

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA APLICACIÓN DE PAGO ELECTRÓNICO (ONESAIT PAYMENTS)

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

30 agosto 2023



ÍNDICE

1.	OBJETO.....	2
2.	INTRODUCCIÓN.....	2
3.	ALCANCE.....	2
3.1	DURACIÓN DEL SERVICIO	3
4.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	3
4.1	JORNADAS PROFESIONALES	3
4.1.1	Equipo asignado	3
4.1.2	Planificación, ejecución y facturación.....	4
5.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	5
5.1	CONFIDENCIALIDAD.	5
5.2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	5
5.3	GARANTÍA DEL SERVICIO.....	5

1. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas para la contratación del soporte y mantenimiento de la aplicación de pago electrónico (Onesait Payments) implantada en Metro de Madrid S.A. (en adelante, Metro).

2. INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid dispone del producto Onesait Payments Gateway (en adelante pasarela de pago, PSP), actuando como sistema de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF), mediante el cual canaliza el procesamiento de las transacciones de pago con tarjeta para la compra de billetes de transporte en la red de Metro, originadas tanto en las máquinas de autoventa (METTAs), como en su sistema de Gestión de Recaudación y Ventas (GESREVE). Este sistema la PSP para cubrir las siguientes funcionalidades:

- Información de las operaciones que deben registrarse en la base de datos Gesreve.
- Devolución de operaciones de venta y marcas “no retrocedibles” que desde Gesreve se envían a la PSP.

La implantación de la nueva aplicación de GesReVeNet que sustituirá a la actual aplicación Gesreve hace necesario que la información de las operaciones realizadas mediante pago electrónico, se registren en un nuevo esquema de base de datos (GESREVENET), para poder ser gestionadas desde la nueva aplicación GesReVeNet.

Estas mejoras se enfocan en eliminar información obsoleta y mejorar el registro y acceso a los datos.

3. ALCANCE

El alcance de este servicio se circunscribe a la contratación de jornadas de servicios profesionales para la realización de todas las acciones necesarias para que la información de las operaciones de venta, anulación y devolución se registre correctamente en el nuevo esquema de base de datos GESREVENET, así como otras necesidades que puedan surgir durante la duración del contrato o hasta que se terminen las jornadas contratadas. Un ejemplo de las tareas que se realizarán y que implican modificaciones en la pasarela de pago electrónico, son las siguientes:

- Inclusión de nuevos campos en la operación de pago electrónico para permitir mejorar la gestión de estas operaciones desde la aplicación GesReVeNet
- Registro de operaciones de pago electrónico en el esquema de base de datos de la nueva aplicación GesReVeNet.
- Ajustes en la tabla de pago electrónico de GESREVENET, con el objetivo de optimizar el modelo y el acceso a la información.
- Modificación de la interfaz de la PSP para devoluciones, con el objetivo de eliminar información obsoleta no necesaria en la nueva aplicación y desarrollo de un nuevo interfaz para que las operaciones de devolución se realicen únicamente desde GesReVeNet.

El alcance del contrato incluirá todas las tareas necesarias para cubrir las necesidades especificadas, incluyendo gestión, análisis, desarrollo, pruebas, ejecución, paso a producción, y documentación para cada una de las tareas a realizar.

3.1 DURACIÓN DEL SERVICIO

La duración general del servicio será de 18 **meses**, comenzando a partir de la firma del contrato.

4. Prestación del servicio

Para el presente contrato se han estimado 111 jornadas con el siguiente perfil:

Analista-experto en Onesait Payments: La carga en jornadas estimada se tiene que ofertar con el equipo que cubra los requerimientos para este perfil.

4.1 JORNADAS PROFESIONALES

Se requieren 111 jornadas profesionales para realizar trabajos sobre el software Onesait Payments. Algunos de estos trabajos están mencionados en el punto 3.

Al inicio del contrato se establecerán las prioridades y el orden de ejecución de los trabajos, teniendo en cuenta la planificación de la aplicación GesReVeNet.

Las jornadas estimadas incluyen la realización de los nuevos desarrollos solicitados. En ningún caso se dedicarán a resolución de incidencias o mal funcionamiento en producción, derivado de los cambios que se hayan implementado. La resolución de estas posibles incidencias se realizará sin que el tiempo consumido en estas tareas sea imputable a las jornadas contratadas en esta acción.

4.1.1 EQUIPO ASIGNADO

Se describen los perfiles requeridos para la ejecución:

- **Equipo de soporte:** Estará compuesto por uno o varios expertos en el software, con una experiencia mínima de 4 años en el producto Onesait Payments.

Su misión es realizar las tareas solicitadas.

- **Interlocutor con Metro de Madrid:** Su misión es centralizar y asegurar la comunicación entre los integrantes del equipo de proyecto y Metro, realizar un seguimiento técnico del servicio, coordinar y planificar las tareas, asegurar la calidad de los entregables y asegurar el cumplimiento de las condiciones contractuales. Incluye la tarea de realizar conjuntamente con Metro la planificación y el seguimiento de la calidad del servicio.

Cualquier cambio que se produzca de los recursos personales adscritos al contrato, deberá ser comunicado a Metro tan pronto como sea conocido por el Contratista, debiendo detallar las funciones o tareas asignadas. En ese caso, se propondrá un sustituto que deberá tener al menos la cualificación solicitada en estos Pliegos.

Metro podrá comprobar las cualificaciones del personal asignado al servicio. En el caso de que, durante la vigencia del Contrato, Metro considere que alguna de las cualificaciones necesarias no se cumple podrá solicitar el cambio del recurso asignado. Esta evaluación de recursos se podrá realizar en cualquier momento, desde la formalización hasta la finalización del Contrato.

Igualmente, Metro podrá solicitar el cambio de un recurso cuando el trato ofrecido no sea el esperado.

El Contratista deberá mantener perfectamente formado a los recursos personales asignados al servicio en la totalidad de las tecnologías que se utilicen, o estén previstas ser utilizadas.

Una misma persona podría cubrir más de un perfil, siempre y cuando cumpla las condiciones especificadas en cada uno de ellos.

El licitador deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

4.1.2 PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y FACTURACIÓN

Las tareas objeto del servicio seguirán el siguiente flujo:

- 1.- El Responsable de Metro comunicará al Interlocutor del Contratista, vía correo electrónico, telefónica o cualquier otra vía de comunicación acordada, las diferentes peticiones de trabajos.
- 2.- El Interlocutor 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.- 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 Interlocutor del Contratista, que deberá revisar la estimación y propuesta de planificación. La facturación se realizará en base a la estimación de esfuerzo aprobada y una vez que se haya finalizado correctamente el trabajo.
- 4.- Llegada la fecha de comienzo de los trabajos, el equipo de soporte del Contratista deberá realizar el trabajo, es decir, el análisis, pruebas, ejecución y documentación en la infraestructura de Metro en las fechas previstas.
- 5.- Una vez que el trabajo ha sido realizado, 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 una mala ejecución de los mismos se deberá corregir por parte del Contratista y no se facturarán horas adicionales.

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.

La facturación del servicio 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.

5. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

5.1 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.

5.2 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.

5.3 GARANTÍA DEL SERVICIO.

3 meses.