

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

“SERVICIO DE PASARELA DE PAGO DE APOYO AL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO”



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE PASARELA DE PAGO DE APOYO AL SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ÍNDICE

CLAÚSULA 1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	2
CLAÚSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
CLAÚSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE.....	4
CLAÚSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO Y SERVICIO, Y ENTREGABLES	5
4.1 Subconcepto 1 (Suministro) – de uso de plataforma OneSait	6
4.2 Subconcepto 2 (Servicio) – De soporte OneSait especializado y dedicado al servicio de Pago Electrónico CM.....	7
4.3 Subconcepto 3 – de soporte de consultoría experta.....	8
4.4 Subconcepto 4 - de soporte técnico para la evolución de los componentes del sistema que conforman el servicio pago electrónico.....	9
4.4.1 Actividades de adaptación del servicio a nuevo convenio de la CM en su relación con entidades financieras	9
4.4.2 Actividades de extensión del servicio de pago telemático en oficinas presenciales CM 10	
4.4.3 Aceptación de tarjetas AmEx, Diners, Discover	11
4.4.4 Adopción de métodos alternativos de pago.....	11
4.5 Subconcepto 5 – de gestión global del servicio	12
CLAÚSULA 5. VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL CÓDIGO	12
CLAÚSULA 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	13
6.1 Definiciones.....	13
6.2 Tramitación de incidencias y tiempos de resolución.....	13
6.3 Canales de comunicación.....	14
CLAÚSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	14
7.1 Horario de prestación del servicio	14
7.2 Disponibilidad de medios.....	14
7.3 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio.....	14
7.4 Documentación	15
7.5 Responsable del servicio.....	15
7.6 Conexión.....	15
7.7 Lugar de prestación del servicio	16
CLAÚSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	16
CLAÚSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	18



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0889282524190567231299

CLAÚSULA 1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26– (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recoge/n, en concreto, las siguientes:

d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

La *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* establece el uso preferente de la tramitación electrónica y en general de la Administración Electrónica. En línea con este contexto legal, la Comunidad de Madrid reconoce necesaria en su operativa y su estrategia el impulso y mejora continua de digitalización de la gestión administrativa, en su relación con la sociedad y en su tratamiento interno.

En este contexto, de manera particular, la Comunidad de Madrid mantiene el avance en la **DIGITALIZACIÓN de los procesos de PAGO**.

En los últimos años, las actuaciones de **pago electrónico por parte de los ciudadanos y empresas** de la Comunidad de Madrid han crecido sobremanera, alcanzando un **volumen anual próximo a 1,5M de actuaciones**, conjuntando la totalidad de operaciones en los distintos ámbitos de gestión en los que actualmente se ofrece este proceso:

- **Pago telemático de Tasas y Precios Públicos**

Para aquellas gestiones sujetas al abono de tasas públicas, la Comunidad de Madrid ofrece a los ciudadanos un servicio electrónico de pago de tasas y precios públicos que permite la atención de esta gestión de manera telemática.



- **Pago telemático de impuestos tributarios**

Se dispone de medios telemáticos para la gestión tributaria de aquellos impuestos cuya gestión le compete.

- **Ingreso telemático de Fianzas de arrendamiento**

Se dispone de servicio electrónico para el ingreso de fianzas de arrendamiento.

La Comunidad de Madrid, a través de Madrid Digital, mantiene la **solución técnica** asentada durante los últimos años, adaptada a las necesidades de la regulación de pago definida. Esta solución está conformada por los siguientes Sistemas de Información:

- **OneSait Payment Disruptors:** servicio de pago telemático en modalidad SaaS (Software as a Service). Este servicio permite la interacción con las entidades financieras, tanto de cargo en cuenta como de pago con tarjeta, ofreciendo un canal seguro y confiable de comunicación con las entidades financieras y orientado al cumplimiento de normativa específica de seguridad relativa a las transacciones de pago telemático (**PCI DSS, Payment Card Industry Data Security Standard**)
- **Pasarela OneSait - CM (SCPT: Servicio Común de Pago Telemático):** Con una implementación a medida del Sistema OneSait, este Sistema se ofrece como pasarela entre dicho servicio de pago y los Sistemas de la Comunidad de Madrid, al objeto de aislar esos Sistemas de su integración directa con el servicio de pago, haciendo así más eficiente la integración y la dependencia con el mismo.

La **continuidad del servicio de pago electrónico** en la Comunidad de Madrid está justificada por la **continuidad de los procesos de negocio** sobre los que se aplica, Pago de Tasas y Precios Públicos, Pago de Impuestos Tributarios e Ingresos de Fianzas de Arrendamiento, así como por el **crecimiento del canal electrónico para el acceso a este proceso**, contrastado y confirmado en los últimos años.

A su vez, la justificación se refuerza ante la **oportunidad de evolucionar el servicio de pago hacia nuevos modelos de pago digitales** demandados por la sociedad, entre los que destaca Bizum, ampliamente aceptado y demandado por ciudadanos y empresas, que facilitarán e impulsarán su aceptación y su uso.

La realidad objetiva-cuantitativa y las oportunidades que se presentan comprometen a la Comunidad de Madrid a disponer **de un servicio de pago electrónico con capacidad y garantía suficiente**.

Aparte del uso del canal electrónico por parte de los Ciudadanos, **la digitalización de los procesos de pagos también alcanzará al canal presencial**, toda vez que este avance no ha sido posible en los últimos años por las circunstancias limitantes de este canal. Así, se mantiene la pretensión de implantar un servicio de pago en las oficinas presenciales de la Comunidad de Madrid, lo que implicará que el uso de la pasarela de pago alcance a la práctica totalidad de los pagos de los ciudadanos.

La próxima licitación igualmente mantiene la necesidad de ofrecer cobertura a los **cambios regulatorios/conveniales del servicio**. El marco actual tiene vigencia durante los próximos dos o tres años y necesitará su renovación durante el periodo de vigencia del servicio que se pretende, para lo cual es obligado disponer de un equipo especializado de soporte con solvencia para incorporar, al servicio de pago electrónico, las nuevas condiciones de relación que se establezcan entre la CM y las entidades financieras.

Con todo, se mantiene el mismo escenario de digitalización que se reconoció en la anterior, si bien, con el cambio organizativo de la empresa prestadora del servicio exclusivo de Pasarela de Pago, en la nueva licitación se conviene necesario ajustar parcialmente el **alcance**, quedando acotado a los **servicios propios de producto Pasarela de Pago, incluida la capacidad para atender las evoluciones**



necesarias sobre el producto y el acompañamiento a través de consultoría experta que necesita el avance en digitalización del negociado de pago electrónico en la Comunidad de Madrid.

CLAÚSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

La atención combinada del suministro y del servicio en torno a un producto **PASARELA DE PAGO que haga posible el SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**, a través de la garantía de uso de dicho producto y del acompañamiento experto al avance estratégico en materia del negocio del pago, asegurando el nivel de servicio y las condiciones establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLAÚSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE

Como se ha adelantado, el servicio de pago telemático en la Comunidad de Madrid está conformado por dos Sistemas de Información diferenciados y, a la vez, plenamente integrados e interdependientes para la prestación del servicio CM:

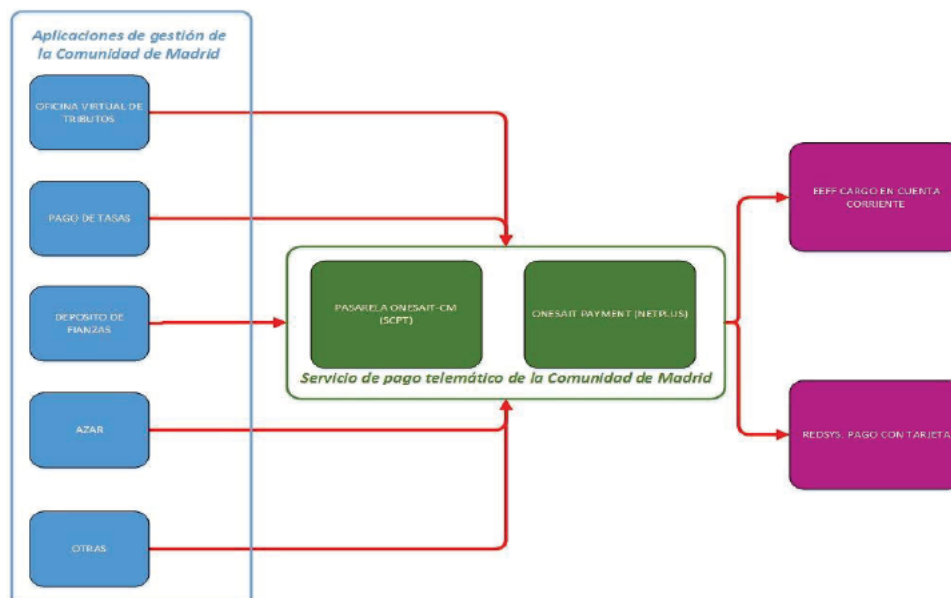
OneSait Payment Disruptors (antes NETplus): servicio de pago telemático, ofrecido en modo servicio “cloud”, integrado con las Entidades Financieras para las operaciones de pago telemático con cargo en cuenta y tarjeta.

Pasarela OneSait - CM (SCPT - Servicio Común de Pago Telemático): es un conjunto de módulos técnicos que ofrecen una interfaz común de integración para las aplicaciones de gestión y evita que cada aplicación deba implementar la integración de forma independiente con el sistema OneSait Payments. Se compone de varios módulos técnicos:

- **SCPT_WS:** Servicio Web SOAP para las operaciones de pago telemático con cargo en cuenta, consulta de entidades, verificación de NCCM, consulta de pago en cuenta, anulación de pago en cuenta, anulación de pago con tarjeta, consulta de operaciones realizadas; **Framework Atlas**
- **SCPT_REST:** Servicio Web REST que implementa las mismas operaciones que SCPT_WS para uso desde aplicaciones móviles; **Framework Atlas**;
- **SCPT_ESB:** Es un módulo técnico implementado en el Oracle Service Bus, que actúa como pasarela para SCPT_WS y la conexión con los servicios web de OneSait Payments. **Framework OSB**.
- **SCPT_APP:** Aplicación Web que integra el iframe para las operaciones de pago con tarjeta; **Framework Atlas**
- **SCPT_MOVA:** Componente para la integración de app móviles. **Framework MOVA**.
- **PPAG_APP:** Módulo web de consulta de pagos realizados, publicado en comunidad.madrid; **Framework Atlas**.
- **SCPT_MODAL:** Modelo de datos de SCPT.

El esquema básico sería el siguiente:





CLAÚSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO Y SERVICIO, Y ENTREGABLES

Los trabajos descritos en la presente Cláusula 4 se diferenciarán en suministros y servicios de cuota fija y suministros y servicios de cuota variable:

CONCEPTOS DE CUOTA FIJA:

- Actividades descritas en el apartado 4.1 de la cláusula 4, correspondientes al “Subconcepto 1 (Suministro) – De uso de Plataforma OneSait”, particularmente el uso de plataforma hasta 1.000.000 transacciones/año.
- Actividades descritas en el apartado 4.2 de la cláusula 4, correspondientes al “Subconcepto 2 (Servicio) – De soporte OneSait especializado y dedicado al servicio de Pago Electrónico CM”.
- Actividades descritas en el apartado 4.5 de la cláusula 4, correspondientes al “Subconcepto 5 (Servicio) – De Gestión Global del Servicio”.

CONCEPTOS DE CUOTA FIJA.
Subconcepto 1 (Suministro) - Uso plataforma (hasta 1.000.000 transacciones/año)
Subconcepto 2 (Servicio) - Analista de integración (50 horas /mes) (Soporte especializado y dedicado)
Subconcepto 5 (Servicio) - Gerente del Servicio (Responsable del Servicio ante Madrid Digital) (30 horas /mes)

CONCEPTOS DE CUOTA VARIABLE:

- Actividades descritas en el apartado 4.1 de la cláusula 4 PPT, correspondientes al “Subconcepto 1 (Suministro) – De uso de Plataforma OneSait”, particularmente el uso de plataforma desde 1.000.001 hasta 3.000.000 transacciones/año.

- Actividades descritas en el apartado 4.2 de la cláusula 4 PPT, correspondientes al “Subconcepto 2 (Servicio)– De capacidad extendida para el soporte ONESAIT especializado y dedicado al servicio de Pago Electrónico CM”.
- Actividades descritas en el apartado 4.3 de la cláusula 4 PPT, correspondientes al “Subconcepto 3 (Servicio) – De soporte de consultoría experta”.
- Actividades descritas en el apartado 4.4 de la cláusula 4 PPT, correspondientes al “Subconcepto 4 (Servicio) – De soporte técnico para la evolución estratégica CM de los componentes del producto ONESAIT”:

4.4.1 Actividades de adaptación del servicio a nuevo convenio de la CM en su relación con entidades financieras.

4.4.2 Actividades de extensión del servicio de pago telemático en oficinas presenciales CM.

4.4.3 Aceptación de tarjetas AmEx, Diners, Discover

4.4.4 Adopción de métodos alternativos de pago

CONCEPTOS DE CUOTA VARIABLE	IMPORTE (IVA no incluido)	Horas/año/Recurso	Recursos/Entidades
Uso plataforma (hasta 3.000.000 transacciones/año)	0,022 €/transacción		
Analista de integración (Soporte integral y Soporte técnico)	47,25 €/h	500 h/año	1
Consultor medios de pago	63,00 €/h	1.000 h/año	1
Analista experto en pagos	56,20 €/h	498 h	3
Desarrollador experto en pagos	40,55 €/h	842 h	3
Gerente experto en pagos	84,29 €/h	132 h	2
Nueva entidad colaboradora para operaciones de cargo en cuenta	8.063,04 €/entidad		3
Nueva entidad adquirente	4.047,67 €/entidad		1

De acuerdo con las necesidades que lo motivan, la atención del servicio deberá alcanzar los siguientes ámbitos:

4.1 **Subconcepto 1 (Suministro) – De uso de plataforma OneSait Payment**

El suministro de pago incluye el subservicio de **uso de la plataforma OneSait en modo SaaS** (Software as a Service) que incluye:

- Costes derivados del hosting (almacenamiento, gestión, y tokenización de medios de pago: cuenta y tarjeta) de la solución en modo SAS en la infraestructura de OneSait Payments PCI DSS de Minsait
- Certificación anual en PCI DSS y actualización a la última versión vigente de PCI DSS.
- Costes de mantenimiento operativo de segundo nivel en modo 24x7, incluido soporte coordinado con el Servicio de soporte especializado y dedicado al servicio de Pago Electrónico CM.
- Servicio de monitorización 24 x 7



- Acceso a Back Office de OneSait Payments PCI DSS y Gestor de informes para consulta y explotación de las transacciones, enrutamiento de transacciones, operativos manuales: devolución/anulación, etc.
- Alta y gestión de Listas Negras privadas
- Limitación en el número o importe de operaciones por día /comercio /tarjeta
- Disponibilidad de informes a medida
- El ejercicio de derecho de uso plataforma OneSait, con los límites de alcance recogidos en contrato.
El coste del suministro de uso de Plataforma ONESAIT se computa de acuerdo al siguiente criterio:
 - Cuota fija anual con capacidad hasta 1.000.000 transacciones.
 - Cuota variable anual con capacidad adicional de 2.000.000 transacción (alcanzando una capacidad total 3.000.000 de transacciones).
- El acceso al derecho de **Uso plataforma OneSait (Saas)**, deberá realizarse a través los medios y medidas de seguridad que se establezcan.

4.2 Subconcepto 2 (Servicio) – De soporte OneSait especializado y dedicado al servicio de Pago Electrónico CM

El contrato alcance la disposición de capacidad extendida al propio soporte del producto ONESAIT (incluido en alcance del suministro) que permita dotar al servicio de un soporte dedicado y especializado a las singularidades y a la exigencia del servicio de pago electrónico de la Comunidad de Madrid.

El servicio de soporte especializado **alcanzará la atención de las peticiones, incidencias y consultas recibidas desde los agentes usuarios del servicio**, entre los que se encuentran el servicio 012 de atención ciudadano y las áreas MADRID DIGITAL responsables de servicios sectoriales usuarios del servicio de pago, así como la **redirección, coordinación y seguimiento con siguientes niveles de soporte ONESAIT propios de producto**.

El soporte especializado se acota a las situaciones referidas al propio producto ONESAIT PAYMENT, contextualizadas en los diferentes frentes de uso del servicio desde CM, por ello la especialización.

Considerando situación actual y previsión de servicio, se estima una dedicación en tareas de soporte especializado aproximadamente equivalente a la dedicación parcial fija del 50% de un recurso **Analista Integración (600 h/año – presupuesto fijo anual)**, y con capacidad variable equivalente para poder afrontar situaciones sobrevenidas de sobredemanda (**hasta un máximo de 1.100 h/año**).

El servicio de soporte dedicado exige la especialización en el negocio de pago electrónico de la Comunidad de Madrid, así como del ecosistema de componentes técnicos que lo conforman.

El soporte especializado del servicio cubrirá las siguientes actividades:

1. Recepción de casos referidos al servicio “Pasarela de Pago” desde la herramienta de ticketing MADRID DIGITAL (Herramienta de ticketing CM - ITSM)
2. Diagnóstico y discriminación de las siguientes actuaciones:
 - a. El personal del soporte resolverá las consultas que no requieran la intervención técnica de los equipos técnicos expertos.
 - b. Los casos que requieran intervención de los equipos técnicos ONESAIT se redirigirán a aquellos para su análisis y resolución.
 - c. Redirección de casos que deban atender las Entidades Financieras.



3. Resolución técnica de los casos referidos a producto ONESAIT, incluidos los referidos a interrelación con entidades financieras.

Se incluye el mantenimiento correctivo consistente en el diagnóstico y subsanación de los fallos o ineficiencias en la operación de los sistemas que conforman el servicio producidos por funcionamiento incorrecto del software, error en parametrización o configuración.

La actuación del proveedor en la atención del mantenimiento alcanzará cualquier operación sobre los sistemas, así como el despliegue y configuración de los mismos en la infraestructura de despliegue del producto ONESAIT.

Aquellas actuaciones de mantenimiento correctivo que por su alcance pudieran suponer un riesgo a la estabilidad del servicio, deberán acompañarse de planes de pruebas en entorno de validación, así como de planes de contingencia/reversión en caso de error una vez implantado en entorno productivo.

El adjudicatario realizará todas las actuaciones de mantenimiento correctivo desde sus instalaciones, con conectividad a los entornos Madrid Digital mediante líneas VPN dedicadas.

Aparte de la resolución y documentación de cada uno de los casos resueltos a través de la propia herramienta de ticketing Madrid Digital, las actuaciones de soporte se inventariarán en el informe mensual de soporte.

4. Coordinación y seguimiento de la atención de los casos reportados a los equipos, así como a Entidades financieras.
5. Elaboración y emisión de informe semanal de la actividad de soporte durante el periodo. (Entregable: S2_E1_Informe Semanal de soporte).

El subservicio exige un nivel de atención en días laborables durante el horario de 8h a 17h. Adicionalmente, el servicio podrá requerir con la mayor anticipación posible y de manera excepcional y justificada el soporte en horario ampliado.

Ante la atención excepcional de soporte en horario extendido, se emitirá entregable particular dedicado a la actuación (Entregable: S2_E3_Informe actuación excepcional).

El esfuerzo dedicado a los trabajos de atención excepción se imputará contra la partida presupuestaria correspondiente a cuota variable, a tarifa prevista, previo acuerdo con el equipo responsable del servicio por parte de MD.

Sobre la base de estas actividades, al inicio de contrato se establecerá con precisión el protocolo de prestación de este subservicio.

4.3 Subconcepto 3 (Servicio) – De soporte de consultoría experta

El avance del servicio pago electrónico de la Comunidad de Madrid hacia su mejora a través, principalmente, de los nuevos medios innovadores de pago que ofrece el mercado, necesitará del acompañamiento de una equipo experto en la materia, no sólo con capacitación técnica, sino también con formación y especialización jurídica y organizativa para asesorar y apoyar a la Comunidad en la adaptación de su gestión a los cambios que impliquen las oportunidades de mejora que se presenten y que serán los nuevos medios de pago electrónico que se promoverán en el corto-medio plazo.

El subservicio de soporte de consultoría experta estará dotado de equipo especializado con la capacitación y la experiencia necesaria para el desempeño indicado.

Este soporte estará dimensionado con capacidad presupuestaria variable no comprometida, a ejecutar conforme a las necesidades que vayan identificándose. En previsión, se estima necesaria una dotación



de **1.000 horas/año**, el equivalente a la dedicación **durante 4 meses/año** distribuidos a lo largo del periodo.

Cada actuación de soporte de consultoría estará sujeta a un requerimiento de necesidad por parte de Madrid Digital y concluirá con el entregable correspondiente, a especificar por Madrid Digital en el propio requerimiento (Entregable: S3_E1_Informe soporte consultoría)

4.4 Subconcepto 4 (Servicio) - de soporte técnico para la evolución de los componentes del sistema que conforman el servicio pago electrónico

En línea con los frentes de necesidad que justifican el presente servicio, se anticipan las siguientes evoluciones, todas incluidas en el alcance del servicio, aunque sujetas a la confirmación por parte de CM, contemplándose la posibilidad de que pudieran no abordarse en caso de cambio en las circunstancias que las motivan:

4.4.1 Actividades de adaptación del servicio a nuevo convenio de la CM en su relación con entidades financieras

Estas actividades se disponen para dar **cobertura a los trabajos que pudieran derivarse del próximo nuevo convenio de la DG de Tributos con Entidades Financieras**.

+ colaboradoras para la gestión de ingresos, así como entidad adquirente de pago con tarjeta, del que podrán seleccionarse nuevas entidades, además de otros cambios en las condiciones de intercambio de información.

En el caso de que la DG de Tributos seleccione nuevas entidades colaboradoras, las actividades que será necesario desarrollar en el marco del contrato para cada nueva entidad serán:

- Configuración y parametrización.
- Establecimiento de comunicaciones con la entidad, pruebas unitarias e integradas de acuerdo a las condiciones técnicas de integración establecidas por la Comunidad de Madrid en las bases del convenio de colaboración.
- Paso a producción y parametrización en producción. Seguimiento de la implantación.

Si, además, la Dirección General de Tributos selecciona una entidad adquirente responsable del pago con tarjeta diferente a la actual, será necesario:

- Configuración en preproducción y producción.
- Pruebas de integración y certificación.

Queda fuera del alcance de este contrato, las pruebas necesarias para asegurar la correcta conciliación bancaria de los ingresos, que se realizan en el ámbito sectorial de las aplicaciones de gestión tributaria, excepto aquellas actividades que sean imprescindibles para que dichas áreas sectoriales puedan certificar el correcto funcionamiento de la conciliación (por ejemplo, la realización de pruebas válidas de pago en entorno de preproducción que se puedan utilizar en el proceso de conciliación).

Estos trabajos quedarán cubiertos con un presupuesto **no comprometido**, sujeto a la confirmación por parte de CM durante la ejecución del contrato, y con cuantía condicionada por las restricciones de las actuaciones y por el número de nuevas entidades colaboradoras y/o al cambio de entidad adquirente en las operaciones de pago con tarjeta.

- Cambio de entidad colaboradora:



- Restricciones: No se realizará un nuevo protocolo con nueva Entidad Financiera Q65. Desde Madrid Digital se impondrá a las entidades financieras tanto el protocolo, como el formato de los campos de dicho protocolo (actualmente hay campos que dependiendo del Banco se rellenan con espacios por la derecha o por la izquierda, en otros casos se usan diferentes símbolos para concatenar campos como "+" o espacios)
- Actuaciones: Configuración y parametrización de la nueva entidad, Establecimiento de comunicaciones con la entidad, pruebas unitarias e integradas con el cuaderno Q65, paso a producción y parametrización en pro seguimiento posterior.
- Cambio de entidades adquirientes:
 - Nuevo adquiriente a la red CECA

Aparte de las actuaciones sobre los sistemas implicados, la certificación de los trabajos correspondientes a este subservicio se evidenciará con el entregable S4.1_E1_Adaptación Entidades, aplicando un entregable por cada actuación de adaptación que pudiera ser necesaria a lo largo del contrato.

4.4.2 Actividades de extensión del servicio de pago telemático en oficinas presenciales CM

Estas actividades soportarán la implantación del servicio de pago en oficinas presenciales a través de medios telemáticos con PinPad (pago de tasas, tributos y precios públicos en oficinas de atención al ciudadano y pagos tributarios en oficinas de ese ámbito).

De manera cuantitativa, el alcance de la implantación abarcaría (datos aproximados):

- 90 oficinas de registro.
- 50 puestos en la oficina de atención al contribuyente de la DG de Tributos.
- 3 puestos por cada una de las oficinas de registro.
- Aproximadamente 420.000 ingresos realizados actualmente en canales presenciales de oficinas bancarias que potencialmente podrían realizarse a través de esta vía.

Las actividades que soportarían la implantación serían:

- Soporte a pruebas integradas de pago presencial.
- Soporte para la correcta impresión de los tickets/boleta bancaria por los puestos de punto de venta. La pasarela devolverá los datos necesarios para que el punto de venta pueda imprimir las boletas con dicha información.
- Manual de instalación de la librería de integración que se instalará en los puestos, y documentación de configuración de PinPad.
- Despliegue en PRO en fases en oficinas y seguimiento posterior.

Estos trabajos quedarán cubiertos económicamente con un **coste variable no comprometido**, sujeto a la confirmación por parte de CM durante la ejecución del contrato y al alcance de los trabajos que suponga la implantación, con la siguiente composición y dimensión de equipo:

Analista Experto en pagos	60,00 h
Desarrollador experto en pagos	252,00 h



Gerente experto en pagos	32,00 h
--------------------------	---------

Para determinar el alcance de los trabajos, la gestión de las actividades relativas a la extensión del servicio de pago telemático en oficinas presenciales seguirá las siguientes etapas, cuyo detalle preciso se deberá acordar entre ambas partes al inicio del servicio:

- Estudio técnico por parte del proveedor, del que resultará propuesta técnica, detalle de actividades a realizar y estimación (horas de esfuerzo y plazo de puesta en marcha del servicio).
- **Aceptación o Rechazo por parte de la CM.**
- Ante aceptación, ejecución del plan de ejecución del proyecto de extensión del servicio por parte del adjudicatario.

Aparte de las actuaciones mismas que pudiera requerir este subservicio, las certificaciones de los trabajos correspondientes a este subservicio se evidenciarán con el entregable S4.2_E1_Pago Electrónico en Oficinas Presenciales.

4.4.3 Aceptación de tarjetas AmEx, Diners, Discover

Extensión de la dimensión de aceptación de tarjetas actual incluyen otras como AmEx, Diners, Discover.

Considerando los trabajos de configuración y pruebas integradas entre todos los componentes que intervienen, y promoción a todos los entornos se estima necesaria la siguiente capacidad de equipo:

Analista Experto en pagos	138,00 h
Desarrollador experto en pagos	240,00 h

Aparte de las actuaciones sobre los sistemas implicados, la certificación de los trabajos correspondientes a este subservicio se evidenciará con el entregable S4.3_E1_Aceptación tarjeta, aplicando un entregable por cada actuación de aceptación de nuevas tarjetas.

4.4.4 Adopción de métodos alternativos de pago

El negocio y el mercado de pago electrónico ofrecen a la Comunidad de Madrid oportunidades de crecimiento a través de la adopción de métodos alternativos de pago, tales como Bizum, X-Pay (Amazon y Google), Paypal, Paga con tu banco, Payment Link.

A expensas del estudio de consultoría que requeriría cada uno para evaluar y decidir su adopción, se anticipa necesario capacitar el servicio con dimensión de equipo suficiente para abordar estas evoluciones durante el periodo de vigencia del contrato.

Alcanzado todas las posibles alternativas, el contrato deberá considerar la siguiente capacidad de equipo:

Gerente experto en pagos	100,00 h
Analista Experto en pagos	300,00 h



Desarrollador Experto en pagos	350,00 h
--------------------------------	----------

Aparte de las actuaciones sobre los sistemas implicados, la certificación de los trabajos correspondientes a este subservicio se evidenciará con el entregable S4.4_E1_Adopción método pago, aplicando un entregable por cada actuación de adopción a lo largo del contrato.

4.5 Subconcepto 5 (Servicio – de gestión global del servicio)

Envolviendo todos los subservicios anteriores, se requiere la consideración de un subservicio de gestión global del servicio que asegure la coordinación entre todas las partes y el seguimiento del servicio conforme a las condiciones contractuales del mismo y los procedimientos de seguimiento y control que se establezcan a su inicio.

Estos trabajos quedarán cubiertos económicamente con un coste fijo anual, estimándose una dedicación aproximada de **30 h/mes del gestor** del servicio, con un cómputo total de **360 h/año de un perfil Gerente de servicio**.

La certificación de los trabajos correspondientes a este subservicio se evidenciará con los siguientes entregables:

- S5_E1_Documento marco de servicio: Se emitirá durante el primer del servicio y recogerá las condiciones de prestación.
- S5_E2_Informe seguimiento mensual: Se emitirá mensualmente y recopilará información de situación de la operación del servicio, de cada uno de los subservicios.

CLAÚSULA 5. VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL CÓDIGO

Madrid Digital cuenta con una Unidad de Calidad que ofrece los servicios de certificación de código estático en el cumplimiento de la normativa propia, y el servicio de pruebas de rendimiento. Ambos servicios están a disposición de los proveedores de Madrid Digital desde el inicio del desarrollo y persiguen el objetivo de anticipar errores de código y problemas de rendimiento.

La utilización de esta herramienta de certificación es de uso obligado para el proveedor adjudicatario, en caso de desarrollar código adicional entregable para Madrid Digital en el marco de las actividades de desarrollo software descritas en la cláusula 4.

La verificación de la calidad del código estático será de aplicación a los componentes del sistema implementados sobre framework Madrid Digital, no así para los componentes propiedad del proveedor, para los cuales aplicará su propia certificación, en todo caso, de garantía suficiente para asegurar la fiabilidad del sistema.

La calidad del código alcanzará también los **requisitos de certificación en materia de ciberseguridad**, igualmente establecidos y supervisados por la Unidad de Calidad.

En cumplimiento de la normativa aplicable sobre el aseguramiento de la seguridad de los Sistemas de las Administraciones Públicas, **la solución OneSait Payment deberá acreditar certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad Categoría MEDIA durante el plazo del año siguiente a la fecha de adjudicación del contrato.**

Corresponde también a la solución **OneSait Payment la certificación** de cumplimiento de la **normativa aplicable en materia de pago electrónico (PCI DSS)**. La misma deberá acreditarse al inicio de la adjudicación y mantenerse en años sucesivos durante la prestación del servicio.



CLAÚSULA 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

6.1 Definiciones

Para la tramitación de incidencias y peticiones dentro de los servicios de mantenimiento, soporte y administración, recogidos en este documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición a través del sistema de información de registro de I/P/C/Q (Remedy) y la confirmación por parte del adjudicatario, incluyendo:
 - Confirmación de la petición de soporte.
 - Priorización de la petición dentro de la tabla de categorías de incidencias/peticiones.
 - Asignación de un técnico para tratamiento de la solicitud.
- **Tiempo de resolución:** será el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o petición a través del sistema de información de registro de I/P/C/Q y una de las siguientes respuestas por parte del adjudicatario:
 - Un comunicado aclarativo sobre las funcionalidades operativas de producto, se encuentren o no descritas en la documentación actual del producto/usuario.
 - Las indicaciones precisas/recomendaciones dirigidas a la resolución del asunto.
 - La creación de un nuevo parche como solución temporal o definitiva del asunto.
 - La ejecución del cambio de configuración solicitado.

6.2 Tramitación de incidencias y tiempos de resolución.

Los servicios de mantenimiento y soporte, objeto del presente contrato, incluyen la resolución de las posibles incidencias, peticiones y consultas surgidas en el servicio de pasarela de pagos de la Comunidad de Madrid, **entendido el servicio en su integridad (Plataforma OneSait Payments y Pasarela OneSait-CM).**

Estas incidencias se dividirán en las siguientes categorías:

- **Incidencias Urgentes:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo total del servicio, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios y/o aplicaciones. También, a incidencias que provoquen fallo de una o varias funciones del servicio, afectando de forma grave tanto a la funcionalidad del servicio, como a un grupo importante de usuarios y/o aplicaciones. Ejemplo de incidencias graves sería la imposibilidad de gestionar transacciones telemáticas de pago con alguna de las EEFF colaboradoras (cuenta o tarjeta), o bien, que el servicio no esté disponible para alguna de las aplicaciones clientes del servicio de pago.
- **Incidencias de prioridad normal:** Este tipo de incidencias se producirán en los casos de fallo de una o varias funciones del servicio, sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global, como pueden ser, entre otras, los problemas en el diseño de las páginas, información equívoca o incompleta en los informes, etc. También se incluirán los casos de solicitud de información en relación con el uso y operativa del servicio o solicitudes de parametrización y configuración.

Los tiempos de respuesta y resolución exigidos para cada categoría de incidencia, respecto al horario de soporte contratado, serán los siguientes:



Nivel de servicio aplicable conjuntamente a la operación de los Subservicios de Soporte y Mantenimiento correctivo:

CATEGORÍA INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN MÁXIMO
1 (Urgente)	1 hora	4 horas
3 (Normal)	4 horas	48 horas

Nivel de servicio aplicable al Subservicio de Mantenimiento evolutivo

Conforme al alcance y planificación acordada con CM para cada línea evolutiva.

6.3 Canales de comunicación.

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, para la prestación de los servicios, objeto de este contrato, los siguientes canales de comunicación:

- Soporte telefónico, a través del número propuesto al efecto y/o correo electrónico, para la comunicación urgente de incidencias y solicitudes relacionadas con el servicio.

El adjudicatario dispondrá de los medios necesarios para la resolución no presencial de las incidencias y solicitudes de soporte.

CLAÚSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Horario de prestación del servicio

El adjudicatario deberá prestar los trabajos y servicios, descritos en el presente pliego, de lunes a viernes, todos los días laborables de la Comunidad de Madrid, dentro de la franja horaria de 8:00 a 17:00 horas.

Ante necesidades excepcionales justificadas por situaciones críticas de servicio, Madrid Digital podrá requerir la prestación del servicio fuera de las condiciones anteriores (horario nocturno y/o días no laborables), con coste adicional imputable a la cuota variable correspondiente al servicio que se requiera prestar.

7.2 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

7.3 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.



7.4 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

7.5 Responsable del servicio

El adjudicatario designará un *Responsable del Servicio* ante Madrid Digital.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá **aportar el *Curriculum Vitae*** del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Servicio*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el *Responsable del Contrato* designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

7.6 Conexión

El adjudicatario pondrá en marcha una conexión site-to-site a través de internet, o pasarela VPN, que establecerá una conexión cifrada a través de internet para conectar la empresa con un CPD de la Comunidad de Madrid. Desde la pasarela VPN, la empresa que se conecta proporcionará conectividad restringida exclusivamente a aquellos usuarios que necesitan acceder a aquellos recursos TIC que sean necesarios para prestar el servicio. Tras la adjudicación del contrato, Madrid Digital indicará los



parámetros técnicos de configuración segura entre la empresa y el terminador de túneles de Madrid Digital ubicado en los CPDs de la Comunidad de Madrid.

Respecto a los trabajadores del adjudicatario que presten sus servicios en edificios de la Comunidad de Madrid descritos anteriormente, Madrid Digital proporcionará conectividad entre este segmento de red y la conexión dedicada citada en el punto anterior.

En consecuencia, desde el segmento de red, el usuario desplazado en la Comunidad de Madrid tendrá acceso, a través de un cortafuego de Madrid Digital, a los recursos necesarios para realizar su trabajo, ya se encuentren en su propia empresa o en ubicaciones de la Comunidad de Madrid. Por este motivo, se dejará por defecto libre comunicación entre el segmento de red de la empresa en el edificio de la Comunidad de Madrid y el rango de red accesible a través de la conexión dedicada con la empresa, y viceversa.

El servicio DHCP para los puestos ubicados en los edificios de la Comunidad de Madrid será ofrecido por Madrid Digital y, en su caso, la empresa adjudicataria deberá informar de los servidores DNS que desea que se entreguen a estos puestos.

Hasta que pueda disponer efectivamente de los medios que permitan la conectividad definitiva, el adjudicatario deberá proporcionar, si fuese necesario, a sus equipos de trabajo en sede Comunidad de Madrid, conectividad móvil a través de un operador de servicios móviles (3G/4G/5G) a su cargo. A través de esa conectividad llegarán a su empresa, y desde ahí a los CPDs de la Comunidad de Madrid. Debe tenerse en cuenta si la calidad que proporcione este tipo de conectividad inalámbrica es oportuna para los servicios prestados, así como los posibles límites de datos mensuales que puedan existir en las tarifas contratadas por la empresa prestadora con el fin de evitar posibles límites de datos mensuales que restrinjan la velocidad de conexión. Está terminantemente prohibido tener el equipo conectado simultáneamente a través de una conexión 3G/WiFi y a la red de la Comunidad de Madrid.

7.7 Lugar de prestación del servicio

La prestación de los servicios, objeto del contrato, se realizará en las instalaciones de la empresa adjudicataria, excepcionalmente algunas prestaciones podrán efectuarse en las dependencias de la Agencia o en la ubicación que esta establezca.

Será responsabilidad del Adjudicatario, proporcionar las licencias en los puestos clientes de su propiedad.

La mayor parte de las reuniones y Comités se convocarán de manera virtual empleando la herramienta colaborativa de Microsoft TEAMS, razón por la cual es necesario que el adjudicatario cuente con las licencias pertinentes para su utilización.

CLAÚSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Madrid Digital define un Modelo de Seguimiento para asegurar un monitoreo periódico y normalizado del contrato.

El Responsable de contrato por parte de Madrid Digital designará un Responsable del Proyecto de Madrid Digital que se relacionará con el Responsable de Servicio del adjudicatario.

Madrid Digital podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. Ambas partes de común acuerdo podrán proponer modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas...), con el



objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de Madrid Digital.

Madrid Digital distingue los siguientes niveles en el modelo de seguimiento:

NIVELES DE SEGUIMIENTO
Nivel Operativo , en el que se realiza el seguimiento, control y coordinación de las actividades a realizar al amparo del objeto del contrato, en su día a día.
Nivel Táctico , en el que se realiza el seguimiento y control de los aspectos contractuales (cumplimiento de hitos, aplicación de penalizaciones, certificados de servicios, facturación, actas de recepción, ...)

Asociados a estos niveles de seguimiento, se configuran los siguientes Comités:

NIVEL	COMITÉ	ROLES DE Madrid Digital	ROLES DEL ADJUDICATARIO
Operativo	Comité de Operación	Jefe de Área promotor del Contrato Responsable de Proyecto	Responsable del Servicio
Táctico	Comité de Dirección	Responsable del Contrato Jefe de Área promotor del Contrato	Responsable del Servicio

Nivel Operativo

El seguimiento y control en el **Nivel Operativo** se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos por parte del Responsable del Servicio del adjudicatario y del Responsable del Proyecto de Madrid Digital.
- Madrid Digital determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.
- Al inicio del servicio, se celebrarán Comités Operativos para establecer los protocolos operativos de prestación del mismo en todos sus sub ámbitos – soporte, Mto. Correctivo, Mto. Evolutivo.
- El Comité de Seguimiento Operativo se reunirá con la periodicidad que el Responsable de Proyecto de Madrid Digital determine en cada una de las fases del proyecto que, como mínimo, será mensual.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del adjudicatario entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual del proyecto (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones



encaminadas a corregirlas, riesgos...) y los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en un plazo de 48 horas.

Nivel Táctico

El seguimiento y control en el **Nivel Táctico** se articula a través del Comité de Dirección, cuyas funciones son las siguientes:

- Definir las líneas estratégicas de acción del proyecto y validar sus resultados.
- Impulsar y promover el proyecto en cada una de las áreas implicadas.
- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por Madrid Digital.
- Asegurar que la ejecución del proyecto se ajusta al marco contractual.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance del proyecto, haciendo especial hincapié en los plazos establecidos.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos del proyecto (contenido y plazos).
- Determinar si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de **penalizaciones** por algún incumplimiento de las mismas.

No se estima una periodicidad fija para los Comités de Dirección, quedando su convocatoria a expensas de su decisión desde el Comité Operativo ante situaciones que lo requieran.

Se convocará con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este Comité. Una vez celebrada la reunión, el adjudicatario elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en un plazo de 48 horas.

Cuando Madrid Digital lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités, podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados.

CLAÚSULA 9. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Subdirección General de Operaciones

Dirección de Arquitectura

Área de Plataformas Horizontales

e-mail: [AREA PLATAFORMAS HORIZONTALES <Madrid Digital PHOR@madrid.org>](mailto:AREA_PLATAFORMAS_HORIZONTALES@Madrid Digital_PHOR@madrid.org)

El licitador deberá identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.



Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en *el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

El Director de Arquitectura

Firmado digitalmente por: FERNÁNDEZ BEDMAR ANDRÉS JORGE
Fecha: 2024 01 15 15:28

Fdo.: Andrés Fernández Bedmar



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889282524190567231299**