



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE ONESAIT PAYMENTS**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

12 de febrero de 2022



## Í N D I C E

1.	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
3.	<b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA .....</b>	<b>4</b>
3.1	HORARIO DE ACTUACIÓN .....	4
3.2	RECURSOS .....	4
4.	<b>CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>4</b>
5.	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....</b>	<b>4</b>
6.	<b>GARANTÍA .....</b>	<b>5</b>



## 1. OBJETIVO

El objetivo de esta propuesta es garantizar el mantenimiento de la Pasarela de pagos Onesait Payments (antes NETplus), permitiendo la operatividad del producto cedido por Minsait Payments Systems, bajo la correspondiente Licencia de Uso. El producto Onesait Payments canaliza y procesa las operaciones de Pago Electrónico que se realizan en las máquinas billeteiras, estableciendo la comunicación con los operadores de las entidades financieras.

Se desea establecer unas condiciones de mantenimiento del sistema que le permita resolver cualquier situación de inoperatividad en el menor tiempo posible.

## 2. ALCANCE

Metro de Madrid provee mediante el Producto Onesait Payments la Gestión de las operaciones de pago electrónico. La pasarela de pago electrónico permite realizar el cargo del importe del título de transporte al cliente en las operaciones de pago electrónico, así como las anulaciones y devoluciones en el caso de que ocurran incidencias en los distintos componentes por los que pasa la operación.

Los servicios que se deben ofertar para este mantenimiento son los siguientes:

### **Actualización de licencias.**


El servicio de actualización de licencias consiste en el suministro de aquellas actualizaciones de las licencias que en cada momento Minsait Payments Systems pueda facilitar. Las actualizaciones incluyen las siguientes prestaciones:

- La corrección de errores o defectos del software que impidan que éste cumpla con las especificaciones establecidas para el mismo. Estas correcciones se documentarán debidamente.
- Minsait Payments Systems proporcionará nuevas versiones del producto, incluyendo las actualizaciones que sean necesarias para asegurar su operatividad con la funcionalidad actual.
- Se proporcionará igualmente la documentación revisada relativa a las versiones indicadas en los puntos anteriores.

### **Soporte técnico.**

El Servicio de Soporte Técnico cubre el diagnóstico y resolución de incidentes. El servicio contempla los siguientes puntos:

- El soporte desde un Centro de Atención a Usuarios (CAU), en el horario contratado, mediante el cual Minsait Payments Systems dará soporte telefónico a las incidencias, disfunciones y/o consultas informadas telefónicamente, en relación con el funcionamiento del producto Onesait Payments, con el compromiso de dar atención en un plazo no superior a 2 horas, desde la comunicación por parte de Metro de Madrid.
- La asistencia técnica mediante conexión remota a los Sistemas de Metro de Madrid, para aquellas incidencias cuya solución así lo requiera. En el caso de que no exista la posibilidad de habilitar esta



conexión remota, se realizará el desplazamiento a las instalaciones de Metro, en el caso de que ello se considere imprescindible, por acuerdo entre ambas partes.

- Atención en horario de 24x7 (24 horas/día, 7 días/semana).

El número y relación de licencias adquiridas de las que es preciso realizar el contrato de mantenimiento es el siguiente:

- Onesait Payments (Núcleo central, Conexión con máquinas de autoservicio EMV, Conexión con aplicaciones (Gesreve), Conexión con EEFF (PRICE establecimientos EMV), Criptolib, Módulo Web de pago seguro, Módulo de monitorización) 1 licencia.

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

#### **3.1 HORARIO DE ACTUACIÓN**

El servicio de mantenimiento de las licencias de Onesait Payments descritas en este pliego, se prestará mediante correo electrónico y teléfono con el siguiente horario:

- 24 horas al día y 7 días a la semana, durante todo el año.

#### **3.2 RECURSOS**

La Entidad o Empresa Adjudicataria del Contrato pondrá los recursos 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.

### **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

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.