimiento. Esta facturación deberá incluir las penalizaciones aplicables si las hubiese.
 - Incidencias y otras situaciones con repercusión en el servicio.
 - Revisión de indicadores de prestación del servicio: El contratista propondrá, de acuerdo con Metro, los indicadores adicionales necesarios para monitorizar la productividad, cumplimiento de plazos, calidad, satisfacción y cualquier otro aspecto esencial sobre la prestación del servicio. Los indicadores se calcularán mensualmente y se presentarán en el informe de seguimiento. Se analizará el resultado y, en función de los mismos se expondrán las medidas a tomar en caso de incumplimiento. Al mes siguiente, se evaluará la eficacia de las medidas tomadas. Gestión de riesgos e incidencias del servicio: Se realizará el seguimiento de los riesgos e incidencias del periodo y se planificarán las medidas oportunas en función del resultado. Al mes siguiente, se evaluará la eficacia de las medidas tomadas.
- El responsable del servicio, por parte del contratista, facilitará a Metro mensualmente, un parte con la actividad realizada por los recursos asignados al servicio, que contendrá el detalle del estado de los trabajos realizados en el periodo, así como el tiempo invertido. Esta información se entregará en el formato establecido por Metro, dentro de los 5 primeros días del mes siguiente. Con independencia de lo anterior, esta información le será facilitada a Metro en cualquier momento, siempre que ésta sea solicitada.

Cualquier incidencia respecto a la prestación del servicio será comunicada con la mayor antelación posible para que puedan tomarse las medidas oportunas para minimizar el impacto en la planificación de las nuevas funcionalidades previstas.

Será responsabilidad del contratista la resolución de las incidencias detectadas una vez desplegada la nueva funcionalidad en el entorno de producción y no se podrán facturar las jornadas empleadas en la corrección de dichos defectos.

5.4 INDICADORES Y NIVELES DE SERVICIO

En el Anexo II se definen los indicadores básicos, así como el nivel de servicio requerido. A lo largo de la duración del contrato, tanto Metro como el contratista podrán proponer nuevos indicadores y el ajuste de los niveles requeridos en función de la evolución de la prestación del servicio. Estas propuestas deberán ser aprobadas por Metro.

5.5 FACTURACIÓN.

Serán únicamente facturadas las jornadas finalmente incurridas aceptadas y certificadas por Metro.

La facturación del servicio se realizará mensualmente, a mes vencido, y contemplará los siguientes elementos de facturación:

- Trabajos aprobados y finalizados: Será el resultado de las tareas cerradas en el periodo a facturar de acuerdo con la valoración aprobada para cada una.

5.6 LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO

La prestación de los servicios objeto del presente pliego se realizará, indistintamente, en las instalaciones o sede del contratista o bien en las instalaciones de Metro, en función de las necesidades del servicio y dentro de la franja horaria de 07:00 a 16:00h.

Durante las tareas que precisen participación del equipo de Metro, tanto del equipo técnico y/o como de los usuarios finales, se requerirá la presencia del equipo del contratista en las instalaciones de Metro, salvo que puntualmente no se estime necesario por parte de Metro y se acepte realizar las tareas de otra forma alternativa.

6. REQUERIMIENTOS GENERALES

6.1 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Será obligatorio el cumplimiento de todos los procedimientos de trabajo vigentes en el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, así como los nuevos que se vayan implantando a lo largo de la vigencia el contrato. Será obligación del Responsable del Servicio tanto la difusión a su equipo como verificar el cumplimiento.

6.2 RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.

Al inicio del servicio, Metro proporcionará los recursos materiales necesarios precisos, en las dependencias de Metro, para el correcto desarrollo del servicio.

El contratista, deberá comprometerse a hacer un uso adecuado y correcto de todos los recursos que Metro ponga a su disposición, así como a seguir todas las instrucciones que, para su uso, le sean facilitadas.

Si durante la ejecución del servicio, el contratista requiriese de algún recurso material no facilitado, lo pondrá en conocimiento de Metro, para su valoración y autorización, si así se considera.

Será responsabilidad del contratista tanto el suministro como el mantenimiento de los equipos informáticos personales necesarios para la prestación del servicio por parte de los miembros de su equipo de trabajo, así como las licencias, debidamente legalizadas y mantenidas, necesarias para el correcto funcionamiento y el servicio de datos para la conexión (tanto desde las oficinas de Metro como en terceros lugares).

Metro proporcionará el acceso a máquinas virtuales a través de VPN para la ejecución de los trabajos, así como indicaciones sobre los clientes de conexión y de autenticación a utilizar. El acceso a sistemas de Metro siempre será a través de VPN tanto desde las oficinas de Metro como en terceros lugares debiendo disponer el contratista de un cliente de escritorio remoto para conectarse a las máquinas virtuales.

Metro facilitará los entornos de preproducción y producción de las diferentes plataformas.

6.3 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.

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”.

8. GARANTÍA

No procede exigir garantía, puesto que en este contrato al tener como objeto del mismo la contratación de un servicio de mantenimiento de software hace que sea incompatible con solicitar garantía. Esto es así por los siguientes motivos:

El objeto del contrato hace que el servicio sea prestado por un contratista, accediendo al código fuente de los programas a mantener. El contratista es responsable durante la vigencia del contrato de los cambios que introduce en el código fuente. Si introduce errores en el mismo tiene la responsabilidad de resolverlos y se exige por parte de Metro que así sea. Cuando el contrato finaliza y empieza un nuevo servicio, el nuevo contratista tiene la misma responsabilidad y resuelve los errores que aparecen en el software.

9. ANEXOS

Anexo I Requisitos Ciberseguridad Desarrollo V3.0.pdf

Anexo II Indicadores y niveles de servicio