Nº EXPEDIENTE: CF050-21-031

ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PAGO TELEMÁTICO

INDICE

1. INTRODUCCION..... 3

2. OBJETO. 3

3. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 4

4. SERVICIOS A CONTRATAR 4

4.1 Pago con Tarjeta en Estaciones Fijas 4

4.2 Pago con Tarjeta en Estaciones Móviles 6

4.3 Pago con Tarjeta para Verificadores de Metrología 6
4.3.1 Dispositivos Pinpad Metrología 6

4.4 Pago con Tarjeta en Web de Citas 7

4.5 Otras características del servicio..... 7

5. CARACTERISTICAS DE LA PLATAFORMA DE PAGO..... 7

6. SERVICIOS DE PAGO POR LA WEB DE CITAS..... 9

6.1. Fases del Servicio 10
6.1.1. Análisis y Diseño de la Solución 10
6.1.2. Integración con los Sistemas 10
6.1.3. Prueba Piloto 10
6.1.4 Transferencia de Conocimiento 11
6.1.5. Acuerdo de Nivel de Servicio 11

6.1.6. Tiempos de respuesta 11
6.1.7. Documentación 11

7. GARANTIA 12

8. MANTENIMIENTO 12

9.-INTEROPERATIVIDAD 12

10. NORMALIZACIO DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS..... 12

11. GESTION DE USUARIOS Y CONTROL DE USUARIOS Y EL CONTROL DE ACCESOS.. 12

12. SEGURIDAD..... 13

13. USO DE INFRESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS 14

14. METODOLOGIA 14

15. CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLOGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCIA 14

16. ACCESIBILIDAD 14

17. .APERTURA DE DATOS 15

18. APERTURA DE SERVICIOS 15

1. INTRODUCCION.

VEIASA dispone en la actualidad del Servicio de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF), con objeto de ofrecer a los clientes el servicio de pago con tarjeta para los servicios que presta tanto en ITV como en Metrología.

Para ello, VEIASA desea contratar un servicio integral (dispositivos y servicios asociados) para poder dar respuesta al pago telemático de las siguientes áreas de negocio:

- ITV (oficina y kioscos automatizados de atención de clientes)
- Metrología
- Web de Citas

Todos los dispositivos deberán integrarse con una pasarela de medios de pago en la red de comunicaciones de los centros autorizadores bancarios designados por VEIASA.

Esta gestión de medios de pago es predominante en VEIASA (> 90%), por lo que el hecho de no contar con ella supondría una grave repercusión en el funcionamiento, siendo por tanto calificado como **servicio crítico**.

Como ampliación del servicio se necesita habilitar el pago por internet mediante la web específica de VEIASA.

2. OBJETO.

El objeto del presente pliego es la contratación mediante Acuerdo Marco de la prestación de los **servicios integrales** de pago necesarios para la Transferencia Electrónica de Fondos, entre los que se deben incluir el suministro de los dispositivos necesarios y todos los servicios asociados. Todo el conjunto se tratará como un único servicio, el cual será facturable de manera mensual y por terminal pipad instalado.

El presente Acuerdo Marco no es susceptible de división en Lotes, ya que VEIASA requiere que la solución objeto del mismo sea integral, es decir, contratar una prestación de servicios de pago telemático único para el cobro de los servicios de ITV, con objeto de poder realizar una correcta gestión sin duplicidades y con la mayor eficacia en la gestión de estos cobros; por todo ello, no sería viable la división de dicho servicio en lotes, ya que constituye una unidad funcional, un único bloque de prestación, con niveles de servicio exigidos y de evaluación.

Los servicios necesarios se dividen en tres grandes áreas:

- **ITV**
    - Suministro de PinPad de red para oficina: aproximadamente 240 dispositivos con sus correspondientes soportes verticales.

- Suministro de PinPad de red para kioscos informáticos de atención a clientes: aproximadamente 180 dispositivos con sus correspondientes soportes horizontales.
- Suministro de PinPad de red para unidades móviles: aproximadamente 20 dispositivos con sus correspondientes soportes verticales.
- En total unos 440 terminales pinpad de pago con tarjeta, aproximadamente.

- **Metrología**

  - Suministro de PinPad móviles (GPRS): aproximadamente 15 dispositivos.

- **Web de Citas:** pago electrónico en Internet.

Se prevé una duración del Acuerdo Marco de 2 AÑOS, susceptible de ser prorrogado por un año más, pudiendo por tanto alcanzar una vigencia máxima de 3 AÑOS.

3. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El material será suministrado y los servicios objeto del contrato serán prestados por la empresa adjudicataria en la sede de las Oficinas Centrales de VEIASA, sita en Sevilla, en la calle Albert Einstein número 2, C.P. 41902 y en las ubicaciones de ITV y centros de Metrología donde suministrar los terminales Pinpad y lugar de soporte serán en las distintas ubicaciones de ITV, Metrología que se pueden consultar en la web www.Veiasa.es

Los terminales Pinpad a suministrar deberán estar totalmente configurados por la empresa adjudicataria con todo lo necesario para que estén operativos. VEIASA indicará datos locales de la infraestructura y de la LAN (dirección IP, DNS,...).

4. SERVICIOS A CONTRATAR

La presente licitación tiene como objetivo la contratación integral de un conjunto de suministros y servicios específicos. En todos los procesos será el adjudicatario el que deberá certificar los cobros. A continuación, se detallarán cada uno de ellos.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 62 LCSP, se designa como responsable del contrato al Jefe de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información de VEIASA, a quien corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta ejecución del suministro y servicios pactados, dentro del ámbito de facultades que el órgano de contratación le atribuya.

4.1 Pago con Tarjeta en Estaciones Fijas

El objeto del presente apartado es la contratación de los suministros y servicios necesarios para la Transferencia Electrónica de Fondos en las estaciones fijas de VEIASA, en concepto de uso y mantenimiento de la pasarela.

El servicio debe incluir no sólo el servicio TEF, sino también el dispositivo físico (Pinpad) y sus accesorios correspondientes. Todo este conjunto será el facturable de manera mensual llevados al número total de terminales instalados (de red y de 3G)

Debemos distinguir dos tipos para las estaciones fijas:

- Los dispositivos que están en el **mostrador de la oficina,** que deberán disponer de un soporte vertical para facilitar la interacción con el cliente final.

- Los dispositivos que se encuentran en los **kioscos** de entrada a la oficina, que deberán llevar un soporte horizontal para poder ser acoplados en los kioscos.

Los modelos de PinPad de mostrador y de kioscos no tienen que ser iguales. Los PinPad de los kioscos deben tener la posibilidad de ser configurarlos de tal forma que no permitan firma en la realización de las transacciones.

Los servicios de pago por tarjeta en Estaciones ITV deberán realizar, aproximadamente, unas **3.500.000** transacciones TEF anualmente.

La plataforma de pago deberá cumplir con los siguientes requerimientos genéricos:

- **Servicio de pago electrónico.** Se proporcionará, en modalidad de outsourcing, una pasarela de medios de pago integrada en la red de comunicaciones de los centros autorizadores bancarios que designe VEIASA que posibilite la autorización de transacciones electrónicas realizadas con tarjetas bancarias, empleando los protocolos PRICE/PUC–EMV y PUCE. El proveedor deberá proporcionar un total de 240 terminales Pin-Pad's para la oficina y 180 para los kioscos, pero se espera que próximamente ese número crezca considerablemente, por lo que es necesario que la pasarela de medios de pago sea capaz de gestionar peticiones de un número mínimo de 800 terminales, para garantizar capacidad de crecimiento futuro. VEIASA podrá demandar nuevos dispositivos durante toda la vigencia del acuerdo marco, los cuales se facturarán como un servicio.

- **Tipos de Transacciones.** La solución permitirá, al menos, los siguientes tipos de transacciones:

  - Venta.
  - Devolución.
  - Anulación de una venta.
  - Anulación de una devolución.
  - Pre-autorización.
  - Liberación de Pre-autorización.
  - Anulación de Pre-autorización.

- **Autorización de transacciones de pago fuera de línea (off-line).** El sistema de pago con tarjeta proporcionado, en caso de interrupción en las comunicaciones en cualquiera de los extremos, autorizará operaciones off-line. Deberá poderse establecer, para cada uno de los tipos de tarjetas definidos, los límites de importe para la autorización off-line.

- El servicio de pago electrónico proporcionado debe permitir el pago con **tarjetas American Express**.

- **Interfaz con el sistema económico-financiero.** La información de todas las transacciones electrónicas que pasen por la pasarela de medios de pago podrá incorporarse de manera automatizada al sistema económico-financiero de VEIASA mediante procesos por lotes.

- **Alojamiento de la pasarela de Medios de Pago.** La pasarela de medios de pago estará alojada en un centro de proceso de datos (CPD) que cumpla con la normativa PCI.

  Dicho CPD contará con las siguientes características:

  - Sistemas de explotación conforme a la certificación ISO27001.
  - Servidores tolerantes a fallos.
  - Equipos y líneas de comunicación redundantes.
  - Funcionamiento permanente en horario 24x7x365
  - Vigilancia de la disponibilidad de los equipos en 24x7x365
  - Sistema de Alarmas para detección proactiva de incidencias.

- **Sistema de información.** Se proporcionará un sistema de información con acceso Web mediante el que se podrá consultar la actividad diaria, así como datos históricos referentes al pago con tarjeta. Toda la

información debe poderse exportar a diversos formatos de archivo. El adjudicatario del servicio se encargará de realizar copia de seguridad de la información generada de manera periódica.

- **Integración.** Se proporcionarán los componentes necesarios (librerías, controladores, software propietario, etc.), así como la documentación correspondiente para la integración entre los dispositivos utilizados para el pago con tarjeta (Pin-Pad's) y la aplicación ITV de VEIASA, que actuará como terminal punto de venta (TPV). Asimismo, deberá proporcionarse el soporte técnico que VEIASA estime necesario para llevar a cabo la citada integración.

- **Elaboración de Estadísticas periódicas de incidencias.**

- **Dispositivos Pin-Pad.** Tendrán las siguientes características:

  - Conexión Ethernet
  - EMVCO Level 1 y Level 2
  - Certificados PCI-PED y TQM
  - Lectura de todo tipo de tarjetas bancarias
  - Lector contactless compatible con lectura NFC
  - Soporte SNCP (Sistema Normalizado de Cifrado de Pistas)
  - Actualizable de manera remota
  - Configuración de solicitud de firma para los terminales de los kioscos

4.2 Pago con Tarjeta en Estaciones Móviles

Para este suministro y servicio aplica exactamente lo mismo que para el apartado 4.1 de Estaciones Fijas, relativo a los servicios asociados al mostrador de la oficina. Se estima un total de 20 terminales Pin-Pad's para las unidades móviles.

Los servicios de pago por tarjeta en Estaciones ITV Móviles deberán realizar, aproximadamente, unas **70.000** transacciones TEF anualmente.

4.3 Pago con Tarjeta para Verificadores de Metrología

El objeto del presente apartado es la contratación de un servicio integral que contemple tanto la pasarela de pago como los terminales para los Verificadores de Metrología de VEIASA, los cuales tienen que ser móviles (GPRS/3G). VEIASA proporcionará las tarjetas SIM correspondientes para poder integrarse con las VPN de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Los servicios de pago por tarjeta en Metrología deberán realizar, aproximadamente, unas **9.000** transacciones TEF anualmente.

4.3.1 Dispositivos Pinpad Metrología

Se necesitará el servicio asociado aproximadamente en 15 Pin pad´s con movilidad. Estos dispositivos se gestionarán, igual que para el área de ITV, como un servicio y deberán tener las siguientes características:

  - Certificados PCI
  - Soporte de todos los modelos de pago
  - Diseño orientado a la movilidad
  - Lectura de todo tipo de tarjetas bancarias
  - Lector contactless compatible con lectura NFC
  - Soporte SNCP (Sistema Normalizado de Cifrado de Pistas)
  - Actualizable de manera remota

- Conectividad inhalambrica 3G/GPRS
- Dual SIM

4.4 Pago con Tarjeta en Web de Citas

A diferencia de los suministros y servicios de pago por tarjeta en Estaciones Fijas y Estaciones Móviles, ya implantados en VEIASA, en el caso de la Web de Citas la contratación de los servicios requeridos resultará totalmente novedosa.

VEIASA ofrece a los ciudadanos la solicitud de cita previa en cualquiera de las Estaciones ITV que gestiona. Este servicio (http://www.itvcita.com) se basa en una aplicación web que se encuentra alojada en un proveedor de servicios que proporciona el alojamiento, mantenimiento y soporte a la misma.

Dentro de la iniciativa emprendida por VEIASA para el pago telemático como método principal de abono de los servicios de ITV, se hace necesaria la adquisición de una pasarela que permita la realización de pagos desde la web de cita previa, lo cual permitirá agilizar y descongestionar el proceso de pago en los centros.

Además, VEIASA se encuentra inmersa en varios proyectos tecnológicos relacionados, en mayor o menor medida, con los servicios de Transferencia Electrónica de Fondos. Por este motivo, la nueva solución que se implante deberá ser lo suficientemente versátil como para soportar los requisitos previsiblemente demandados por los citados proyectos, de forma que puedan ir ampliándose los servicios contratados.

4.5 Otras características del servicio

- Horario de atención telefónica 24 x7.
- Detección y resolución de problemas Hardware y software atribuibles a la empresa adjudicataria.
- Soporte para los cambios de parametrización del sistema.
- Disponer de sistemas en los CPD de tolerancia a fallos que garanticen la continuidad del servicio.

5. CARACTERISTICAS DE LA PLATAFORMA DE PAGO

La plataforma de pago debe cumplir con los siguientes requerimientos genéricos:

- **Pago Electrónico en Internet**: Se proporcionará, en modalidad de outsourcing, una pasarela de pagos que posibilitará la autorización de transacciones electrónicas con tarjetas bancarias de crédito/débito, mediante la conexión a las diferentes entidades autorizadoras.

- **Tipos de Transacciones.** La solución permitirá, al menos, los siguientes tipos de transacciones:

  - Preautorización.
  - Liberación de Preautorización.
  - Venta.
  - Devolución.
  - Anulación de una venta.
  - Anulación de una devolución.

- **Modo MULTICOMERCIO/MULTIMERCHANT**: El sistema debe permitir trabajar en modo MULTICOMERCIO/MULTIMERCHANT con aquellos Centros Autorizadores que admiten esta modalidad.

- **Medio de Pago Seguro.** En cada transacción de cobro el sistema de venta proporcionará un identificador de transacción o número de localizador o similar generado por VEIASA. Este número será el que case la información de gestión de venta con la información de gestión del cobro con tarjeta y la autentificación del titular de la tarjeta con la que se esté pagando. Una vez gestionada la autentificación

del titular y el cobro, se le devolverá al punto de venta: Resultado de la Operación (aprobada o denegada), Código de Autorización Bancaria, Identificador de Transacción y el resto de datos bancarios obligatorios.).

- **Mediante parametrización, la solución podrá:**
  - Definir cada una de las entidades financieras a las que el sistema deberá conectarse para resolver una autorización de pago electrónico, así como definir los servicios de protocolo y de comunicaciones necesarios para realizar el intercambio de peticiones de autorización con la misma.
  - Definir los tipos de tarjetas (o cualquier otro documento de identificación: tarjeta chip, cheques, etc.) que serán admitidas en el sistema, en base a su BIN (o sistema de numeración correspondiente), y asociar cada uno de ellos a una entidad financiera de las definidas en el punto anterior.
  - Para cada uno de los tipos de tarjetas definidos, establecer los límites de importe para la autorización off-line de transacciones de pago, cuando estas no pueden llevarse a cabo on-line.
  - Definir, cuando la entidad financiera (y su protocolo) lo permita, el código de cuenta bancaria en el que se desea sea abonados los cargos autorizados por ésta (abono a nivel de centro autorizador) teniendo en cuenta la posibilidad de cuentas Merchant que ofrece nuestra solución.
  - Identificar los puntos de venta tanto a nivel interno del sistema, como frente a las entidades financieras, en el caso de que el protocolo de intercambio con las mismas así lo exija.
  - Definir agrupaciones de puntos de venta (Centros de Venta) e identificarlas frente a las diferentes entidades financieras cuando el protocolo de intercambio establecido con ellas así lo exija.
  - Definir diferentes monedas o divisas para la obtención de informes, incluyendo el euro.
  - Programar la ejecución desasistida de determinadas tareas tales como aperturas y cierres de sesiones contables, paso a histórico de datos, etc.

- **Interfaz de Control y Explotación:** el sistema debe proporcionar una herramienta de gestión que permita realizar entre otras las siguientes operativas de gestión:
  - **Iniciar una sesión**. Desencadena el arranque del sistema inicializando los registros de trabajo, arrancado los servicios de protocolos y comunicaciones, habilitando el sistema para recibir peticiones de autorización desde los puntos de venta.
  - **Control del estado del sistema**. Permite arrancar y parar el sistema.
  - **Control de estado de las sesiones**. Visualiza el estado de las sesiones establecidas con las diferentes entidades financieras, así como ofrecer información en tiempo real de los totales y número de transacciones efectuadas con cada una de ellas.
  - **Test de enlace**. Permite desencadenar una conexión de test para verificar el estado del enlace de comunicaciones con una entidad financiera.
  - **Registro de eventos**. Permite obtener una lista de todos los sucesos registrados por el sistema, tales como fallos en las comunicaciones, errores internos de la aplicación, incidencias acaecidas durante los procesos de conciliación, etc. Además, cada servicio de los descritos anteriormente genera su propio log de errores que permite la detección y el diagnóstico de posibles incidencias.
  - **Cierre de sesión**. Permite lanzar los procesos de conciliación y abono con las entidades financieras, si el protocolo que soporta el intercambio con estas así lo permite. Se emiten informes de Conciliación Bancaria correspondientes a cada entidad financiera. Estos listados indican las transacciones que no han llegado a los Centros Autorizadores por motivos de off-line o autorización local. De esta manera se averigua fácilmente el motivo de los posibles descuadres entre contabilidad bancaria y contabilidad propia. También se generarán los ficheros de detalle necesarios para resolver los descuadres producidos.

- **Alojamiento de la pasarela de Medios de Pago WEB.** La pasarela de medios de pago estará alojada en un centro de proceso de datos (CPD) que cumpla con la normativa PCI
- Dicho CPD contará con las siguientes características:
    - Sistemas de explotación conforme a la certificación ISO27001.
    - Servidores tolerantes a fallos.
    - Equipos y líneas de comunicación redundantes.
    - Funcionamiento permanente en horario 24x7x365
    - Vigilancia de la disponibilidad de los equipos en 24x7x365
    - Sistema de Alarmas para detección proactiva de incidencias.
- **Módulo de Informes**. El sistema podrá generar al menos los siguientes Informes:
    - **Por centro de venta**: Se generan informes con todas las transacciones realizadas en una agrupación de puntos de venta que se configuran como un centro de venta con independencia del tipo de tarjeta y del banco que la emitió.
    - **Por tipo de tarjeta**: Se generan informes con todas las transacciones realizadas con un tipo de tarjeta determinada, con independencia del comercio que las originó y del banco que la emitió.
    - **Por Centro Autorizador:** Se generan informes con todas las transacciones autorizadas por una entidad financiera determinada, con independencia del centro de venta que las originó y del tipo de tarjeta.
- **Sistema de Monitorización.** Se proporcionará un sistema de monitorización mediante el cual, además de poder realizar las operaciones básicas del sistema, se podrá consultar la información on-line de sus ventas con tarjeta en cada uno de los Sistemas (Centros Autorizadores) con los que trabaje, Documentos (Tarjetas) o Puntos de Cobro (TPV).

6. SERVICIOS DE PAGO POR LA WEB DE CITAS

Los servicios profesionales incluidos en la oferta deberán garantizar la instalación e integración de la plataforma con el sistema informático existente en la actualidad y su correcta configuración final que garantice, sin lugar a dudas, el funcionamiento del conjunto final instalado. Se estima un volumen de transacciones medio durante la duración contrato de 145.000 /mes, que supone el 50% del total de citas., no se dispone de experiencia previa, la cifra real de transacciones por internet puede variar esta cifra

Todas las tareas de instalación y configuración se consensuarán y planificarán con el personal técnico de VEIASA que ésta designe. Todos los trabajos, tanto dentro como fuera de horario, se realizarán de forma que no interrumpan el normal funcionamiento y la disponibilidad de los servicios informáticos de VEIASA.

Además, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Se deberá planificar conjuntamente, con la antelación suficiente, entre VEIASA y el adjudicatario la fecha de prestación de los servicios.
- VEIASA designará un responsable, como punto focal, para toda la comunicación relativa al servicio, facultado para actuar en nombre VEIASA.
- VEIASA designará los administradores de sistemas (según número de entornos) necesarios y disponibles durante el servicio para recibir la transferencia de conocimientos.

6.1. Fases del Servicio

6.1.1. Análisis y Diseño de la Solución

En la fase de Análisis y Diseño, se realizarán las siguientes tareas:

- Recogida y Análisis de Estructura de VEIASA.
- Identificación de Sistemas.
- Elaboración del Diseño Técnico de la Solución.
- Elaboración del Procedimiento de Despliegue.

6.1.2. Integración con los Sistemas

En la fase de Integración el adjudicatario facilitará a VEIASA todos los plugins, webservices y herramientas necesarias para su integración con los sistemas actuales.

El adjudicatario deberá realizar la parametrización del sistema donde se deben incluir:

- Definición de la información a manejar entre TPV Web de VEIASA y la Pasarela.
- Activar elementos necesarios en la aplicación.
- Generar lógicas de negocio.
- Conexiones con centros autorizadores.

En esta fase se incluirán todos los manuales y códigos de ejemplo necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma.

6.1.3. Prueba Piloto

El adjudicatario deberá poner a disposición de VEIASA un entorno de TEST remoto que facilite la realización de las pruebas del sistema, antes de su validación y su pase a producción.

Durante esta fase de Piloto se deberá realizar:

- Integración de la pasarela de pago web y la aplicación de venta por INTERNET de VEIASA y certificación de las mismas.
- Seguimiento y soporte por parte de personal del adjudicatario de las pruebas realizadas por VEIASA y validación de las mismas
- Gestión con entidades bancarias, y tramitación de pruebas de protocolo para validación del entorno, para los centros procesadores que lo requieran.

Se contempla un periodo de pruebas y verificación del servicio de **un mes** de duración, antes de su puesta definitiva en producción. En el caso que las pruebas no tengan resultado satisfactorio, el adjudicatario procederá a realizar las correcciones oportunas hasta que se obtenga la validación por VEIASA, sin que ello suponga ningún coste añadido al ofertado por la empresa adjudicataria.

Es condición indispensable, el visto bueno de VEIASA, a esta prueba piloto, para poder prestar el servicio.

Una vez comprobado el perfecto funcionamiento del sistema tras el periodo de pruebas, se procederá a la puesta en producción definitiva del servicio, realizando las labores y ajustes necesarios.

6.1.4 Transferencia de Conocimiento

Una vez realizada la puesta en marcha de la plataforma en producción, el adjudicatario procederá a formar a los técnicos que VEIASA designe, mediante dos sesiones formativas de 5 horas de duración cada una, como mínimo, a los efectos de adquirir los conocimientos necesarios de la misma.

6.1.5. Acuerdo de Nivel de Servicio

Una vez se encuentre operativo el sistema y cuente con todos los servicios objeto de la presente propuesta comenzará la etapa de soporte al sistema.

El adjudicatario deberá contar con un equipo de trabajo suficiente durante la totalidad de la vigencia del contrato, a fin de garantizar la correcta prestación de los servicios requeridos.

El soporte de primer nivel a VEIASA, así como el seguimiento de las incidencias, lo prestará el centro de Helpdesk del adjudicatario. Este centro, además, se encargará de gestionar y registrar las incidencias, sean del tipo que sean, y de calcular los tiempos de resolución de las mismas, proporcionando información estadística del servicio.

El objetivo que este grupo deberá cumplir es el de asegurar el funcionamiento estable y controlado del sistema, una vez puesto en marcha.

En los cambios de versión de la Pasarela de Pago, el software de aplicación o de cualquier elemento que sea parte del servicio (Base de Datos, Sistema Operativo, etc.) será actualizado en los sistemas centrales del adjudicatario, sin coste adicional para VEIASA.

6.1.6. Tiempos de respuesta

El Adjudicatario se comprometerá a cumplir los acuerdos de nivel de servicio que se detallan a continuación:

TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA
Tiempo en solucionar una disfunción crítica pasarela pago (*)	<=10 minutos
Tiempo en reposición de terminales averiados	<=2 días
Tiempo en solucionar una consulta de usuario crítica	<=4 horas
Tiempo en solucionar una disfunción no crítica	<=2 días
Tiempo en solucionar una consulta de usuario no crítica	<=3 días

(*) Aquella que imposibilite a la ITV el cobro por tarjeta

En cualquier momento VEIASA y el adjudicatario podrán, de común acuerdo, revisar el acuerdo en vigor con el objetivo de perfeccionarlo y completarlo (estableciendo métricas realistas, añadiendo nuevos parámetros, mejorando los valores objetivo inicialmente comprometido, etc.).

6.1.7. Documentación

Con independencia de la documentación que se solicite en otras secciones del presente pliego, la empresa adjudicataria, con carácter previo a la formalización del Acuerdo Marco, deberá suministrar a VEIASA la siguiente documentación:

- Manuales de Usuario y Administrador.

7. GARANTIA

La garantía de funcionamiento de la plataforma debe mantenerse durante todo el periodo de vigencia del contrato. El adjudicatario debe disponer de un servicio de soporte para hacer frente a las incidencias que se produzcan durante dicho periodo.

8. MANTENIMIENTO

El proveedor del servicio se encargará del mantenimiento de todos los elementos que intervienen en el servicio: Terminales pinpads, funcionamiento plataforma de pago, componentes del licitador del sistema de pago por internet, soporte, reposición de terminales, consultas del usuario, atención de incidencias críticas y no críticas, etc.

9.-INTEROPERATIVIDAD

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de inteoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el art. 37.4
Guía de Referencia del Informe Vinculante en materia de Política Digital. Cuadro de Revisiones 35
del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

10. NORMALIZACIO DE FUENTES Y REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, pais de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:

http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf

11. GESTION DE USUARIOS Y CONTROL DE USUARIOS Y EL CONTROL DE ACCESOS.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos

personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

- En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,....) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin. b) En el caso de que en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.
- Guía de Referencia del Informe Vinculante en materia de Política Digital. Cuadro de Revisiones 36.

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

12. SEGURIDAD

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

<<Recomendado incluir una relación de las categorías de seguridad ALTA, MEDIA o BÁSICA en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación>>

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de <<organismo contratante>> en materia de Seguridad TIC.
Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncert.cni.es/), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

13. USO DE INFRESTRUCTURAS TIC Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes: • Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en El certifiel caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).

• @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
• Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
• @ries: el registro unificado de entrada/salida.
• notific@: prestador de servicios de notificación.
• LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
• port@firma: gestor de firma electrónica interna.
• etc.

14. METODOLOGIA

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen. La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

15. CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLOGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCIA

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

16. ACCESIBILIDAD

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles. En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario
Guía de Referencia del Informe Vinculante en materia de Política Digital. Cuadro de Revisiones 38
Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea. Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su

caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

17. .APERTURA DE DATOS

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real. Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos

18. APERTURA DE SERVICIOS

Las ofertas presentadas deberán estar orientadas a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique. La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima. En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI, en los casos que fuese necesario.

Propuesta de redacción elaborada por:
Rafael Rodriguez Morales, Jefe Unidad Mantenimiento SSII

Firmada por:
Enrique García Luján (titular de la firma electrónica)