





PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE DE LA PLATAFORMA PORTAFIRMAS

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
30 de enero de 2023



ÍNDICE

1.	OBJETO	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	6
3.1	CONDICION OBLIGATORIA PARA OFERTAR. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
3.2	OFERTA ECONÓMICA.....	6
3.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
4.	CONFIDENCIALIDAD	6
5.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	6
6.	GARANTÍA DEL SERVICIO	7



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. OBJETO

Metro de Madrid utiliza el producto PORTAFIRMAS de la empresa Guadaltel para proporcionar el siguiente suministro:

- Gestión de flujo de firma de documentos cuando éstos deben ser firmados por más de una persona.

Es imprescindible disponer del soporte necesario de este producto para garantizar la prestación de los servicios y disponer de nuevas versiones que corrigen errores.

Con esta acción se trata de contratar el mantenimiento para dar cobertura a esta plataforma, en los elementos y plazos que se indican en los siguientes apartados.

2. ALCANCE

El alcance del suministro a contratar presta cobertura al mantenimiento, explotación y administración de la plataforma Portafirmas por periodo de 3 AÑOS.

Metro de Madrid provee los siguientes trabajos mediante el producto PORTAFIRMAS:

- Repositorio Portafirmas.
- Interfaz de usuario de Portafirmas / Verifirma.
- Servicios de integración desde terceras aplicaciones.

Para esta contratación se requieren los siguientes trabajos:

Soporte de actualización

La actualización consiste en el suministro de nuevas versiones que en cada momento Guadaltel pueda facilitar. Las actualizaciones incluyen las siguientes prestaciones:

- Nuevas versiones del producto
- Migración de los elementos de la plataforma

Mantenimiento correctivo y resolución de incidencias

Se solicita disponer del soporte técnico correspondiente que cubrirá el diagnóstico y resolución de incidencias. El soporte técnico contemplará los siguientes puntos:

- Soporte para la resolución de dudas o incidencias a los técnicos de la entidad.
- Soporte a la consultas técnicas y resolución de incidencias en la integración mediante web service (WS) de terceros para los desarrollos de integración que tenga que realizar la entidad y así facilitar estos desarrollos, al ofrecer soluciones o indicaciones de las formas más recomendables al integrar con Portafirmas.

- Actualizaciones de la Plataforma, actualización de la aplicación para versiones que sean liberadas durante la duración del contrato.

NIVEL DE SERVICIO Y 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.

El mantenimiento de las licencias descritas en este pliego, se prestará mediante una dirección de correo electrónico que el adjudicatario pondrá a disposición de Metro con el siguiente horario:

- El nivel de servicio de soporte para incidencias deberá ser el de tipo Estándar ofrecido por el fabricante según el siguiente cuadro:

	Estándar
Horas de cobertura	<ul style="list-style-type: none"> • De lunes a jueves de 8:00 horas a 17:00 horas. • Viernes de 8:00 horas a 15:00 horas.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Herramienta de gestión de incidencias (Redmine). • Teléfono
Número de casos	Ilimitado
Tiempos de respuesta	Tiempos de respuesta inicial y posteriores
Gravedad 1	2 horas de oficina.
Gravedad 2	8 horas de oficina.
Gravedad 3	2 días hábiles.


DEFINICIONES DEL NIVEL DE GRAVEDAD DEL SOPORTE

- **Gravedad 1 (urgente)**

Un problema que afecta gravemente el uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de los datos de producción o en las que los sistemas de producción no están funcionando). La situación detiene nuestras operaciones de negocio y no existe ninguna solución de proceso.

- **Gravedad 2 (media)**

Un problema que implica una pérdida parcial y no crítica del uso del software en un entorno de producción o entorno de desarrollo. Para los entornos de producción, hay un impacto de mediano a bajo en nuestro



negocio, pero sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso. Para entornos de desarrollo, donde la situación está causando que el proyecto continúe o no migre a la producción.

- **Gravedad 3 (baja)**

Una pregunta de uso general, la notificación de un error de documentación, o la recomendación para una mejora futura o modificación del producto. Para entornos de producción, el impacto en el negocio, en el rendimiento o en la funcionalidad de nuestro sistema es de bajo a cero. Para los entornos de desarrollo, hay un impacto de mediano a bajo en el negocio, pero este sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso.

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

3.1 OFERTA ECONÓMICA

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentren presupuestadas todas y cada una de las licencias y servicios descritos anteriormente.

La oferta económica deberá detallar el tipo de licencias, así como, el número de licencias para las que se ofrece el mantenimiento.

3.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá los medios materiales y humanos 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 DEL SERVICIO

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.