



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

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

13 de marzo de 2025



## Í N D I C E

|     |  |          |
|-----|--|----------|
| 1.  | <b>OBJETIVO .....</b>  | <b>3</b> |
| 2.  | <b>ALCANCE .....</b>   | <b>3</b> |
| 2.1 | EQUIPO DE SOPORTE ASIGNADO .....                               | 5        |
| 2.2 | PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y FACTURACIÓN .....                   | 5        |
| 3.  | <b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b> | <b>7</b> |
| 3.1 | HORARIO DE ACTUACIÓN.....                                      | 7        |
| 3.2 | RECURSOS .....   | 7        |
| 4.  | <b>CONFIDENCIALIDAD .....</b>                                  | <b>8</b> |
| 5.  | <b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....</b>                       | <b>8</b> |
| 6.  | <b>GARANTÍA .....</b>  | <b>8</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.

### **Jornadas de Servicio Profesionales**

Dada la importancia del software contemplado en el presente contrato de mantenimiento, además del soporte reactivo, METRO considera necesario un soporte proactivo.

Para la realización de las tareas antes descritas u otras similares relacionadas con el entorno, METRO podrá solicitar al mantenedor el correspondiente asesoramiento técnico de sus técnicos para la ejecución de estas.

Otras tareas que pueden ser desarrolladas dentro de estas tareas proactivas son:

- Desarrollos de las nuevas necesidades para el funcionamiento de la pasarela.
- Elaboración del plan de actualizaciones en el sistema de producción.
- Ejecución de la actualización.
- Creación de los mecanismos de vuelta atrás en caso de fallo de la actualización y las garantías de realizar las actualizaciones sin interrupción, ni pérdida del servicio.

A efectos de referencia, se señala que las horas establecidas para los mantenimientos preventivos de sistemas productivos, son los que Metro determine.

El soporte a la actividad basado en jornadas de servicio profesionales se prestará de forma general en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 7:00 y 15:00 horas. Sin embargo, debido a que la actividad de la plataforma funciona 24 horas al día, los siete días de la semana, las intervenciones en los servidores críticos se harán siempre en horarios que no afecten al servicio y definidos de antemano por METRO, tras llegar a acuerdos con los Departamentos Usuarios.

El flujo de trabajo que se seguirá para el consumo de las jornadas queda reflejado en el punto **Planificación, ejecución y facturación** de este documento.

Se requieren **90 jornadas de servicios profesionales** para la realización de estos servicios proactivos descritos. En caso de prórroga del contrato se requerirán 15 jornadas adicionales por cada prórroga de 6 meses.

## 2.1 EQUIPO DE SOPORTE ASIGNADO

La empresa contratista asignará un equipo experimentado que será responsable de la ejecución de las jornadas de servicio profesionales.


El equipo asignado deberá contar, al menos, con los dos perfiles siguientes:

- **Equipo de Soporte Proactivo:** Su misión es colaborar con el equipo técnico de Metro, realizando servicios proactivos que incidan en la mejora continua de los sistemas, y en ayudar a la definición y puesta en marcha de los nuevos proyectos para asegurar la disponibilidad y compatibilidad de la plataforma. Entre sus funciones destacamos:
  - Gestión de los cambios.
  - Análisis de riesgo de los sistemas y disponibilidad de estos.
  - Inventario software de los sistemas.
  - Ejecutar las tareas detalladas en el Jornadas de Servicio Profesionales.
- **Jefe de Proyecto:** Su misión es asegurar la satisfacción de Metro en la ejecución de las jornadas profesionales, así como, identificar las necesidades de Metro para asegurarse de que el servicio dado coincide con sus expectativas. Entre sus funciones destacamos:
  - Supervisar la actividad del equipo asignado a Metro.
  - Controlar la buena ejecución de las jornadas.
  - Controlar que el contenido de la prestación coincide con lo pactado.
  - Será responsable del control de calidad del servicio, así como, de la identificación y propuesta de mejoras o cambios que puedan requerir las nuevas situaciones.
  - Será conocedor de todas las modificaciones realizadas en los equipos críticos.
  - Gestiona y asegura la comunicación entre los integrantes del equipo de soporte.
  - Asegura la calidad del desempeño del equipo

## 2.2 PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y FACTURACIÓN

Las tareas objeto del servicio de jornadas profesionales seguirán el siguiente flujo:

- 1.- **Comunicación.** El responsable de Metro comunicará al Jefe de Proyecto del Contratista, vía correo electrónico, telefónica o cualquier otra vía de comunicación acordada, las diferentes peticiones de trabajos.
- 2.- **Estudio previo.** El Jefe de Proyecto del Contratista realizará un análisis de la petición con el objetivo de estimar el esfuerzo en número de jornadas y planificar dicho trabajo. La estimación y planificación será comunicada al responsable de Metro en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la petición.
- 3.- **Aprobación.** El responsable de Metro revisará la estimación y planificación y si está de acuerdo dará la aprobación para su planificación definitiva y su priorización. En el caso de no estar de acuerdo se comunicará al Jefe de Proyecto del Contratista, que deberá revisar la estimación y propuesta de planificación. La contabilidad de jornadas se realizará en base a la estimación de esfuerzo aprobada, y una vez que se haya finalizado correctamente el trabajo.

- 
- 4.- **Implementación.** La realización del plan de acción se podrá llevar a cabo por un técnico del contratista de forma telemática salvo que por necesidades de la implementación se requiera la presencialidad en instalaciones de Metro.

En caso de considerarse necesario, se podría sustituir la presencialidad por reunión de trabajo telemática, siempre a criterio de Metro.

En cualquiera de los casos, las actividades se realizarán de manera conjunta y bajo la supervisión del personal de Metro, pudiendo ser necesario explicar qué se está realizando concretamente en cada momento o incluso la grabación de la sesión audiovisualmente. La grabación de las sesiones será utilizada únicamente de forma interna por la compañía para la resolución de dudas, trazabilidad y comprensión del estado actual de los sistemas. Metro custodiará la grabación, que no se difundirá a terceros ni se utilizará para cualquier otro cometido que no sea el descrito.

- 5.- **Documentación.** Se entregará a Metro una documentación detallada de todo el proceso, incluyendo capturas de pantalla, comandos ejecutados y salidas de terminal que permita reproducir toda la actividad realizada.
- 6.- **Seguimiento.** Una vez que el trabajo ha sido realizado y la documentación entregada, el Contratista lo comunicará al responsable de Metro que verificará la correcta ejecución del trabajo y confirmará su aceptación, si procede, al Jefe de Proyecto del Contratista. Si no se aceptan los trabajos por existir carencias o deficiencias en éstos, se deberán corregir por parte del Contratista y no se contabilizarán horas adicionales.


Dicho seguimiento se podrá realizar de forma in-situ en las oficinas de Metro o de forma online, aunque dependiendo de la criticidad del sistema afectado o en caso de incidencia, los técnicos del contratista deberán presentarse en las oficinas de Metro hasta el total restablecimiento del servicio.

Tras el visto bueno de ambas partes, se dará por terminado el trabajo.

- 7.- **Facturación.** La facturación de las jornadas profesionales se realizará mediante certificación de trabajos y contemplará las jornadas planificadas correspondientes a los trabajos finalizados. La facturación será en función del número de jornadas estimadas aprobadas en la planificación, deduciendo las penalizaciones aplicables.

Se celebrarán reuniones de seguimiento, que se definirán al inicio del trabajo, para el seguimiento de los trabajos solicitados. El Interlocutor del Contratista cumplimentará y facilitará a Metro un informe de seguimiento, previo a la celebración de la reunión. Tras la reunión, en el plazo de 5 días hábiles se emitirá la correspondiente acta por parte del Interlocutor del Contratista. En dicha reunión se realizará:

1. Revisión detallada del estado de los trabajos planificados a la fecha del seguimiento. Identificación de tareas terminadas, en ejecución, adelantos, retrasos y otras incidencias en el servicio. Motivos de incumplimientos.
2. Revisión de la planificación. Se revisará el estado de los trabajos pendientes y planificados, teniendo en cuenta los posibles retrasos, adelantos y otros posibles trabajos surgidos y no previstos.
3. Revisión y aceptación de jornadas a facturar. Revisión de penalizaciones.



Estas actividades de gestión para el seguimiento, al igual que las de análisis y estimación de los trabajos a realizar son independientes de la actividad técnica pura (de la que son objeto las jornadas). Por lo tanto, no supondrán un consumo de jornadas.

Se considera que cada jornada de servicio profesional consta de 8 horas en horario laboral. Para el cómputo de dichas jornadas de servicio se tendrá en cuenta:

- Si la presencia en Metro es menor o igual a 4 horas, se computará media jornada de servicio.
- Si la presencia en Metro es superior a 4 horas, se computará una jornada de servicio.
- Las actuaciones realizadas en horario nocturno o fin de semana serán multiplicadas por un baremo de 1,5.

Se valorará la posibilidad de utilizar las jornadas de servicio profesionales para transferencia de conocimiento, en las instalaciones de Metro, sobre el software objeto de esta licitación mediante una conversión 1 a 1. Estas sesiones podrán ser grabadas en formato multimedia para su posterior uso interno por parte del personal de Metro. La grabación será utilizada únicamente y de forma interna por la compañía para la resolución de dudas y consulta por parte de sus empleados. Metro custodiará la grabación, que no se difundirá a terceros ni se utilizará para cualquier otro cometido que no sea el descrito.

### **3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

#### **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.

Las jornadas de servicios profesionales descritas en este pliego, se prestará mediante correo electrónico y teléfono como se indica en el alcance.

#### **3.2 RECURSOS**

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



## 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. Requisitos de ciberseguridad

Con el fin de garantizar la ciberseguridad 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 de Ciberseguridad para proveedores”.

## 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, es decir, incluidos aquellos elementos que previamente ya hayan sido objeto de reparación o corrección dentro del plazo de ejecución del contrato.