PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATACIÓN DE LA LICENCIA DE USO DE LA CARTOGRAFÍA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

10 de septiembre de 2026

www.metromadrid.es
Avenida de Asturias 4. 28029, Madrid

Í N D I C E

1. OBJETIVO 4

2. ALCANCE 4

2.1 CONDICIÓN OBLIGATORIA PARA OFERTAR 5

3. ASPECTOS A CONSIDERAR 5

3.1 HORARIO DE ACTUACIÓN 5

3.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS 5

4. CONFIDENCIALIDAD 5

5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 6

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación por tres años de la licencia de uso de la cartografía de la Comunidad de Madrid.

2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad del uso de la cartografía de la Comunidad de Madrid para el correcto funcionamiento de la funcionalidad de Cálculo de Trayectos Multimodal de la Web de Metro.

El periodo de uso requerido para la licencia será de tres años.

Prestación de servicios

Los datos de la licencia son los siguientes.

- Licencia anual para publicación en internet (Organismo Público)
- Ámbito geográfico: Comunidad de Madrid
- Contenido: premium (incluye atributos de navegación para hacer routing a pie y puntos de interés)
- Nº usuarios o transacciones: Ilimitado

Descripción	Cantidad	Tipo
Licencia de uso del paquete de datos cartográficos HERE Map Data	**1**	Producción

El servicio de soporte atenderá las incidencias priorizando en función de la situación del sistema, en horario laborable. Se establecen los siguientes niveles:

a) **Gravedad 1 o crítica**, cuando hay una pérdida de funcionalidad clave del sistema impidiendo su funcionamiento.
   El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.
b) **Gravedad 2 o urgente**, cuando hay una pérdida de funcionalidad parcial o degradación en el sistema, pero no impide su funcionamiento.
   El tiempo máximo de respuesta será de 24 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.
c) **Gravedad 3 o normal**, cuando la incidencia no afecta a la operativa básica del sistema.
   El tiempo máximo de respuesta será de 48 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.

Este nivel de situación se indicará por Metro al contratista.

2.1 CONDICIÓN OBLIGATORIA PARA OFERTAR

Ser la empresa propietaria de los derechos de uso o explotación en España o cualquier otra característica que haga que se pueda prestar los servicios objeto de este Pliego.

3. ASPECTOS A CONSIDERAR

3.1 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.

	Estándar
Horas de cobertura	9:00-17:00
Canal de soporte	Correo electrónico y teléfono
Número de casos	Ilimitado
Tiempos de respuesta	**4 horas de oficina**

3.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

El entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá a disposición de Metro de Madrid todos los medios materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución del servicio.

4. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del contratista en el marco de la ejecución del servicio será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el contratista pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

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.