

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO
DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN
DE NOTIFICACIONES
ELECTRÓNICAS EN METRO DE
MADRID S.A.**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
ENERO de 2026



ÍNDICE

1	OBJETIVO	3
2	INTRODUCCIÓN.....	3
3	ALCANCE	3
4	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
5	PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	4
6	SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS	6
7	NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS	7
8	REQUISITOS GENERALES.....	7
8.1	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.	7
8.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	8
8.3	LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO	8
8.4	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR DURANTE EL PERIODO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	9
8.5	REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD	9

1 OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas a las que deberán ajustarse la empresa que resultará adjudicataria de la presente licitación, que tiene por objeto la contratación de un servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta de gestión de notificaciones electrónicas IvNeos en Metro de Madrid S.A, (en adelante METRO), durante el tiempo de vigencia del contrato.

2 INTRODUCCIÓN

El artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula la práctica de las notificaciones electrónicas. En el primer apartado de este artículo se establece que las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo.

Para poder realizar la correcta gestión de las notificaciones y tener una visión de conjunto de las mismas, en el año 2023 se llevó a cabo la instalación de la herramienta IvNeos, propiedad del contratista Signaturit, siendo utilizada satisfactoriamente durante el periodo 2023-2026.

Se plantea la presente licitación para seguir disponiendo de la citada herramienta durante el periodo 2026-2028.

3 ALCANCE

El alcance del Servicio será el soporte y mantenimiento de la aplicación, así como el derecho de uso del servicio y la gestión del mismo.

Como mínimo se deben llevar a cabo las siguientes tareas:

- Proporcionar derecho de uso para 60 usuarios nominales de la herramienta de notificaciones electrónicas durante la vigencia del contrato.
- Mantenimiento y soporte del servicio nivel GOLD.
- Resolución de incidencias y problemas de la herramienta.
- Actualización y configuración de las nuevas versiones / funcionalidades y parches, así como la asesoría sobre su puesta en marcha.
- Inclusión de otras sedes electrónicas, según necesidad.
- Mantenimiento de roles y perfiles de usuario.
- Soporte y mantenimiento de las integraciones actuales (Integración con el Directorio Activo, Sharepoint) así como las que se realicen a lo largo de la vigencia del contrato. A la fecha, está prevista la integración con la herramienta de registro de GUADALTEL, S.A, cuyo desarrollo se incluye en el alcance del presente pliego.
- Formación a usuarios finales a demanda con un máximo de dos sesiones por año.
- Gestión y seguimiento del servicio y aseguramiento de la calidad durante toda la vigencia del contrato.

- Gestión automatizada y eficiente de las comunicaciones de incidencias y peticiones durante la vigencia del contrato. Disponibilidad de informes avanzados.
- Mantenimiento evolutivo de 100 horas de servicio de un desarrollador especializado para la realización de nuevos desarrollos durante la vigencia del contrato y que se facturarán, sólo en caso de llevarse a cabo.

En caso de que en algún punto del Pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el Contratista y METRO, prevalecerá la relación de puntos descritos anteriormente.

Si en la oferta presentada se propone el desarrollo bajo alguna herramienta no indicada en la línea base de METRO, será necesario especificar en detalle las necesidades técnicas de HW/SW, licenciamiento, etc., necesarias para el desarrollo e implantación del servicio de manera que pueda ser evaluada por METRO para su aceptación.

Todos los datos enumerativos que se ofrecen a lo largo de este documento se hacen de forma que facilite la confección de las ofertas, de modo que el licitador tenga una idea lo más aproximada del entorno de trabajo. Se publica con carácter meramente informativo, lo cual, significa que durante la ejecución del servicio los datos podrían variar o que podrían no ser exactos al 100%.

La información que se facilita no eximirá al Contratista de comprobar o cotejar los datos en ella contenidos con la realidad, ni la discrepancia entre la realidad y esta información no dará derecho a incremento alguno del precio establecido en el Contrato, ni a indemnización de ningún tipo.

“Todas las prescripciones y especificaciones técnicas que se formulen en el presente pliego por referencia a cualesquiera de las tipologías normativas recogidas por el artículo 42.3 b) de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero, sobre Contratación Pública, habrán de entenderse hechas también a sus equivalentes, correspondiendo al licitador acreditar dicha equivalencia en la forma establecida en el artículo 42.5 de la mencionada Directiva”.

4 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- A. El equipo de trabajo propuesto para realizar los trabajos debe tener conocimiento en la herramienta IvNeos, así como tener experiencia demostrable en mantenimiento y desarrollo/implantación de nuevas funcionalidades sobre esta.
- B. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio de forma satisfactoria.
- C. El nivel de servicio a prestar será de nivel GOLD.

5 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

En el caso de peticiones de desarrollo, 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 peticiones.
- 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. La facturación se realizará en base a la estimación de esfuerzo aprobada una vez que se haya finalizado correctamente el trabajo.
- 4.- Llegada la fecha de comienzo de los trabajos, el equipo de soporte del contratista deberá realizar el trabajo 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 del caso y confirmará su cierre, si procede, al contratista.
- 6.- El responsable de Metro comunicará la resolución del caso a los usuarios. 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. En la resolución de los trabajos, el contratista deberá tener presente que todos los casos 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

Una vez se inicie el contrato, el Contratista establecerá un mecanismo eficiente de gestión, recepción y resolución de las incidencias derivadas del uso de la herramienta.

Será necesario una gestión y seguimiento de los trabajos por parte del Contratista, así como la participación de los perfiles profesionales necesarios para ejecutar eficazmente los trabajos.

Se requieren los siguientes perfiles:

- Un **gestor del mantenimiento** por parte del Contratista responsable de:
 - Centralizar todas las incidencias/peticiones que lleguen de los usuarios.
 - Seguimiento periódico que se establecerá al inicio del contrato con el responsable de Metro asignado.
 - Elaboración informe de seguimiento periódico con las características acordadas con el responsable de Metro asignado.
- Un **equipo de soporte especializado** responsable de:
 - Resolución de incidencias reportadas por los usuarios
 - Implantación de cambios o nuevas funcionalidades

- Reportar al gestor del mantenimiento del avance en la resolución de incidencias/peticiones.

6 SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

GESTIÓN DE LOS TRABAJOS

El Contratista designará un Responsable/gestor del Servicio que será el responsable directo de la organización, planificación, seguimiento detallado, gestión de cualquier incidencia y/o problema que pudiera surgir durante la duración de los trabajos, así como de la calidad de los productos entregados.

Adicionalmente actuará como interlocutor con METRO en todo momento y será el responsable de su equipo de trabajo.

Todas las entregas que se hagan a lo largo del servicio, sean del tipo que sea (producto, documentación, configuración, etc.) pasarán un proceso de revisión de calidad por parte del Contratista con el fin de asegurar que los productos se entregan sin defectos.

METRO, designará entre su personal un Responsable de Contrato del Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas de Gestión que será el responsable de la supervisión de la ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los procedimientos de trabajo y normativas vigentes. También actuará como enlace con otras áreas de sistemas o cualquier otra unidad organizativa que se precise y facilitará la logística necesaria, resolverá las dudas y las imprecisiones que puedan existir en los requisitos de las solicitudes de servicio.

Tras las revisiones técnicas, el Responsable de Contrato de METRO podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a las especificaciones o no superen los controles de calidad acordados.

El Responsable de Contrato de METRO será el último responsable de la aceptación de los productos entregados durante las distintas fases del servicio y velará por la correcta ejecución del contrato.

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El Responsable del Servicio del Contratista deberá realizar un seguimiento continuo de la evolución de todas las tareas del servicio e informará al Responsable del Servicio designado por METRO cuando se requiera. Para ello, se llevarán a cabo reuniones de seguimiento periódicas de las que levantará acta la empresa contratista.

El Responsable del Servicio de METRO, podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.

Adicionalmente se constituirán los siguientes comités:

Comité de Seguimiento

Estará integrado igualmente por los componentes que, METRO y la Empresa Contratista determinen. Se encargará del seguimiento técnico del servicio, así como, de la coordinación de los diferentes subservicios en que se pueda dividir el Servicio.

El Comité de Seguimiento tendrá una periodicidad mensual o trimestral y, a priori, se realizará de forma presencial o como se concrete en el plan del servicio.

El Contratista elaborará un informe para cada comité que se distribuirá un par de días antes de la celebración de dicho comité y cuyo contenido deberá estar consensuado entre los Responsables del Servicio de METRO y del Contratista.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

El máximo responsable de la calidad del servicio es el jefe de servicio del Contratista, que deberá todos los entregables del servicio para asegurar su calidad.

El nivel de calidad exigido por parte de METRO, se basa en el cumplimiento de la norma ISO 9001, o equivalente, por lo que será de carácter obligatorio por parte del Contratista la creación, gestión y control de los correspondientes registros de calidad requeridos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad del Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

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 NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS

Los niveles de servicio requeridos son los siguientes:

Indicador	Nivel requerido
1 Tasa de disponibilidad (TD)	TD $\geq$ 99,95
2 Nivel de soporte	Tiempo de resolución
P1 Prioridad alta	4h
P2 Prioridad media	16h
P3 Prioridad normal	48h

Nivel de prioridad	Definición
P1 Prioridad alta	Fallo total del sistema
P2 Prioridad media	Fallo de una o varias funcionalidades clave
P3 Prioridad normal	Fallo de una o varias funcionalidades del servicio

8 REQUISITOS GENERALES

8.1 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.

METRO tiene en vigor procedimientos de trabajo para los distintos entornos de su sistema. Estos procedimientos serán comunicados a los perfiles asignados al inicio del servicio y serán de obligado cumplimiento.

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.

8.2 RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.

Durante la ejecución del servicio, METRO pondrá a disposición del Contratista aquellos recursos materiales o logísticos que crea precisos en cada una de las fases del servicio.

Por el motivo anterior y, con la intención de evitar demoras innecesarias de tiempo, por no contarse con los medios precisos en cada fase del servicio, es necesario que El CONTRATISTA, entregue una relación detallada de los recursos materiales que necesite que METRO ponga a su disposición en cada una de las fases del servicio.

La petición de recursos materiales se realizará, indicando:

- El recurso que se necesita.
- Características que debe tener el recurso solicitado.
- Personas para las que se solicita el recurso.
- Motivos que originan esta petición.
- Período de tiempo durante el cual será necesario el recurso.

La petición de recursos materiales realizada por el Contratista, no implica necesariamente obligación por parte de METRO, pero si el Contratista, necesitara efectivamente medios materiales de METRO para la ejecución del servicio, se establecería la valoración que haya de hacerse de los mismos para efectuar la correspondiente contraprestación económica.

Hemos de señalar que, si durante la ejecución del servicio se produjese alguna necesidad no prevista en la planificación inicial, ésta se pondrá en conocimiento de METRO de la forma descrita anteriormente y con una antelación mínima de 15 días.

Por su parte, 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.

8.3 LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO

La prestación de los servicios, objeto del presente Pliego, se realizarán en las instalaciones de Metro o en modalidad de teletrabajo en función de las necesidades de estas.

Estas son las direcciones de las Dependencias de los Centros de trabajo del Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información:

- Sede Metro de Madrid
Avda. de Asturias, 4 28029, Madrid.

Para cualquier tarea en la que sea necesario la participación de personal de METRO, se tendrá en cuenta que la franja horaria de trabajo está entre 7:15 y 15:00.

8.4 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR DURANTE EL PERIODO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Toda la documentación se entregará en el plazo y forma acordados al inicio del servicio.

8.5 REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD

Con el fin de garantizar la ciberseguridad de la Información y 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”.

Madrid, Enero de 2026.