PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE PARA LA TIENDA DE METRO DE MADRID BASADA EN LA PLATAFORMA SHOPIFY

Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información
10 de abril de 2026

ÍNDICE

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO 4
2.1 Alcance 4
2.2 Duración 5
3. ENTORNO TECNOLÓGICO EN METRO 5
3.1 Línea Base de la configuración del entorno tecnológico de los Sistemas de Información de Metro 5
3.2 Requisitos de Ciberseguridad 5
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE 5
4.1 Mantenimiento correctivo y preventivo 5
4.2 Mantenimiento evolutivo 6
4.3 Soporte a usuarios 8
4.4 Asesoramiento funcional del negocio 8
4.5 Formación 8
5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA 8
6. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS 9
7. FIN DEL SERVICIO 10

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

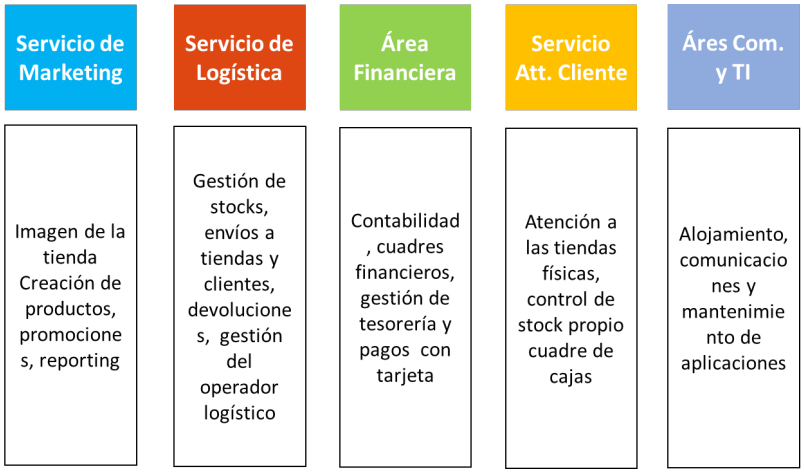
1. OBJETIVO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer las condiciones técnicas que deberán regir la contratación de un servicio de mantenimiento, soporte y evolución funcional de la plataforma Ecommerce de la Tienda de Metro de Madrid, S.A. (en adelante, METRO), actualmente implantada y operativa desde el 11 de noviembre de 2025.

https://www.latiendademetrodemadrid.com/

La plataforma se encuentra basada en la solución SaaS **Shopify Plus** e integra tanto la tienda online como las tiendas físicas de METRO, constituyendo un sistema único y centralizado de gestión de ventas, clientes, pedidos, stock, facturación y recaudación.

La gestión del proceso completo se realiza desde METRO, de forma interna y con el apoyo de las siguientes áreas implicadas:



El almacén principal se encuentra en nuestras instalaciones de Canillejas, desde donde se distribuye a las tiendas físicas situadas en Sol, Plaza de Castilla, Opera, Chamartín y Nave de Motores y a los clientes finales de la tienda online a través de los servicios de un operador logístico.

Estas son las cifras de la Tienda de METRO durante el año 2025:

- Se realizaron más de 22.000 pedidos, con una media de 2 líneas por pedido.
- En torno a un 80% de esos pedidos se realizaron en tiendas físicas.
- Clientes activos registrados: 13.326 de un total de 14.303.
- 90 referencias comerciales.
- Número de referencias “SKU” activos 656. El nº de usuarios de METRO que acceden la plataforma actual con sus diferentes roles de gestión es aproximadamente 120 usuarios.

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

2. ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO

2.1 Alcance

Dentro del alcance de esta contratación se considera necesario, como mínimo, la realización de las siguientes tareas:

- Mantenimiento correctivo y preventivo de la plataforma.
- Mantenimiento evolutivo de funcionalidades existentes y nuevas funcionalidades de complejidad **pequeña o media.**
- Soporte funcional y técnico a los usuarios funcionales y técnicos de METRO.
- Asesoramiento funcional y de negocio Ecommerce continuo.
- Formación asociada a cambios técnicos o funcionales.
- Gestión y seguimiento del servicio durante toda la vigencia del contrato.
- Devolución del servicio al finalizar el contrato: trasferencia de la información, exportación de los datos maestros de la tienda en un formato aceptado por METRO y cualquier otro dato de configuración relevante, si fuera necesario.

El CONTRATISTA se hará responsable en primera instancia de los pagos, como intermediario entre METRO y la empresa proveedora: cuotas del servicio Shopify Plus, apps de *Shopify app store* que sean necesarias para que el servicio contratado se preste correctamente sin interrupciones. Estos pagos a terceras empresas serán repercutidos por el CONTRATISTA a METRO junto con otros conceptos que correspondan por la prestación de sus propios servicios.

En caso de que en algún punto del Pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el CONTRATISTA y METRO, prevalecerá el párrafo anterior que está recuadrado 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.

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

2.2 Duración

La duración del contrato **será de 36 meses a partir del día** siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta.

3. ENTORNO TECNOLÓGICO EN METRO

3.1 Línea Base de la configuración del entorno tecnológico de los Sistemas de Información de Metro

En todo servicio que se realice para el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de Metro se debe tener en cuenta la línea base en los ámbitos de desarrollo, sistemas, comunicaciones y seguridad. Ésta se encuentra en el *Anexo_Lineabase.docx*

Esta información está actualizada a la fecha de emisión del presente Pliego, pudiendo sufrir pequeñas variaciones a lo largo de la vigencia del contrato.

Cualquier tarea que implique la necesidad de salirse de esta línea, deberá ser sometida a aprobación de METRO, con informe justificativo y de alternativas.

El servicio se prestará sobre la plataforma Shopify Plus, en modalidad SaaS, incluyendo los entornos actualmente disponibles de pruebas e integración y de producción.

3.2 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_Ciberseguridad_para_Proveedores.pdf".

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

4.1 Mantenimiento correctivo y preventivo

El mantenimiento correctivo y preventivo comprende todas aquellas actuaciones necesarias para la corrección de errores, incidencias o mal funcionamiento detectados en la plataforma, incluyendo:

- Corrección de errores funcionales y técnicos.
- Resolución de incidencias de sw en la tienda online y en las tiendas físicas, pudiendo **requerirse la asistencia presencial en las tiendas físicas.**
- Soporte a la resolución de las incidencias de hw en las tiendas físicas, pudiendo **requerirse la asistencia presencial en las tiendas físicas.**

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

- Actuaciones derivadas de actualizaciones de Shopify Plus o de aplicaciones integradas en el hw de las tiendas físicas, tales como tablets, wisepad, etc. En estas actuaciones, se deberá evaluar la conveniencia o no de realizar la actualización propuesta en una tarea coordinada con el equipo de soporte de METRO para los dispositivos operativos de las tiendas físicas.

Las incidencias podrán ser tipificadas por parte de METRO 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.

Concepto	SLA
Tiempo máximo de resolución desde la comunicación de la incidencia	≤ 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.

Concepto	SLA
Tiempo máximo de inicio de resolución	≤ 3 días hábiles
Tiempo máximo de resolución	≤ 14 días hábiles

Gestión de incidencias dependientes de terceros

En aquellas incidencias cuya causa raíz sea imputable a Shopify o a proveedores terceros, el CONTRATISTA no será responsable del tiempo de resolución técnica de Shopify, **pero sí de la gestión diligente, continuada y documentada** de la incidencia hasta su cierre.

4.2 Mantenimiento evolutivo

El mantenimiento evolutivo comprenderá aquellas actuaciones destinadas a la **mejora, adaptación o ampliación funcional o técnica** de la tienda, siempre que dichas actuaciones:

- se realicen sobre funcionalidades existentes o estándar de la plataforma Shopify Plus,
- no supongan una modificación sustancial de la arquitectura,
- ni constituyan un proyecto independiente.

A efectos de gestión y control del contrato, el mantenimiento evolutivo se clasifica en **evolutivos de complejidad pequeña** y **evolutivos de complejidad media**, conforme a los criterios objetivos que se detallan a continuación.

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

Evolutivos de complejidad pequeña

Tendrán la consideración de evolutivos de complejidad pequeña aquellas actuaciones que **cumplan simultáneamente todos los siguientes criterios**:

- Esfuerzo estimado **igual o inferior a 24 horas**.
- Impacto limitado en la funcionalidad existente.
- No afectan a procesos críticos de negocio.
- No requieren nuevas integraciones ni desarrollos a medida relevantes.
- No implican cambios en la arquitectura, seguridad o rendimiento global del sistema.

Ejemplos orientativos (no exhaustivos):

- Ajustes menores en plantillas o componentes visuales existentes.
- Cambios en textos, imágenes o elementos configurables.
- Ajustes simples en reglas de promociones existentes.
- Modificaciones de configuración de funcionalidades estándar de Shopify Plus.
- Pequeñas mejoras de usabilidad sobre funcionalidades ya implantadas.

Evolutivos de complejidad media

Tendrán la consideración de evolutivos de complejidad media aquellas actuaciones que **cumplan uno o varios de los siguientes criterios**:

- Esfuerzo estimado **superior a 24 horas e igual o inferior a 60 horas**.
- Introducen nueva lógica funcional o modifican la existente de forma relevante.
- Afectan a procesos clave del negocio (checkout, pagos, envíos, impuestos, promociones complejas).
- Requieren modificaciones o ampliaciones de integraciones existentes.
- Precisan pruebas funcionales específicas y validación expresa por parte de METRO.

Ejemplos orientativos (no exhaustivos):

- Nuevas reglas avanzadas de precios o promociones.
- Cambios funcionales en el proceso de compra.
- Ajustes relevantes en métodos de envío o pago.
- Ampliación de integraciones con sistemas corporativos.
- Implantación y configuración avanzada de aplicaciones de terceros.

Procedimiento de solicitud, validación y ejecución

- Todas las actuaciones de mantenimiento evolutivo deberán ser solicitadas por METRO.
- El CONTRATISTA deberá presentar, previo a su ejecución:
  - Descripción detallada de la actuación.
  - Estimación de esfuerzo.
  - Clasificación propuesta de complejidad.

- **La validación final del alcance y de la clasificación corresponderá a METRO**, siendo esta decisión vinculante a efectos contractuales.
  La clasificación de una actuación como mantenimiento evolutivo de complejidad media no vendrá determinada exclusivamente por su esfuerzo estimado en horas, sino principalmente por su naturaleza, alcance funcional y grado de impacto en la solución, correspondiendo a METRO la decisión final sobre dicha clasificación.

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

Las peticiones funcionales y/o técnicas se gestionarán conforme a los siguientes plazos:

Tipo de petición	SLA de análisis
Evolutivo pequeño	≤ 5 días hábiles
Evolutivo medio	≤ 10 días hábiles

4.3 Soporte a usuarios

El CONTRATISTA prestará soporte funcional y técnico a los usuarios de METRO, atendiendo incidencias, consultas y peticiones relacionadas con el uso de la plataforma.

El soporte se prestará con las siguientes condiciones mínimas:

- Horario: días laborables, de 8:00 a 17:00 horas.
- Idioma: español.
- Canales: teléfono y correo electrónico.

4.4 Asesoramiento funcional del negocio

Se prestará asesoramiento funcional y de negocio atendiendo a mejoras que vaya surgiendo para Ecommerce y en base a la medición de los principales indicadores y datos de la tienda (comportamiento de clientes, tráfico recibido, etc.).

4.5 Formación

El servicio incluirá sesiones de formación derivadas de:

- Cambios funcionales o técnicos introducidos durante la vigencia del contrato.
- Actualizaciones relevantes de la plataforma.
- Incorporación de nuevas funcionalidades.

La modalidad de la formación será online o presencial, según determine METRO.

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA deberá:

- Asignar un responsable del servicio como interlocutor único con METRO.
- Realizar la gestión, seguimiento y control del servicio hasta la finalización del contrato.

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

- Mantener los canales de comunicación necesarios para la correcta prestación del servicio (notificación de incidencias, soporte funcional, etc., tanto dentro del horario de oficina como fuera de él).
- Mantener las reuniones funcionales y técnicas que se requieran hasta la finalización del contrato.
- Disponer de una herramienta que permita en todo momento el seguimiento del estado de las incidencias/peticiones reportadas por METRO.
- Notificar a METRO cualquier interrupción planificada o no planificada que afecte al servicio.
- Cumplir los procedimientos internos de METRO.
- Garantizar la calidad, continuidad y disponibilidad del servicio durante toda la vigencia del contrato.
- **Interlocución con Shopify y terceros**

  El CONTRATISTA actuará como interlocutor único entre METRO y Shopify, así como con cualquier proveedor tercero cuyo servicio se encuentre integrado en la plataforma.

  A tal efecto, será responsable de:

  - La apertura, seguimiento y escalado de incidencias ante Shopify.
  - La interlocución técnica y funcional durante toda la vida de la incidencia.
  - La comunicación continua a METRO del estado y evolución de la misma.
  - La coordinación de pruebas y validaciones una vez resuelta la incidencia por el tercero.

6. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Para el seguimiento del servicio, el CONTRATISTA deberá:

- Mantener reuniones de seguimiento con periodicidad mínima mensual.
  La periodicidad de las reuniones de seguimiento podrá modificarse de forma consensuada.
- Elaboración del acta de la reunión de seguimiento.
- Elaborar y entregar un **informe de seguimiento mensual**, que incluirá, entre otros aspectos:
  - Incidencias y peticiones gestionadas.
  - Actuaciones realizadas.
  - Evolutivos implementados.
  - Facturación del periodo.
  - Revisión de la estrategia de medición de los principales indicadores y datos de la tienda (comportamiento de clientes, tráfico recibido, etc.).

  Este informe será revisado por el responsable del servicio de METRO y servirá como base para la facturación y aplicación de penalizaciones si procede.

  El incumplimiento de los niveles de servicio (SLA) establecidos en este Pliego dará lugar a la aplicación de penalizaciones conforme a lo previsto en el PCP, calculadas sobre la

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

base y condiciones allí indicadas. La medición del cumplimiento se realizará a partir de los registros de la herramienta de seguimiento y del informe mensual de seguimiento del servicio.

El contenido concreto de este informe se comunicará al comienzo del servicio y se entregará en el formato establecido por METRO, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente, pudiendo ser actualizado tanto contenido como formato durante el contrato.

Elaboración de las actas de todas las reuniones de seguimiento, funcionales y/o técnicas que se realicen. Las actas deberán entregarse dentro del plazo máximo de 3 días hábiles después de su realización.

7. FIN DEL SERVICIO

La transición en la prestación del servicio comenzará **dos (2) meses antes de la fecha de finalización del contrato,** o de sus prórrogas en caso de que se produzcan.

Su objetivo es llevar a cabo la transición en la prestación del servicio entre el CONTRATISTA del presente contrato y el siguiente proveedor del servicio, en el caso de que se trate de proveedores distintos.

Esta transición implicará el traspaso de la interlocución completa con Shopify en todo lo relacionado con la cuenta de METRO, con sus consecuentes derechos y obligaciones.

El CONTRATISTA del presente contrato deberá colaborar plenamente en esta transición, facilitando al nuevo CONTRATISTA toda la información disponible sobre la prestación del servicio que éste demande, debiendo colaborar en la migración a la infraestructura del nuevo CONTRATISTA proporcionando toda la información requerida por éste, comprometiéndose a que los servicios se continúen prestando con el nivel de servicio exigido hasta que se complete la transferencia de conocimiento y la responsabilidad del servicio pase al nuevo CONTRATISTA.

Si fuera necesario se realizará la descarga de todos los datos de la Tienda hasta la fecha, pedidos, productos, categorías, clientes con todos sus datos asociados, etc.

Se elaborará un acta de reunión de aprobación por parte de METRO de la correcta realización de esta fase.

Se elaborará un acta de cierre del servicio que deberá ser aprobada por METRO.

Madrid, 10 de ABRIL de 2026

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