

INFORME DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS RECIBIDAS PARA EL CONTRATO DENOMINADO “PASARELA DE PAGOS DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID” EXPEDIENTE SG-2/2024

1. INTRODUCCIÓN

En este Informe se presenta el resultado de la valoración de las ofertas recibidas relativas a criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del contrato “PASARELA DE PAGOS DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID” EXPEDIENTE SG-2/2024, atendiendo a lo especificado en el apartado 9.3. del PCAP (Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor), y en el PPTP que rigen el presente contrato.

2. OFERTAS ADMITIDAS A LICITACIÓN

La Mesa de Contratación, en la reunión celebrada el 4 de noviembre de 2024, procede a la apertura del sobre nº1 y comprobación de la documentación administrativa de las ofertas presentadas que finalmente entran a ser valoradas técnicamente.

	Empresa	Clave empresa
1	PAYNOPAIN FINANCIAL SERVICES S.L.	PAYNOPAIN
2	BANCO SANTANDER,S.A.	SANTANDER
3	SIPAY PLUS, S.L.	SIPAY

En la reunión celebrada el 14 de noviembre de 2024, se procede a descifrar el archivo electrónico 2 que contiene la documentación técnica valorable mediante juicios de valor, acordando la Mesa solicitar informe a los servicios técnicos correspondientes sobre las proposiciones presentadas, e indicando que en caso de que se detecte que dichas proposiciones contuvieran datos de criterios evaluables mediante fórmulas, se debe comunicar a la Mesa para el estudio de los mismos.

3. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Para valorar la oferta presentada se van a considerar los seis aspectos que se han recogido en el Pliego, correspondientes a criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor:

- **Plan de implantación (0 a 1,5 puntos)**

Se valorará el detalle en la identificación y descripción de las tareas e hitos del proyecto, la compatibilidad del calendario propuesto con los diferentes plazos recogidos a lo largo

del pliego, la consistencia del Plan de implantación con la propuesta económica correspondiente al apartado Puesta en servicio, la mejora de tiempos de producción de la red de Pin Pad y la propuesta de equipo humano en cuanto a organización y experiencia en proyectos similares.

- **Plan de apoyo a la operación (0 a 3 puntos)**

En cuanto a la propuesta de soporte y gestión de incidencias asociadas a la pasarela se valorará: la inclusión de una descripción general de metodología de trabajo completa, las características de disponibilidad del servicio de soporte, la propuesta del licitador para la gestión y resolución de incidencias y en lo relativo a organización del equipo responsable del soporte. Además, en cuanto a la propuesta de plan de mantenimiento se valorará que la propuesta incluya el detalle de las principales actuaciones a llevar a cabo para todos los elementos que forman parte del proyecto y su consistencia con la propuesta económica correspondiente al apartado Mantenimiento.

- **Conciliación (0 a 3 puntos)**

Se valorará: listado detallado de las funcionalidades de la pasarela en cuanto a conciliación, descripción detallada y justificada de la metodología y procesos a seguir para asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos al informe diario de conciliación y el detalle de toda la información que se incluirá en dicho informe; identificar las actuaciones a realizar el adjudicatario en caso de no coincidir las transacciones con el importe abonado diariamente en la cuenta bancaria del CRTM y detallar las características del correspondiente informe de diferencias; descripción de la forma en la que se gestionarán las horas de corte de los diferentes procesos y referencia horaria a utilizar.

- **Herramienta de gestión (0 a 3 puntos)**

Se valorará: incluir una descripción detallada de todas las funcionalidades de la herramienta de gestión, identificar todos los procesos masivos que se podrán ejecutar a través de la misma y sus funcionalidades, incluir representaciones visuales a modo de demo, la mejora de tiempos de producción (máximo 180 días), y describir las características de los modos de acceso y de los informes de gestión y de actividad.

- **Protocolo de Gestión del Riesgo y Plan de Contingencia (0 a 1,5 puntos)**

Se valorará el contar con modos de trabajo alternativos de los diferentes sistemas de la pasarela de pago en caso de fallo o caída temporal de los diferentes elementos que la componen y su idoneidad, y las características del protocolo de gestión del riesgo.

- **Resto del documento (0 a 3 puntos)**

Se valorará el incluir una descripción de la forma en la que se dará cumplimiento a los diferentes requisitos funcionales y técnicos del pliego, incluyendo las características del Plan de Aceptación. En relación a medios de pago, la inclusión de medios de pago adicionales a los recogidos en el pliego. En relación al Plan de Formación, el grado de detalle y adaptación al proyecto del contenido de la formación y de la documentación complementaria, y la flexibilidad en los plazos de formación y su coherencia con el resto de hitos del proyecto. En lo asociado a Entornos, el incluir una descripción detallada de las principales características y funcionalidades de cada uno de los entornos.

4. VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Clave empresa	Plan de implantación	Puntuación 0-1,5
PAYNOPAIN	<p>La oferta incluye un calendario en el que se identifican las principales tareas del proyecto, sin incluir una descripción de las mismas ni justificar la existencia o no de restricciones relacionales, organizativas o temporales que pudiesen afectar al desarrollo del mismo. El cronograma propuesto se extiende en su fase de puesta en marcha hasta la semana 9, por lo que se asume que la propuesta recoge una mejora en el tiempo de puesta en producción de la red de Pin Pad, establecida en 180 días naturales en el PPTP.</p> <p>En relación a la propuesta de equipo humano, se compone de 4 personas, para las que se indica su puesto (CEO, CTO, senior developer y developer), sus años de experiencia y en algún caso su titulación. Se indica así mismo, que la integración se llevará a cabo por parte de 2 perfiles técnicos del equipo de soporte. No se indican de forma precisa sus responsabilidades ni dedicación horaria en cada una de las tareas del proyecto. No se hace referencia a la experiencia del equipo propuesto en proyectos similares.</p>	0,7
SANTANDER	<p>La oferta incluye un calendario en el que se identifican las principales tareas del proyecto, describiendo el alcance de las más relevantes e identificando restricciones relacionales entre ellas, que se recogen en el apartado “Gestión de Riesgos” y en el resto del apartado “Plan de Implantación”, y se consideran adecuadas. No se hace referencia a la mejora en el tiempo de puesta en producción de la red de Pin Pad.</p> <p>En cuanto al equipo humano, se listan en el apartado “Plan de Implantación” los diferentes perfiles, recogiendo perfiles de director de</p>	1,0

	<p>proyecto, responsables y especialistas de las diferentes áreas, si bien únicamente se detallan las responsabilidades del director de proyecto, para el que se indican las principales funciones y su relación con el CRTM. No se hace referencia a la experiencia del equipo propuesto en proyectos similares ni se explicitan dedicaciones horarias de los diferentes perfiles.</p>	
SIPAY	<p>La oferta recoge las principales tareas e hitos del proyecto, que se estructura en 5 fases, incluyendo una descripción resumen de cada una de ellas, así como una relación de las principales acciones que llevan asociadas, que se considera completa. Se describen, tal y como se requiere, restricciones relacionales entre las diferentes tareas, que se recogen en la columna "comentarios". No se hace referencia a la mejora en el tiempo de puesta en producción de la red de Pin Pad y no es posible inferirlo del cuadro de fases que se incluye en la oferta.</p> <p>En lo referente al equipo humano, se incluye una propuesta de equipo que incluye su organización jerárquica y en la que se enumeran 6 perfiles principales, describiendo adicionalmente las principales funciones del Jefe de Servicio. No obstante, el documento no hace referencia a la experiencia del equipo propuesto en proyectos similares ni se explicitan dedicaciones horarias de los diferentes perfiles.</p>	1,0

Clave empresa	Plan de apoyo a la operación	Puntuación 0-3
PAYNOPAIN	<p>En relación al Plan de apoyo a la operación, se indica que se contará con un buzón de soporte y un teléfono, ambos disponibles en horario de oficina, y adicionalmente un teléfono 24x7 para la atención de incidencias críticas que requieran de respuesta prioritaria, y cuya disponibilidad cumple lo especificado en el PPTP.</p> <p>No se profundiza en lo referente a la metodología de trabajo del plan de apoyo a la operación ni en la organización del equipo de soporte, ni se incluye información específica en relación al plan de</p>	0,9

	<p>mantenimiento y sus dedicaciones horarias, si bien se indica que dispondrá de sistemas de monitorización interna.</p>	
SANTANDER	<p>La oferta recoge un soporte preferente durante los 3 primeros meses, diferente del soporte estándar. Por otra parte, el servicio estándar se estructura en 3 bloques, que se describen de forma completa: un servicio para el Reporte de Averías e incidencias del equipamiento para canal presencial, soportado por un call center 24x7 y una dirección de correo, un servicio para la realización de consultas y solicitud de información proporcionado mediante una web de soporte, y un servicio para reporte de incidencias, a través de una herramienta web a la que tendrá también acceso el CRTM. Se indica, además, que para el tratamiento de todas las incidencias se utilizará el procedimiento de comunicación interno de Redsys (24x7) a partir del cual se generan las comunicaciones a los implicados externos (entidades financieras, CRTM, marcas de tarjetas, etc). Se incluye un diagrama resumen del tratamiento a las distintas incidencias y que permite la comprensión general del tratamiento de las mismas.</p> <p>En lo referente al equipo responsable de soporte, se indica que se contará con el servicio de Redsys, y se incluye la figura del Director de relación, que actúa como punto único de atención y resolución de las preocupaciones del CRTM, y 4 personas responsables del servicio soporte en los ámbitos de banca, corporativo, atención al cliente y desarrollo de negocio.</p> <p>En cuanto al mantenimiento, se recoge una descripción general de las principales actuaciones a llevar a cabo, detallando en particular las asociadas a tareas de monitorización y actualizaciones y gestión de versiones de software. No se hace referencia a dedicaciones horarias asociadas.</p>	2,4
SIPAY	<p>La oferta recoge una descripción general del servicio de soporte que se prestará, y que está basado en la categorización de incidencias (Grado 1, 2 y 3) en función de su grado de afección al funcionamiento del sistema. Se indica que se dispondrá de una herramienta de ticketing, especializado para incidencias, peticiones y consultas, que podrán ser consultados por el CRTM, y que se utilizarán para la elaboración de informes periódicos de estado. Adicionalmente, se propone un sistema de KPI relacionados con la resolución de incidencias, para los que, en función de la incidencia se proponen tiempos de cumplimiento y valores de cumplimiento. La oferta recoge así mismo que se prestará un soporte ininterrumpido 24x7 sin especificar la forma en la que se llevará a cabo la organización del equipo de soporte.</p>	1,6

	<p>En relación a la propuesta de mantenimiento, en el apartado Mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo se enumeran aspectos generales como la notificación con antelación al cliente de las actuaciones o la selección de horas clave para llevarlas a cabo, sin detallar dichas actuaciones ni hacer referencia a dedicaciones horarias.</p>	
--	---	--

Clave empresa	Conciliación	Puntuación 0-3
PAYNOPAIN	<p>La oferta indica la información a recoger en el informe diario, que será la fecha de liquidación, comisión cobrada, tipo de tarjeta e importe. Adicionalmente, aunque sin indicar si forma parte del informe diario, se incluyen reportes sobre operaciones aceptadas, rechazadas, contracargos y fraude. En caso de descuadres, se indica que se generará un informe que identificará las diferencias, si bien no se detallan las acciones concretas a realizar.</p> <p>Por parte del licitador no se aborda la metodología a seguir para asegurar la correcta conciliación ni la gestión de las horas de corte.</p>	0,7
SANTANDER	<p>La oferta describe las principales funcionalidades de la plataforma en relación a la conciliación, destacando que se contará con una interfaz web para la realización de consultas en tiempo real sobre las transacciones (consultas de estado, datos completos, informes y búsquedas avanzadas, etc) y con un Portal de Administración personalizable que facilitará al CRTM un acceso a la base de datos histórica de transacciones, generar informes y realizar otras operaciones como devoluciones. Por último, se contará con informes de gestión a través de los cuales se podrán detectar descuadres en contabilidad.</p> <p>En relación al informe diario, en el documento se indica que se basará en la información recogida en el Lote 920 (al que se hace referencia en el pliego). La información que se incluirá es el número de transacción, su importe, fecha y hora de la operación, ID de la tarjeta de transporte, estado de la transacción y el método de pago utilizado. Se indica también que se generarán informes diarios de liquidación para verificar que los importes ingresados en la cuenta del CRTM coinciden con las transacciones correspondientes al Lote 920.</p>	2,3

	<p>Se describe de forma general la metodología que se utilizará para llevar a cabo la conciliación diaria, pero sin particularizar para el informe diario, tal y como se solicita en el pliego.</p> <p>En lo relativo a las horas de corte, se indica que se utilizará un cierre común, en función de la cual se asignarán las transacciones a los diferentes ficheros. La propuesta indica que los diferentes horarios de corte son configurables.</p> <p>Se describen las actuaciones a realizar en caso de descuadre, indicando que se activará un proceso de conciliación manual que permitirá al CRTM identificar las transacciones huérfanas, sin hacer referencia a las actuaciones por parte del adjudicatario en estos casos.</p>	
SIPAY	<p>La propuesta recoge los flujos y especificidades (formato, datos, procesamiento...) generales del proceso de conciliación. No obstante, no se particularizan para el informe diario de conciliación, tal y como se solicita en el pliego.</p> <p>Se enumera la información común que puede contener el informe diario (fecha, importe y otros metadatos), si bien no se tienen en cuenta las particularidades de la actividad del CRTM.</p> <p>No se detallan las actuaciones a realizar en caso de descuadre, indicando únicamente que se debe acordar una hora común. Por otra parte, no quedan recogidas en el documento las funcionalidades con las que contará la pasarela de CRTM en cuanto a conciliación</p>	0,5

Clave empresa	Herramienta de gestión	Puntuación 0-3
PAYNOPAIN	<p>Entre las funcionalidades incluidas en la oferta se recogen la gestión omnicanal, reporting automatizado y business intelligence, gestión de contracargos y fraude, Búsqueda Avanzada y Control en Tiempo Real y Automatización y Configuración Personalizada. En todas las funcionalidades se recoge una descripción de las mismas, que se complementa con la información recogida en el manual de uso del panel.</p> <p>La oferta no identifica los procesos masivos que se podrán llevar a cabo a través de la herramienta, haciendo referencia únicamente a su capacidad para automatizar algunas funciones y a su herramienta para realizar recobros y gestionar suscripciones.</p>	0,8

	<p>Se adjuntan representaciones visuales, si bien se corresponden con el manual de uso general de la plataforma y no específicamente con la herramienta de gestión a la que se hace referencia en el PPTP.</p> <p>La oferta no incluye referencias a la mejora de tiempos de producción de la herramienta ni al contenido y características de los informes de gestión y actividad.</p>	
SANTANDER	<p>La oferta propone como herramienta de gestión un aplicativo denominado Portal de Administración. Como funcionalidades del aplicativo se recogen la integración operativa de todos los canales de pago, un tablero de mando personalizable, una base de datos de las transacciones del CRTM y el testeo on-line del sistema. Se incluye una descripción general de dichas funcionalidades y de la operativa de la herramienta.</p> <p>Por otra parte, se identifican algunos de los procesos masivos que podría realizar la plataforma. La oferta presentada no incluye referencias a la mejora de tiempos de producción de la herramienta.</p> <p>Se incluyen representaciones visuales de la herramienta de gestión, que se consideran adecuados y particularizados para la pasarela del CRTM.</p> <p>La propuesta recoge una propuesta de modos con los mismos perfiles que los recogidos en el PPTP, describiendo adicionalmente algunas de sus características, como la creación de subgrupos. En relación a los informes de gestión y de actividad, se describe en detalle la información a suministrar, así como sus características, que se consideran adecuadas.</p>	2,0
SIPAY	<p>La oferta recoge una descripción general de algunas de las funcionalidades de la herramienta de gestión y de los procesos masivos que podría realizar, como la consulta de operaciones, las órdenes para la emisión de transferencias normalizadas y la realización de devoluciones. Se incluye la posibilidad de disponer de paneles basados en Business Intelligence para tareas de monitorización y seguimiento, para los que adicionalmente se incluyen representaciones visuales. La oferta presentada no incluye referencias a la mejora de tiempos de producción de la herramienta.</p> <p>Se incluye así mismo una propuesta de usuarios, roles y permisos, con sus principales características, descritas con un nivel de detalle bajo.</p>	1,0

	En relación a los informes de gestión y de actividad a los que se hace referencia en el PPTP, no se detallan su contenido y características.	
--	--	--

Clave empresa	Protocolo de Gestión del Riesgo y Plan de Contingencia	Puntuación 0-1,5
PAYNOPAIN	<p>En lo relativo al protocolo de gestión del riesgo, se indica que la plataforma contará con un módulo de prevención del fraude configurable y otro para la gestión de listas negras y blancas. No se desarrollan el resto de funcionalidades y características recogidas en el PPTP.</p> <p>En cuanto al plan de contingencia, se indica que se cuenta con una infraestructura redundante, si bien no se especifican los modos de trabajo alternativos a los que se hace referencia en el PPTP.</p>	0,3
SANTANDER	<p>La oferta lista y describe las principales funcionalidades de la herramienta antifraude específica, que incorpora específicamente un módulo de gestión para la aplicación de reglas y la realización de pruebas, y un módulo de gestión de fraude que permite parametrizar reglas que se detallan en la oferta.</p> <p>Se recoge una descripción de las prestaciones generales de la herramienta, el detalle de la información que se puede analizar durante el proceso, y los ámbitos a los que se puede dirigir, que complementan y mejoran los recogidos en el PPTP.</p> <p>En lo relativo al plan de contingencia, se indica que se cuenta con elementos redundantes (CPD bunkerizados, acometidas de comunicaciones y proveedores...), si bien no se especifican los modos de trabajo alternativos a los que se hace referencia en el PPTP.</p>	1,1
SIPAY	<p>La oferta enumera, sin desarrollar, algunas de las funcionalidades de la plataforma en cuanto a gestión del riesgo, que se materializan a través módulos específicos de scoring y de reglas (listas negras y blancas, notificación o controles de velocidad, entre otros).</p>	0,4

	En lo relativo al plan de contingencia, se indica que se cuenta con elementos redundantes (sistemas, data center, procesador, adquiriente) si bien no se especifican los modos de trabajo alternativos a los que se hace referencia en el PPTP.	
--	---	--

Clave empresa	Resto del documento	Puntuación 0-3
PAYNOPAIN	<p>El plan de aceptación recogido en el documento se divide en tres ámbitos: inicio de operaciones, verificación y documentación. La descripción de actuaciones relacionadas con la instalación y puesta en funcionamiento se considera adecuada, se incluye una descripción general de los procesos asociados a la parte documental, y no se identifican las pruebas y verificaciones de aceptación.</p> <p>La oferta no hace referencia expresa a la inclusión en el proyecto del CRTM de medios de pago adicionales a los recogidos en el PPTP.</p> <p>En cuanto al plan de formación, se realiza un planteamiento general, con una flexibilidad adecuada, pero sin particularizarlo para la pasarela del CRTM. No se desarrollan los aspectos requeridos tales como su contenido o la documentación asociada. En cuanto al número de clases se considera correcto.</p> <p>Por último, la oferta indica que se proporcionará un entorno sandbox y uno de desarrollo, sin detallar los aspectos requeridos en el PPTP.</p>	1,2
SANTANDER	<p>El plan de aceptación propuesto se divide en tres ámbitos: inicio de operaciones, verificación y documentación. En lo referente a inicio de operaciones se recoge un listado completo de actuaciones previas a realizar por el CRTM, que se dividen a su vez en entorno web y entorno PC. Se relacionan también las pruebas necesarias para verificar los sistemas, diferenciando entre pruebas transaccionales y de conciliación. En cuanto a la documentación, se lista la documentación a entregar, sin detallar los procesos asociados.</p> <p>En relación a los medios de pago, adicionalmente a lo recogido en el PPTP se indica que la pasarela soporta pagos con Discover/Diners.</p> <p>En lo relativo al plan de formación el documento recoge una metodología general, planteando sesiones presenciales y clases prácticas, y con una duración y flexibilidad adecuadas. Adicionalmente a lo recogido en el pliego la oferta incorpora un soporte posterior a la</p>	1,9

	<p>implementación de la formación. La documentación asociada y el contenido de la formación se presenta de forma general y no particularizada para el proyecto.</p> <p>La oferta describe las características generales de los entornos Producción, Desarrollo y QA, que a su vez se subdividen en sub entornos. La oferta describe sus características generales sin abordar las particularidades requeridas en el pliego.</p>	
SIPAY	<p>La oferta presentada por el licitador recoge una propuesta de plan de aceptación en la que se detallan, para cada una de las fases propuestas, las principales acciones y los criterios de aceptación asociados. No obstante, en relación con lo especificado en el PPTP, únicamente se enumeran algunas actuaciones relacionadas con la instalación y puesta en marcha, no recogiendo información sobre pruebas y validaciones necesarias ni sobre los procesos asociados a la entrega de toda la documentación técnica y administrativa.</p> <p>La oferta no hace referencia expresa a la inclusión en el proyecto del CRTM de medios de pago adicionales a los recogidos en el PPTP.</p> <p>En relación al plan de formación, la metodología general, la flexibilidad para la impartición y el contenido específico de la formación se consideran adecuados, incluyendo además referencia a los manuales que se utilizarán y a los colectivos a los que va dirigida cada sesión. En cuanto a la duración de las sesiones, se considera que no se alcanzan los mínimos establecidos en el PPTP en el caso del personal administrativo.</p> <p>En cuanto a entornos, la oferta describe las características generales de los 4 entornos de puesta en marcha (develop, sandbox, staging y live) sin particularizar aspectos como, por ejemplo, sus características en cuanto a flexibilidad, seguridad, automatización de pruebas o capacidades de simulación.</p>	1,2

5. VALORACIÓN TOTAL

A la vista de las valoraciones anteriores se obtiene la siguiente valoración conjunta de los criterios que dependen de un juicio de valor:

SUBCRITERIO	Puntuación máxima	PAYNOPAIN	SANTANDER	SIPAY
Plan de implantación	1,5	0,7	1,0	1,0
Plan de apoyo a la operación	3	0,9	2,4	1,6
Conciliación	3	0,7	2,3	0,5
Herramienta de gestión	3	0,8	2,0	1,0
Protocolo de Gestión del Riesgo y Plan de Contingencia	1,5	0,3	1,1	0,4
Resto del documento	3	1,2	1,9	1,2
	15	4,6	10,7	5,7

ALFREDO VIDAL LORDÉN

Firmado digitalmente por: VIDAL LORDEN ALFREDO
Fecha: 2025.01.29 12:08

TÉCNICO DE APOYO
ÁREA ECONÓMICO-FINANCIERA