



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE TRUSTEDX

ÁREA COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

27 de septiembre de 2022





ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	4
3.	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	4
4.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	5
4.1	HORARIO DE ACTUACIÓN	5
4.2	NIVEL DE SERVICIO.....	6
4.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
5.	CONFIDENCIALIDAD	6
6.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	6



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento), supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETIVO

Metro de Madrid utiliza la plataforma de servicios de confianza TrustedX de Entrust Datacard Europe S.L. para proporcionar servicios utilizados por diferentes aplicaciones.

Es imprescindible disponer del soporte necesario de este producto para garantizar la explotación de los sistemas y obtener el derecho de utilización de las licencias.

El objetivo del presente pliego es establecer las condiciones necesarias para la presentación de ofertas para dar cobertura a este servicio mediante el correspondiente contrato de mantenimiento.

2. ALCANCE

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

Metro de Madrid provee las siguientes funcionalidades mediante la plataforma de Firma Electrónica TrustedX:

- Firma Electrónica.
- Autenticación, Autorización y Control de Acceso.
- Gestión de Objetos y Entidades.
- Auditoría y Accounting.

3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Actualización de licencias.

El servicio de actualización de licencias consiste en el suministro de aquellas actualizaciones de las licencias que en cada momento Entrust Datacard Europe S.L. pueda facilitar. Las actualizaciones incluyen las siguientes prestaciones:

- Actualización de versiones incluyendo modificaciones y/o ampliaciones obligatorias de los protocolos publicados y aprobados por los foros adecuados.
- Actualización de versiones que resulten de cambios introducidos por problemas de interoperabilidad con otros fabricantes.
- Actualización de versiones debido al mantenimiento correctivo del software.
- Actualización de versiones menores: se entiende por versión menor aquella que mantiene en el número de versión los dos primeros dígitos que la versión licenciada, variando sólo el tercer dígito.
- Realizar las explicaciones y aclaraciones relacionadas con dichas actualizaciones, mediante correo electrónico.



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

- TrustedX (AA, EP, DS, DSV, DR, y SGW): 1 licencia para entorno productivo y una licencia de backup.

Soporte técnico

El Servicio de Soporte Técnico cubre el diagnóstico y resolución de incidentes de forma remota en horario laborable. El servicio contempla los siguientes puntos:

- La resolución de incidencias en los Programas.
- La atención de dudas, cuestiones o aclaraciones relativas a la instalación, configuración, utilización de los Programas.
- La indicación de recomendaciones sobre conectividad de los Programas, en aras a optimizar el aprovechamiento de los mismos.

El servicio es accesible mediante correo electrónico y teléfono durante el horario laborable de Entrust Datacard Europe S.L.

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentre presupuestado el coste de las licencias descritas anteriormente.

La oferta técnica deberá aportar información suficiente y detallada del contenido mínimo indicado en el apartado 25 del Pliego de Condiciones Particulares que permita constatar durante la fase de valoración técnica el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos.

4.1 HORARIO DE ACTUACIÓN

El servicio de mantenimiento de las licencias de TrustedX descritas en este pliego, se prestará mediante correo electrónico y teléfono durante el horario laboral de Entrust Datacard Europe S.L. El horario de actuación debe cubrir al menos las siguientes franjas horarias:

- De lunes a viernes de 9:00h a 17:00h

4.2 NIVEL DE SERVICIO

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

- a) **Severidad 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) **Severidad 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 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.
- c) **Severidad 3 o normal**, cuando la incidencia no afecta a la operativa básica del sistema.
El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.

Este nivel de situación se indicará por Metro al contratista.

4.3 MEDIOS NECESARIOS

El contratista pondrá los medios necesarios para llevar a cabo el citado contrato.

5. 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.

6. 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. 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.