Junta de Andalucía

INFORME TÉCNICO DEL COMITÉ TÉCNICO DE EVALUACIÓN

La presente valoración técnica tiene como objeto evaluar las ofertas y propuestas técnicas presentadas por las empresas licitadoras para la contratación del servicio de implantación, configuración, parametrización y puesta en explotación del saas sporttia para la gestión de las instalaciones deportivas, así como los interfaces de comunicación del enterprise service bus (esb) e integraciones necesarias para las instalaciones deportivas. Expediente:.C101-10AA-0621-0073 – Lote 1 y 2.

1. EMPRESAS EVALUADAS.

Las propuestas evaluadas corresponden a las empresas que se detalla a continuación:

Lote 1:

Empresa
Social Cloud, S.L.

Lote 2:

Empresa
Paycomet S.L.U.

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

Sobre B. Proposición técnica.

Las empresas licitadoras presentarán una proposición técnica con los siguientes apartados y desglose de información, conforme al siguiente:

Lote 1:

a) Descripción de las funcionalidades, características, requerimientos y arquitectura del sistema (backend de gestión y frontend de usuarios).
b) Descripción de la arquitectura y servicios de cloud computing (nube) empleados.
c) Descripción de los servicios de soporte y asistencia técnica necesarios en la implantación del sistema, así como la política de actualizaciones de software. En cualquier caso, el soporte software deberá ser correctivo, ante cualquier fallo técnico o funcional detectado y comunicado, y evolutivo, para adaptarse a cualquier cambio normativo que pueda afectar a Turismo y Deporte de Andalucía.
d) Descripción de un plan de formación para que los usuarios de la aplicación puedan hacer uso de ella, rentabilizando sus posibilidades, y en consecuencia garantizando su manejo.

e) Descripción de la configuración de los espacios y servicios deportivos.

f) Proyecto de funcionamiento que se ajustará al siguiente esquema:

- Introducción.
- Identificación y alcance de la oferta.
- Resumen ejecutivo de la oferta.
- Modelo del servicio propuesto. Acuerdo de Nivel de Servicio
- Solución funcional y técnica. Descripción de las funcionalidades, características, requerimientos y arquitectura del sistema (software y servicios en la nube).
- Políticas de Seguridad y Protección de Datos de Carácter Personal.
- Medidas de alta disponibilidad y tolerancia a fallos.
- Servicios de gestión y atención a los administradores.
- Plan de integración de hardware dependiente del sistema (control de acceso, TPV, etc).
- Plan de formación para los usuarios.
- Plan de devolución del servicio. Garantía del borrado de los datos a la resolución del contrato.
- Plan de Proyecto: fases, hitos y cronograma.
- Programa de las medidas para asegurar la autentificación, la confidencialidad, la integridad, y la disponibilidad para conseguir los niveles de seguridad requeridos por Turismo y Deporte de Andalucía (al menos ENS nivel bajo)
- Plan de calidad para la prestación del servicio, y propuesta de garantía de calidad.
- Plan de actuación con metodología, procedimientos de trabajo y recursos para la puesta en marcha del sistema.
- Servicios de soporte y servicios técnicos para la implantación y el mantenimiento del sistema.

Lote 2:

a) Descripción de las funcionalidades y características de la solución. Incluyendo información y documentación detallada sobre:

- Solución de múltiples formas/medios de pago.
- Tokenización de tarjetas.
- Control de fraude.
- Esquema de integración con los actuales sistemas de gestión.
- Detalle y funcionalidades del backend que permite la explotación de datos. (Panel de control)
- Detalle de la suscripción de pagos o pagos recurrentes

- Esquema y descripción del sistema multiplataforma que permita eCommerce, pagos presenciales, pagos telefónicos y pagos telemáticos mediante web, app, smart tv, correo electrónico, pay link, pay QR, o canales tipo Bizum....
- Descripción de la solución ofertada de TPV virtual y físico integrados con línea de caja, ESB, ERP, etc....
- Documentación acreditativa de cumplimiento regulación europea PSD2 (Payments Services Directive 2), SCA, Certificación PCI-DSS Nivel 1, etc...
- Flujograma e identificación inicial de los procesos de integración de la solución PSP a través del ESB, ERP Dinamyc Navision y Sporttia de Turismo y Deporte de Andalucía.

b) Descripción de los servicios de soporte y asistencia técnica necesarios en la implantación del servicio, así como las políticas de actualizaciones e incorporación de nuevas formas de pago, especialmente las alternativas.

c) Políticas de Seguridad y Protección de Datos de Carácter Personal.

d) Plan de Formación de uso de la solución.

e) Medidas de alta disponibilidad y tolerancia a fallos.

f) Programa de las medidas para asegurar la autentificación, la confidencialidad, la integridad, y la disponibilidad para conseguir los niveles de seguridad requeridos por el ENS.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Lote 1.

Propuesta técnica: Se considerarán APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES aquellas ofertas que alcancen 15 puntos de los 30 puntos máximos posibles de la proposición técnica conforme a los siguientes criterios:

1. Documentación técnica presentada conforme al desglose detallado de documentación y apartados a contemplar**. Hasta un máximo de 30 puntos desglosado de la siguiente forma:**

a) Descripción de las funcionalidades, características, requerimientos y arquitectura del sistema (backend de gestión y frontend de usuarios). **Hasta un máximo de 3 puntos.**
b) Descripción de la arquitectura y servicios de cloud computing (nube) empleados. **Hasta un máximo de 2 puntos.**
c) Descripción de los servicios de soporte y asistencia técnica necesarios en la implantación del sistema, así como la política de actualizaciones de software. En cualquier caso, el soporte software deberá ser correctivo, ante cualquier fallo técnico o funcional detectado y comunicado, y evolutivo, para adaptarse a cualquier cambio normativo que pueda afectar a Turismo y Deporte de Andalucía. **Hasta un máximo de 3 puntos.**

d) Descripción de un plan de formación para que los usuarios de la aplicación puedan hacer uso de ella, rentabilizando sus posibilidades, y en consecuencia garantizando su manejo. **Hasta un máximo de 2 puntos.**
e) Descripción de la configuración de los espacios y servicios deportivos. **Hasta un máximo de 8 puntos.**
f) Proyecto de funcionamiento en relación al esquema referenciado. **Hasta un máximo de 12 puntos.**

Todas las ofertas que alcancen los 15 puntos pasarán a la fase de valoración económica. Esta valoración será considerada en la suma de las puntuaciones obtenidas junto al resto de apartados.

Lote 2.

Propuesta técnica: Se considerarán APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES aquellas ofertas que alcancen 20 puntos de los 40 puntos máximos posibles de la proposición técnica conforme a los siguientes criterios:

a) Descripción de las funcionalidades y características de la solución (Hasta un máximo de **20 puntos**).
b) Descripción de los servicios de soporte y asistencia técnica necesarios en la implantación del servicio, así como las políticas de actualizaciones e incorporación de nuevas formas de pago, especialmente las alternativas (Hasta un máximo de **5 puntos**).
c) Políticas de Seguridad y Protección de Datos de Carácter Personal (Hasta un máximo de **4 puntos**).
d) Plan de Formación de uso de la solución (Hasta un máximo de **4 puntos**).
e) Medidas de alta disponibilidad y tolerancia a fallos (Hasta un máximo de **3 puntos**).
f) Programa de las medidas para asegurar la autentificación, la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad para conseguir los niveles de seguridad requeridos por el ENS (Hasta un máximo de **4 puntos**).

Todas las ofertas que alcancen los 20 puntos pasarán a la fase de valoración económica. Esta valoración será considerada en la suma de las puntuaciones obtenidas junto al resto de apartados.

3. PUNTUACIONES.

3.1 Lote 1.

1. Documentación técnica presentada conforme al desglose detallado de documentación y apartados a contemplar**. Hasta un máximo de 30 puntos desglosado de la siguiente forma:**

a) Descripción de las funcionalidades, características, requerimientos y arquitectura del sistema (backend de gestión y frontend de usuarios). **Hasta un máximo de 3 puntos.**

La empresa Social Cloud, S.L, desarrolla de forma completa y profusa las funcionalidades, características, requerimientos y arquitectura del sistema en el que se basa el SaaS, detallando los diferentes bloques, entre otros, del frontend y backend como la denominada ZONA DE CLIENTE, recogiendo apartados como los privilegios, configuración de los centros, consentimiento, apartado de administradores, control de acceso, automatizaciones, etc....

También desarrolla, todo lo vinculado a productos, servicios, actividades, inscripciones, eventos, escuelas deportivas, etc.... dando respuesta suficientemente a las necesidades de nuestras instalaciones en el desarrollo de su actividad empresarial diaria.

En este apartado, también el documento recoge de forma muy completa, lo vinculado a la integración y ámbito administrativo, como integración con Microsoft Dynamic Nav (Navision), ofreciendo total compatibilidad con el actual ERP de Turismo y Deporte de Andalucía; así como soluciones de TPV, monedero virtual, cuaderno de pago, adaptación a ficheros SEPA de conciliación bancaria....

En relación a la arquitectura de sistema, entre otras características planteadas, se explicita a modo resumen, lo siguiente:

- Hardware, servidores alojados en el cloud de google, mediante servidores balanceados para la carga de trabajo, servidor BBDD de doble núcleo y SSD
- Software, el backend con framework propio y basado en tecnología MVC, y ejecutándose en PHP 7.0.32. En el frontend las tecnologías utilizadas son jQuery, AngularJS, Bootstrap, Moment.js

Por lo descrito anteriormente, lo presentado se ajusta suficientemente a los requisitos y necesidades objeto de la licitación en este apartado, otorgándose 3 puntos.

b) Descripción de la arquitectura y servicios de cloud computing (nube) empleados. **Hasta un máximo de 2 puntos.**

En este apartado la empresa Social Cloud, S.L establece tres bloques conceptuales y de desarrollo de la documentación, siendo:

- Descripción de funcionalidades, desglosando todo lo vinculado a la gestión de usuarios, servicios, accesos, alquileres y actividades, escuelas deportivas, economía y notificaciones
- Descripción técnica, capa de presentación, compatibilidad, capa de negocio, aplicaciones móviles, arquitectura de servidores, calidad del servicio
- Metodología y gestión del proyecto, entornos, accesibilidad. Protección de datos (Derechos ARCO, Confidencialidad, seguridad...)

En el desarrollo de los bloques mencionados anteriormente, se realiza una pormenorizada explicación, detalle y desglose de los protocolos, sistemas, datos e información que gestionan, recopila o gestiona el sistema, puertos de comunicación, API´s, etc.... así como las tec-

nologías compatibles y variedad de posibilidades de integración. También se refleja la compatibilidad y versiones de S.O, Navegadores, Apps, etc...

La empresa Social Cloud, S.L hace un desglose ajustado y adecuado a lo solicitado en este apartado otorgándose 2 puntos.

c) Descripción de los servicios de soporte y asistencia técnica necesarios en la implantación del sistema, así como la política de actualizaciones de software. En cualquier caso, el soporte software deberá ser correctivo, ante cualquier fallo técnico o funcional detectado y comunicado, y evolutivo, para adaptarse a cualquier cambio normativo que pueda afectar a Turismo y Deporte de Andalucía. **Hasta un máximo de 3 puntos.**

Social Cloud, S.L, recoge dos niveles de atención en la asistencia técnica, un primer nivel de soporte y un segundo nivel de programación. El primero atendería la primera toma de contacto para resolución de dudas, aclaraciones de implantación, planteamiento de metodología, formación de nuevos desarrollos y reportes de incidencias. Y el Segundo Nivel destinado a la resolución de integraciones a medida, desarrollos evolutivos y correctivos necesarios. En el documento se específica equipo de personas de contacto, horarios y medios de contacto directo, chat, mail, móvil, etc....
También se recoge en este apartado la política de actualización de software, estableciéndose que por la propia definición de un servicio SaaS, la actualización es continua, transparente y automática de cara al cliente, donde además recogen los tiempos medios de despliegue dependiendo de los requerimientos del cliente usuarios, situándose en un periodo de una/dos semanas en el despliegue de la actualización condicionado a la complejidad de la actuación a conseguir.
Finalmente se desglosa los diferentes test que realizan para mantener la calidad del servicio y como medio de control de calidad, así como el control de versiones e integridad de los datos.
La empresa Social Cloud, S.L hace un desglose ajustado y adecuado a lo solicitado en este apartado, aunque se echa en falta un detalle mayor a través de un flujograma o similar de los servicios de soporte, tiempo de respuesta por tramos, etc... otorgándose en este apartado 2 puntos.

d) Descripción de un plan de formación para que los usuarios de la aplicación puedan hacer uso de ella, rentabilizando sus posibilidades, y en consecuencia garantizando su manejo. **Hasta un máximo de 2 puntos.**

La empresa Social Cloud, S.L, en lo relacionado al plan de formación, establece un plan de formación para cada una de las instalaciones, objeto de la licitación, realizando 4 intervenciones, recogidas en las siguientes fases:

- Fase 1. Consultoría, realizándose al menos 2 consultorías en cada una de las instalaciones, para identificar las necesidades y casuísticas propias de cada instalación.

- Fase 2. Parametrización, fase que después de la consultoría, se realizará la parametrización y configuración de las instalaciones deportivas en su totalidad.
- Fase 3. Formación y aprendizaje. Finalizadas las dos primeras fases, la empresa establece realizar en cada una de las instalaciones una formación al personal de al menos dos días completos presenciales, para el correcto aprendizaje de la aplicación y plataforma.
- Fase 4. Seguimiento y supervisión. Después de la formación, y en los siguientes 15 días establecen un seguimiento online del uso de la plataforma por parte de los administradores, de forma que si hay que corregir o realizar una adaptación se pueda producir.

Lo planteado en este apartado es adecuado, pero no se pormenoriza con un cronograma estimado de los tiempos, contenidos, etc.... otorgándose 1 punto.

e) Descripción de la configuración de los espacios y servicios deportivos. **Hasta un máximo de 8 puntos.**

En este apartado la empresa realiza un estudio individualizado de cada una de las instalaciones, identificando a través de planos los espacios deportivos, así como un detalle concienzudo y exacto de las prácticas deportivas ofertadas y espacios disponibles, trasladando un conocimiento actualizado y real de las necesidades de gestión y configuración por parte del SaaS.
Además, amplia y desarrolla con un descriptivo concreto de cómo se produciría la configuración de cada uno de los espacios, e incluso en algunos de los espacios deportivos, ofreciendo diferentes posibilidades, ajustadas a la casuística e idiosincrasia propia de la gestión de la instalación.

Lo contemplado en la documentación, se ajusta perfectamente a lo solicitado y traslada la información necesaria buscada en este aspecto, relacionada con la realidad de los espacios existentes y su configuración/integración/ gestión a través del SaaS, conforme a lo requerido en el PPT. Se otorga en este apartado 8 puntos.

f) Proyecto de funcionamiento en relación al esquema referenciado. **Hasta un máximo de 12 puntos.**

Social Cloud, S.L, hace un desarrollo ajustado en cada uno de los apartados referidos y solicitados en el Proyecto de funcionamiento, siguiendo apartado por apartado el esquema referenciado en el PCP. Incorporando en cada uno de ellos la información relevante y necesaria, ajustada a lo exigido en las características del servicio conforme a lo detallado y solicitado en el descriptivo del PPT.
En este sentido, y de forma descriptiva general cumple con todos los requisitos técnicos y a modo de ejemplo de referencia; con los tiempos de respuesta del servicio, políticas y estándares de seguridad, encriptación, devolución del servicio y garantía de borrado de los datos a la resolución del contrato, etc....

Junta de Andalucía

Dentro de la calidad de la documentación presentada en este apartado, se echa en falta que se hubiera profundizado un poco más mediante esquemas, flujogramas y/o similares en las fases, hitos y cronogramas, más allá de toda la información descriptiva facilitada.
Se otorga en este apartado 10 puntos.

3.2 Lote 2.

a) Descripción de las funcionalidades y características de la solución (Hasta un máximo de **20 puntos).**

La empresa Paycomet, S.L.U, desarrolla en la documentación y explica entre otras en el servicio que presta a sus clientes, para la gestión omnicanal de pago.
Dentro de las funcionalidades de la plataforma, desglosa de forma profusa entre otras las siguientes y conforme a lo exigido en el PPT, en el presente informe hacemos un descriptivo limitativo a modo referencial:

- Tokenización de tarjetas, conforme a la PCI-DSS Nivel 1 y su exigencia de encriptación, permitiendo la posibilidad de realizar pagos recurrentes, suscripciones y/o compras en 1 Click.
- Control de fraude, basado en algoritmos y scoring, así como con integración de fraud managers, dando acceso a través de un módulo que permite la configuración de velocity checks para prevenir operativas fraudulentas.
- Integraciones con el sistema de gestión de Turismo y Deporte de Andalucía, la empresa Paycomet ofrece la versatilidad de integraciones que sean necesarias para un proceso transparente y fluido de cara al cliente, contemplando integraciones en las aplicaciones propietarias, CRM, Web, con el IVR, con las operaciones de remesas a clientes, etc...
- Multiplataforma disponible de pagos, como tpv virtual/físico, pago por link (Paybylink), pago mediante QR (PaybyQR), cobros de pedidos de importe abiertos, pagos mediante IVR, pagos telefónicos (CallTPV), pagos alternativos (Bizum).

Por otro lado, en este apartado, se referencia a la documentación acreditativa del cumplimiento por parte de la empresa en lo vinculado a la regulación europea de la directiva de pago de servicios 2 (PSD2), SCA y certificación PCI.DSS Nivel 1, adjuntándose el documento AOC para verificar esto.
Al ser una entidad gestora de pagos autorizada por el banco de España, entre otras se rige por las normas contenidas en el Real Decreto 19/2018 de 23 de noviembre y el Real Decreto 736/2019 de 20 de diciembre.

Finalmente en la documentación de este primer apartado, traslada el flujograma e identificación de los procesos de integración con las diferentes aplicaciones de Turismo y Deporte de Andalucía, como el ESB, Dinamyc Navision., en este sentido plantean diferentes soluciones de integra-

ción REST o XML, invocaciones de servicios, generación de archivos (YAML...), etc... todo ello acompañado de acceso mediante link a los documentos y librerías de integración disponibles y facilitadas por PAYCOMET, S.L.U.

Una vez evaluado este apartado, se otorga una puntuación de 15 puntos, pues en el apartado vinculado a la solución ofertada de TPV virtual y Físico con la línea de caja, no deja clara la operativa, pues plantean una integración software con la caja mediante API, pero por otro lado hablan de disponibilidad de la función en el primer trimestre de 2022. "Actualmente no disponemos de esta funcionalidad, estará disponible en el primer trimestre del 2022. La integración con el software de caja se realizará mediante API facilitado por PAYCOMET"

b) Descripción de los servicios de soporte y asistencia técnica necesarios en la implantación del servicio, así como las políticas de actualizaciones e incorporación de nuevas formas de pago, especialmente las alternativas (Hasta un máximo de **5 puntos**).

En este apartado, la empresa traslada el organigrama del equipo vinculado al proyecto, trasladando que estará liderado por el CTO (Diego Marcos) y la COO (Noelia Morgade), también recoge cual será la metodología de trabajo a seguir en la integración y seguimiento en el dia a día de la operativa del servicio.

A nivel de soporte y seguimiento de incidencia, plantean soluciones vía telefónica, email o tickets a través del panel de control de la plataforma, con una atención 24x7.

Valorado este apartado, se otorga una puntuación de 2.5 puntos, pues lo presentado es correcto y adaptado a lo requerido, pero de una forma muy genérica.

c) Políticas de Seguridad y Protección de Datos de Carácter Personal (Hasta un máximo de 4 puntos).

La política de seguridad y protección de datos de carácter personal que traslada la empresa Paycomet, S.L.U, se ajusta a lo solicitado en el PPT, así como en la normativa europea y nacional en este ámbito. En este sentido, se otorga una puntuación de 4 puntos.

d) Plan de Formación de uso de la solución (Hasta un máximo de **4 puntos**).

En lo relacionado con la formación en el uso del servicio, la empresa plantea realizar en un primer momento una línea de comunicación con los representantes de cada área que vayan a intervenir en la integración del servicio, contemplando dos áreas como propuestas:

- Sistema/área técnica: encargada de todo lo vinculado al proceso de pruebas, integración, operaciones, reporting.
- Administración, encargada de la gestión de la documentación que el regulador exige para la puesta en marcha del servicio.

Junta de Andalucía

Acompaña en este apartado, link con acceso a la documentación relativa a la integración de la plataforma.

Valorado este apartado, se otorga una puntuación de 2 puntos, pues lo presentado es correcto y adaptado a lo requerido, pero de una forma muy genérica.

e) Medidas de alta disponibilidad y tolerancia a fallos (Hasta un máximo de **3 puntos**).

La empresa Paycomet, S.L.U, traslada en este sentido el esfuerzo por mantener un tiempo de actividad promedio mínimo de 99,9% de base media trimestral en la pasarela de pago para recibir las solicitudes de transacción.

Valorada la documentación presentada, se otorga una puntuación de 1´5 puntos, pues lo presentado es muy general y se podría haber facilitado mayor información y documentación de todas aquellas medidas y elementos vinculados a la tolerancia de fallos usadas por la plataforma para garantizar la calidad del servicio ofrecido.

f) Programa de las medidas para asegurar la autentificación, la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad para conseguir los niveles de seguridad requeridos por el ENS (Hasta un máximo de **4 puntos**).

En este apartado, la empresa Paycomet, S.L.U, está certificada bajo el estándar PCI-DSS nivel 1, esto supone cumplir con el estándar más alto en lo vinculado a la operativa de pagos a nivel mundial y por ende en el cumplimiento de la normativa a nivel europeo y nacional, el mencionado certificado, contempla 4 niveles vinculados al número de transacciones anuales con tarjetas que el proveedor gestione, siendo el nivel 4 el más básico y el 1 el más alto y certificándose en este nivel (1) aquellas empresas que realizan más de 6 millones de transacciones por tarjetas visa o mastercard cada año.
Por otro lado, como consecuencia de la certificación PCI-DSS nivel 1, trasladan el cumplimiento de la normativa ISO 27001, vinculada a los sistemas de gestión de riesgos y seguridad, asegurando la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.
Valorada la documentación, se le otorga una puntuación de 4 puntos en este apartado.

CUANTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN FINAL.

Lote 1.

Social Cloud, S.L	a	b	c	d	e	f	TOTAL
Valoraciones	3	2	2	1	8	10	**26**

Junta de Andalucía

Lote 2.

Paycomet, S.L.U	a	b	c	d	e	f	TOTAL
Valoraciones	15	2.5	4	2	1.5	4	**29**

En Málaga, a 7 de septiembre de 2021