**CONTRATACIÓN P.A.N.A.P.**

**ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACION Y SERVICIOS_ IZENPE S.A.**

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVO AL SUMINISTRO LECTORES PARA TARJETAS CRIPTOGRÁFICAS PARA *ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACIÓN Y SERVICIOS, IZENPE, S.A*.

Beato Tomás de Zumárraga
71 - 1ª Planta
01008
Vitoria - Gasteiz

www.izenpe.com
info@izenpe.com
Tel.: 945 017 490

**Contenido**


1 OBJETO ..... 3
2 LOTE 1 ..... 3
2.1 CARACTERÍSTICAS DEL SUMNISTRO - REQUISITOS ..... 3
2.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES ..... 5
2.2.1. Relativo al plazo de entrega ..... 5
2.2.2. Plazos de la provisión de drivers para nuevas versiones de SO ..... 6
2.2.3. Relativas al servicio de soporte ..... 6
2.3 GARANTÍAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO ..... 7
2.4 PRESENTACIÓN, FORMATO DE LA OFERTA Y ENTREGA DE MUESTRAS ..... 7
3 LOTE 2 ..... 8
3.1 CARACTERÍSTICAS DEL SUMNISTRO - REQUISITOS ..... 8
3.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES ..... 8
3.2.1. Relativo al plazo de entrega ..... 8
3.2.2. Relativas al servicio de soporte ..... 9
3.3 GARANTÍAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO ..... 9
3.4 PRESENTACIÓN, FORMATO DE LA OFERTA Y ENTREGA DE MUESTRAS ..... 10

# 1 OBJETO

*Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa, Empresa de Certificación y Servicios, IZENPE S.A.*, emite certificados en tarjetas criptográficas para diferentes políticas y colectivos. Para la utilización de dichas tarjetas criptográficas es necesario un lector de tarjetas criptográficas, por lo que pone a disposición de los usuarios que lo soliciten la opción de adquisición de los mismos, junto con la emisión del certificado en soporte tarjeta.

En objeto del contrato es la compra de lectores autónomos de tarjetas criptográficas de interfaz usb y que cumplan las recomendaciones PC/SC que se podrán distribuir a los usuarios y clientes junto con la adquisición de tokens USB para albergar chips criptográficos de formato SIM:

LOTE 1 → Lectores con interfaz USB para el uso de certificados albergados en tarjetas criptográficas

LOTE 2 → Suministro de tokens USB para albergar chips criptográficos de formato SIM

# 2 LOTE 1

## 2.1 CARACTERÍSTICAS DEL SUMNISTRO - REQUISITOS

El lector tendrá interfaz usb y permitirá el uso de certificados albergados en tarjetas criptográficas.

Se soportarán certificados de usuario con tamaño de claves de 2k y también la importación de certificados de CA de tamaño de claves de 4k [R1].

Se deben soportar al menos los siguientes Sistemas operativos [R2]:

- **Entorno Microsoft**:
  - Sistemas operativos de la serie Windows de los que Microsoft proporcione soporte a la fecha.
  - El proveedor se compromete a proporcionar una versión funcional de la solución para las futuras versiones de sistemas operativos de Microsoft en un plazo no mayor de UN MES desde su salida al mercado. El proveedor se compromete a realizar todas las tareas de mantenimiento correctivo y adaptativo que fueran necesarias para que esta funcionalidad continúe durante la vigencia del contrato.

- **Entorno Apple:**
  - Sistemas operativos de la serie Mac OS X y Mac iOS de los que Apple proporcione soporte.
  - El proveedor se compromete a proporcionar una versión funcional de la solución para las futuras versiones de sistemas operativos de Apple en un plazo no mayor de TRES MESES desde su salida al mercado. El proveedor se compromete a realizar todas las tareas de mantenimiento correctivo y adaptativo que fueran necesarias para que esta funcionalidad continúe durante la vigencia del contrato

- **Entorno Linux**.

  En el entorno Linux existen diferentes corrientes y tendencias que en la práctica dificultan mucho la homogeneización de las soluciones. La demanda es ciertamente dispersa aunque la demanda es creciente e IZENPE requiere un funcionamiento correcto en este sistema operativo:

  - Deben existir versiones funcionales para al menos versiones recientes (no más de SEIS MESES de antigüedad) de TRES distribuciones de Linux de uso común, como podrían ser:
    - Ubuntu
    - Red Hat
    - Suse
    - Fedora
  - El proveedor se compromete a proporcionar una versión funcional de la solución para las futuras versiones de dichos sistemas operativos en un plazo no mayor de TRES MESES desde su salida al mercado. Dicha solución debe funcionar con lectores de tarjetas criptográficas de más de un proveedor.
  - El proveedor se compromete a realizar todas las tareas de mantenimiento correctivo y adaptativo que fueran necesarias para que esta funcionalidad continúe durante la vigencia del contrato

IZENPE debe poner a disposición de sus usuarios los componentes necesarios para el correcto funcionamiento del lector. En caso necesario (es decir, de que no venga ya integrado en el sistema operativo) IZENPE podrá distribuir el driver [R3]:

- A través de la web
- En soporte cd u otros distribuido a los usuarios
- A través de otros medios

Se podrá distribuir tanto en forma autónoma como integrado en un instalable con el resto de elementos que IZENPE considere oportuno [R4]

Los drivers deberán estar disponibles de modo anónimo y gratuito en la web del fabricante, junto con las características del mismo y los sistemas operativos soportados [R5]

Deberá existir un modo de integrar el instalable de modo silencioso para que la interacción con el usuario sea mínima o nula [R6].

El lector debe permitir, opcionalmente y bajo demanda, la serigrafía de un logo en su carcasa y en la caja o blíster[1] [R7]

Los lectores deben cumplir los siguientes requisitos técnicos[R8]:

- Lector grabador de tarjeta inteligente
- Detección automática al introducir y extraer la tarjeta

- LED que indique el estado operativo del lector
- Lectura y grabación de tarjetas con especificaciones ISO 7816-1, 2, 3 y 4 (T=0 y T=1)
- Compatible con tarjetas de 1,8V, 3V y 5V
- Compatible con ISO 7816-1, 2 y 3
- Compatible PC/SC, CSP y PKCS#11
- Velocidad de transmisión hasta 412000 bits/seg
- Certificaciones EMV, ISO 7816-1, 2 y 3, PC/SC, EN/IEC 60950 por lo menos.

El adjudicatario proporcionará el soporte necesario a IZENPE tanto para la resolución de posibles problemas como para la integración en instalables, o solucionar cualquier problema que pueda surgir a los usuarios de IZENPE.

Se proporcionará un medio de contacto centralizado. El adjudicatario proporcionará sin coste adicional para Izenpe, una herramienta para reportar incidencias, con gestión de tickets, con tipo de incidencia, resolución aplicada, tiempo de resolución, etc.[R9]

## 2.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

### 2.2.1. Relativo al plazo de entrega

El plazo de entrega se medirá desde el momento del envío del pedido formal hasta la entrega y aprobación en la ubicación dispuesta por Izenpe (transporte incluido).

A solicitud de Izenpe la empresa adjudicataria enviará por escrito una oferta en la que constarán los plazos de entrega (siempre igual o menores a los establecidos como máximo en el presente pliego):

Los plazos máximos de referencia para los pedidos serán:

- Dos semanas (naturales, de día a día) para los productos que no requieran personalización gráfica específica y/o que no incluyan soporte plástico (que sean de inserción de chip).
- De 7 semanas (naturales, de día a día) para soportes con personalización gráfica específica según plazo exacto indicado en el pedido correspondiente.

El incumplimiento de dichos plazos conllevará una penalización económica:

- Del 10% coste del pedido por un retraso de una semana (días naturales, contados de día a día).
- Del 15% del pedido por un retraso de dos semanas (días naturales, contados de día a día)
- Un 5% adicional por semana, (días naturales, contados de día a día)

Se tendrá en cuenta a la hora de contabilizar estos plazos y penalizaciones el plazo marcada en el pedido en lo que corresponde a entregas parciales o totales y fechas de las mismas.

Estas penalizaciones podrán no ser aplicadas en caso de existir un documento de justificación escrita aprobado por Izenpe. (Presentación de informe motivado con la documentación original acreditativa de los mismos, y aprobado y firmado IZENPE).

### 2.2.2. Plazos de la provisión de drivers para nuevas versiones de SO

| | WINDOWS | MAC OS X | LINUX |
|---|---|---|---|
| PLAZOS | Un mes (1) | Tres meses (3) | Tres meses (3) |

El incumplimiento de dichos plazos conllevará una penalización económica:

| S.O. | WINDOWS | MAC OS X | LINUX |
|---|---|---|---|
| PLAZOS | Un mes (1) | Tres meses (3) | Tres meses (3) |
| PENALIZACIONES Más de un mes (1 mes) plazos entrega. | 5% valor del contrato | 5% valor del contrato | 5% valor del contrato |

### 2.2.3. Relativas al servicio de soporte

El adjudicatario proporcionará sin coste adicional para Izenpe, una herramienta para reportar incidencias, con gestión de tickets, con tipo de incidencia, resolución aplicada, tiempo de resolución, etc.

El adjudicatario proporcionará las licencias necesarias para su uso por parte de Izenpe durante la duración del contrato y, en su caso las prórrogas del mismo.

Se atenderán las consultas técnicas en un plazo no mayor a un día laborable desde que se haya hecho la consulta. Se atenderá, al menos en castellano dicho servicio de soporte.

El incumplimiento de dichos plazos conllevará una penalización económica:

- Penalización de 5% del último pedido realizado del modelo de producto que genera la incidencia, para retrasos superiores a 1 semana natural e inferiores a 2 semanas naturales
- Penalización de 10% del último pedido realizado del modelo de producto que genera la incidencia, para retrasos superiores a 2 semanas naturales e inferiores a 3 semanas naturales
- Penalización de 5% por cada día que supere el plazo máximo de 3 semanas naturales.

## 2.3 GARANTÍAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

IZENPE requiere gran calidad en todos los componentes empleados en sus sistemas de información, por lo que es imprescindible que utilice productos de mercado. Todos los productos tendrán una garantía mínima de un año.

El proveedor realizará todas las pruebas necesarias de los productos proporcionas para tener las máximas garantías de buen funcionamiento. Dichas pruebas se realizan cuando sea necesario por la incorporación de nuevos elementos que lo requieran, como podrían ser actualizaciones de los sistemas operativos u otros componentes de software, nuevas versiones, etc.

## 2.4 PRESENTACIÓN, FORMATO DE LA OFERTA Y ENTREGA DE MUESTRAS

La oferta debe contener al menos esta información y presentación: (oferta técnica).

- Referencias de cumplimiento al apartado “Características del Suministro - Requisitos”
- Plazos de entrega
- Definición del servicio de soporte
- Entregables. IZENPE deberá recibir junto con las ofertas muestras de los productos ofertados. De cada tipo de lector (lector sin serigrafía y con serigrafía) con las características descritas en el punto dos del presente pliego, al menos una muestra plenamente operativa.

# 3 LOTE 2

## 3.1 CARACTERÍSTICAS DEL SUMNISTRO - REQUISITOS

A continuación se identifican con [Rn] los requisitos necesarios y de obligatorio cumplimiento para superar la fase de valoración técnica

**[R1]** Plug&Play: sin necesidad de instalar o configurar aplicaciones ni controladores en ninguno de los SO habituales: Windows (desde W7 hasta W10), Mac OS X, Linux en su distribuciones más habituales (Fedora, Ubuntu, etc.)

**[R2]** Posibilidad de personalización: pintado/serigrafiado de logos

**[R3]** Compatibilidad estándares PC/SC y CCID

**[R4]** No debe dejar rastro de uso en el ordenador en que se ha conectado

**[R5]** Ha de funcionar con los chips criptográficos con los que trabaje Izenpe en cada momento.

**[R6]** El adjudicatario proporcionará el soporte necesario a IZENPE tanto para la resolución de posibles problemas como para la integración en instalables, o solucionar cualquier problema que pueda surgir a los usuarios de IZENPE.

Se proporcionará un medio de contacto centralizado. El adjudicatario proporcionará sin coste adicional para Izenpe, una herramienta para reportar incidencias, con gestión de tickets, con tipo de incidencia, resolución aplicada, tiempo de resolución, etc.[R9]

## 3.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

### 3.2.1. Relativo al plazo de entrega

El plazo de entrega se medirá desde el momento del envío del pedido formal hasta la entrega y aprobación en la ubicación dispuesta por Izenpe (transporte incluido).

A solicitud de Izenpe la empresa adjudicataria enviará por escrito una oferta en la que constarán los plazos de entrega (siempre igual o menores a los establecidos como máximo en el presente pliego):

Los plazos máximos de referencia para los pedidos serán:

- Dos semanas (naturales, de día a día) para los productos que no requieran personalización gráfica específica y/o que no incluyan soporte plástico (que sean de inserción de chip).
- De 5 semanas (naturales, de día a día) para soportes con personalización gráfica específica según plazo exacto indicado en el pedido correspondiente.

El incumplimiento de dichos plazos conllevará una penalización económica:

- Del 10% coste del pedido por un retraso de una semana (días naturales, contados de día a día).

- Del 15% del pedido por un retraso de dos semanas (días naturales, contados de día a día)
- Un 5% adicional por semana, (días naturales, contados de día a día)

Se tendrá en cuenta a la hora de contabilizar estos plazos y penalizaciones el plazo marcada en el pedido en lo que corresponde a entregas parciales o totales y fechas de las mismas.

Estas penalizaciones podrán no ser aplicadas en caso de existir un documento de justificación escrita aprobado por Izenpe. (Presentación de informe motivado con la documentación original acreditativa de los mismos, y aprobado y firmado IZENPE).

### 3.2.2. Relativas al servicio de soporte

El adjudicatario proporcionará sin coste adicional para Izenpe, una herramienta para reportar incidencias, con gestión de tickets, con tipo de incidencia, resolución aplicada, tiempo de resolución, etc

El adjudicatario proporcionará las licencias necesarias para su uso por parte de Izenpe durante la duración del contrato y, en su caso las prórrogas del mismo.

El servicio de soporte se llevará a cabo en un plazo máximo de respuesta de 24 horas desde la apertura de la incidencia y en un máximo de 7 días naturales de resolución. El plazo podrá ser modificado dependiendo del tipo de incidencia y aprobado previamente por Izenpe

El incumplimiento de dichos plazos conllevará una penalización económica:

- Penalización de 5% del último pedido realizado del modelo de producto que genera la incidencia, para retrasos superiores a 1 semana natural e inferiores a 2 semanas naturales
- Penalización de 10% del último pedido realizado del modelo de producto que genera la incidencia, para retrasos superiores a 2 semanas naturales e inferiores a 3 semanas naturales
- Penalización de 5% por cada día que supere el plazo máximo de 3 semanas naturales.

## 3.3 GARANTÍAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

IZENPE requiere gran calidad en todos los componentes empleados en sus sistemas de información, por lo que es imprescindible que utilice productos de mercado. Todos los productos tendrán una garantía mínima de un año.

El proveedor realizará todas las pruebas necesarias de los productos proporcionas para tener las máximas garantías de buen funcionamiento. Dichas pruebas se realizan cuando sea necesario por la incorporación de nuevos elementos que lo requieran, como podrían ser actualizaciones de los sistemas operativos u otros componentes de software, nuevas versiones, etc.

## 3.4 PRESENTACIÓN, FORMATO DE LA OFERTA Y ENTREGA DE MUESTRAS

La oferta debe contener al menos esta información y presentación: (sobre C oferta técnica).

- Referencias de cumplimiento al apartado “Características del Suministro - Requisitos”
- Plazos de entrega
- Definición del servicio de soporte
- Entregables. IZENPE deberá recibir junto con las ofertas muestras de los productos ofertados. De cada tipo de lector (lector sin serigrafía y con serigrafía) con las características descritas en el punto dos del presente pliego, al menos una muestra plenamente operativa.

| | |
|---|---|
| D. Antonio José Sáez González<br>ANTONIO SAEZ GONZALEZ<br>Firmado digitalmente por ANTONIO SAEZ GONZALEZ<br>Fecha: 2022.04.06 11:37:45 +02'00'<br>Técnico Responsable del Contrato | Dª. Izaskun Urrestarazu Amondarain<br>15990846G MARIA IZASKUN URRESTARAZU (R: A01337260)<br>Firmado digitalmente por 15990846G MARIA IZASKUN URRESTARAZU (R: A01337260)<br>Fecha: 2022.04.06 13:24:00 +02'00'<br>*Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A* |