

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº de expediente: AST_2018_002

**SERVICIO DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE LA
PLATAFORMA HORIZONTAL DE PASARELA DE
PAGOS DEL GOBIERNO DE ARAGÓN**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. SITUACIÓN ACTUAL.....	4
3. ALCANCE.....	5
3.1. MEJORA CONTINUA	5
3.2. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES	5
4. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
4.1. MEJORA CONTINUA	7
4.2. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES	7
4.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	7
Matriz de prioridades.....	7
4.4. TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN.....	10
4.5. HORARIO DEL SERVICIO	10
4.6. INCUMPLIMIENTOS.....	10
4.7. INDICADORES Y NIVELES DE SERVICIO	10
5. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	12
6. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	13
7. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.....	14
8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS	15
8.1. SOBRE Nº UNO.....	15
8.2. SOBRE Nº DOS.....	15
8.1. SOBRE Nº TRES	15

1. Introducción

La entidad de Derecho Público Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), adscrita al Departamento de Innovación, Investigación y Universidad del Gobierno de Aragón tiene entre sus funciones proporcionar una solución satisfactoria a las necesidades internas que demanda la propia organización de la Administración de la Comunidad Autónoma, y muy especialmente, soluciones orientadas a facilitar a todos los ciudadanos la comunicación con las organizaciones públicas mediante un acceso y utilización racional de las tecnologías de la información y, al propio tiempo, de contribuir decisivamente a la vertebración y al desarrollo socioeconómico del territorio aragonés.

En un contexto de modernización integral de las Administraciones públicas, la aproximación de la Administración al ciudadano y la mejora de los procedimientos de gestión constituyen objetivos que requieren especial atención. En este sentido, la búsqueda de soluciones organizativas adecuadas obliga, cada día en mayor medida, a la incorporación decidida y a una utilización eficaz y eficiente de los sistemas y tecnologías para la información y las telecomunicaciones, tanto como instrumentos básicos para alcanzar un alto grado de eficacia y eficiencia en la gestión interna de la organización y en los servicios a prestar por las Administraciones públicas como en su condición de herramientas fundamentales para la estructuración de los territorios y su desarrollo económico y social.

Un elemento adicional que cada vez adquiere mayor relevancia para el ciudadano es el nivel de servicio recibido y la calidad del mismo; en un contexto de flexibilidad en los procesos de negocio (flexibilidad en cuanto a horarios, recursos humanos, puestos de trabajo), sus expectativas son crecientes. El ciudadano espera de la Administración la misma flexibilidad que se le facilita en otro tipo de servicios dirigidos al público en general. El ciudadano espera poder realizar sus gestiones con la Administración en una banda de horarios cada vez más amplia, utilizando los múltiples canales que la tecnología le ofrece con procesos simplificados, disminuyendo la necesidad de aportar documentación en papel, limitando la necesidad de realizar desplazamientos (en especial en los medios rurales) y todo ello con las más altas garantías de confidencialidad y seguridad de la información intercambiada con la Administración.

El Gobierno de Aragón es consciente de estas necesidades y en función de las mismas ha puesto en marcha diversas iniciativas entre ellas un servicio de Pasarela de Pagos Electrónicos como servicio corporativo.

2. Situación Actual.

El Gobierno de Aragón dispone actualmente de una Pasarela de Pagos corporativa considerada como un servicio horizontal.

El servicio es resultado de una licitación llevada a cabo en el año 2006 para la implantación de una plataforma Pasarela de Pagos horizontal (llamada PPA) para su utilización como única herramienta de interconexión entre las empresas y ciudadanos, los distintos Sistemas Informáticos del Gobierno de Aragón y las Entidades Financieras Colaboradoras asociadas a efectos de la realización de pagos electrónicos.

En este momento se hayan integradas cuatro entidades financieras y hay once sistemas que utilizan la pasarela en producción.

Las exigencias de disponibilidad del sistema son altas por cuanto es una vía más de recaudación y ha de estar disponible 24 horas los 7 días de la semana, facilitando servicios de administración abierta al ciudadano y avanzando en la extensión de la administración electrónica.

3. Alcance

Los servicios que se han de proporcionar mediante la presente contratación incluyen el **SERVICIO DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE LA PLATAFORMA HORIZONTAL DE PASARELA DE PAGOS DEL GOBIERNO DE ARAGÓN** para asegurar la continuidad operativa de la plataforma frente a posibles incidencias durante su explotación, así como su evolución tecnológica para adaptarse a las necesidades que en cada momento concurren.

A través de este expediente se pretende contratar un servicio que garantice la máxima disponibilidad del sistema a través de unos compromisos de nivel de servicio y una atención 24x7. Se incluyen también los servicios de actualización de versiones para garantizar la adecuación de la solución a la evolución legal y funcional. En el caso de que se entendiera necesaria por parte de AST la presencia técnica in-situ de técnicos del adjudicatario, se deberá proporcionar con un máximo de 4 jornadas (40 horas).

3.1. Mejora Continua

Se ha de ofrecer un servicio de mejora continua ante de incidencias o deficiencias surgidas en la utilización del producto.

El adjudicatario deberá establecer los niveles de servicio necesarios buscando rapidez en las respuestas y el restablecimiento de los servicios de la plataforma lo más rápido posible

- Se deberá proporcionar un soporte básico que proporcione respuestas rápidas.
- Se deberá asegurar que los posibles errores de funcionamiento de la plataforma en explotación se corrigen con prontitud y de forma adecuada.
- Incluirá el soporte especializado necesario para la preparación de respuestas complejas a consultas y peticiones de información, como informes o consultas ad-hoc, extracciones de datos, etc.
- Incluirá la realización de pequeñas mejoras o cambios de ganancia rápida o para soluciones provisionales.

La solución podrá ser provista de un modo temporal, pero deberá ser consolidada con la instalación posterior de un parche correctivo.

3.2. Actualización de versiones

Se ha de proveer de nuevas versiones de software que se liberen como consecuencia de las incidencias reportadas, mejoras solicitadas o de los cambios normativos que puedan afectar al servicio.

Se deberán de cubrir al menos:

- Resolución de incidencias funcionales y técnicas, detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema y que requieran la modificación/adaptación de la plataforma o de sus parametrizaciones sin alterar sus especificaciones funcionales (**mantenimiento correctivo**).
- Nuevas funcionalidades de la plataforma solicitadas por las unidades usuarias que permitan agilizar y mejorar su gestión y sus procesos (**mantenimiento evolutivo**).

- Nuevas funcionalidades al respecto de nuevos medios de pago que se puedan incorporar. (**mantenimiento evolutivo**)
- Adaptaciones de la plataforma a las evoluciones y modificaciones del entorno físico en el que operan, como cambios en la configuración del hardware, software de base, gestores de bases de datos, comunicaciones, etc. (**mantenimiento adaptativo**).
- Adaptaciones de la plataforma a la evolución de la legislación vigente y a cambios organizativos (**mantenimiento normativo**).
- Prevención de problemas latentes antes de que estos ocurran, sin cambio en su funcionalidad (**mantenimiento preventivo**).
- Mejoras de los parámetros de calidad, rendimiento, eficiencia o mantenibilidad de la plataforma, sin cambio en su funcionalidad (**mantenimiento perfectivo**).

Cada nueva versión liberada irá acompañada de la correspondiente documentación que identifique los cambios y mejoras incluidas.

Se deberá de garantizar la compatibilidad en la subida de versiones.

4. Modelo de prestación del servicio

4.1. Mejora continua

El adjudicatario debe ofrecer un canal telefónico a través de un teléfono de tarificación normal y un canal web de contacto con el equipo de soporte.

Existirá soporte 24 x 7 para las incidencias de prioridad 1. Para el resto de las incidencias se requiere un servicio 8 x 5.

No habrá límite en el número de interacciones.

El adjudicatario ofrecerá un medio para el seguimiento de las actuaciones.

El adjudicatario emitirá trimestralmente de manera proactiva un informe de las actuaciones realizadas. El informe debe estar disponible para AST dentro de los cinco días laborables siguientes a la finalización del trimestre. El formato del informe se consensuará al inicio de la prestación del servicio.

El adjudicatario identificará al menos un **técnico de soporte asignado** a la cuenta.

El adjudicatario debe poner a disposición de AST un servicio de consultas a través del que realizar solicitudes de información del servicio y su operación.

4.2. Actualización de versiones

El adjudicatario deberá definir sus compromisos de evolución de la plataforma, presentando anualmente una propuesta de roadmap de evolución.

La oferta deberá contener el roadmap previsto actualmente, así como una previsión de liberalización de versiones o actualizaciones. El adjudicatario ofrecerá una bolsa de 400 horas para llevar a cabo el mantenimiento evolutivo planteado en el roadmap previsto. Se valorará un aumento sobre este volumen de horas en los criterios objetivos.

Para la ejecución de las peticiones planificables se apoyará en la utilización de metodologías ágiles.

El adjudicatario ofrecerá un medio para el seguimiento de las actuaciones ofreciendo herramientas de ciclo de vida colaborativas.

La gestión de versiones incorporará, en caso necesario, pruebas de integración a las entidades financieras colaboradoras integradas así como para las aplicaciones que emplean el servicio de Pasarela de Pagos.

4.3. Gestión de incidencias

Matriz de prioridades

El proceso ITIL de gestión de incidencias implantado en Aragonesa de Servicios Telemáticos establece una **clasificación común** para todas las incidencias y peticiones de servicio (INC/PS) de los servicios implantados. Esta clasificación se basa en los conceptos de

IMPACTO y de SEVERIDAD, los cuales determinan la PRIORIDAD de resolución conforme a la matriz establecida también de manera común para todos los servicios e indicada más adelante.

Cualquier línea de servicio que incluya la resolución de incidencias y que deba ser integrada en los procesos y herramientas de Gestión de Servicios de Aragonesa de Servicios Telemáticos, debe contemplar el procedimiento de categorización y la matriz de prioridades establecidos de forma común para todos los servicios.

Esta clasificación se basa en los conceptos de **IMPACTO** y de **SEVERIDAD**, los cuales determinan la **PRIORIDAD** de resolución conforme a la siguiente matriz.

PRIORIDAD	Impacto			
	Severidad	1	2	3
1	1	1	2	3
2	1	2	3	3
3	2	3	3	4
4	3	3	4	4

En base a la matriz común de prioridades, cada servicio concreto establece sus tiempos de resolución o de respuesta particulares y el nivel de cumplimiento exigido (nivel de servicio). Tanto los tiempos como los niveles de servicio objetivo pueden establecerse para cada servicio en base a la tipología (INC/PS), la prioridad (1/2/3/4) y/o el grupo de resolución (proveedor).

A continuación se describen los conceptos utilizados para la clasificación de las incidencias y peticiones de servicio y se detalla el significado de los diferentes niveles de IMPACTO y SEVERIDAD y el correspondiente factor asociado de PRIORIDAD, bajo los cuales se establecen los niveles de servicio objetivo establecidos para su resolución.

a) Código de IMPACTO

Se obtiene de la siguiente tabla, en base al volumen o tipología de usuarios afectados, determinando el grado de impacto en la organización, en el negocio o en los servicios ofrecidos, dada su relevancia, entidad o consecuencia, o por su efecto en la imagen u opinión pública.

Impacto	Descripción
1	EMPRESA/EDIFICIO/VENTANILLA/CIUDADANOS/EMERGENCIAS , cuando afecta a toda la organización, a más de un departamento, a todo un edificio, tiene repercusión directa en servicios de atención al público o afecta a los servicios de emergencias.
2	SITIO/DEPARTAMENTO/UNIDAD DE NEGOCIO , cuando afecta a un único departamento, toda una planta o en general a una unidad de negocio.
3	USUARIOS MÚLTIPLES , cuando afecta a más de un usuario en relación al uso o configuración común y particular de algún servicio, sistema o aplicación
4	USUARIO/PUESTO , cuando afecta a un único usuario o puesto de trabajo.

Categorización del Impacto

b) Código de SEVERIDAD

Se obtiene de la siguiente tabla, según el grado de afectación a la continuidad del negocio u operaciones habituales:

Severidad	Descripción
1	El servicio o aplicación está fuera de uso. El sistema o aplicación está fuera de uso, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones, y no existen alternativas de operación disponibles.
2	El servicio o aplicación está degradado sin alternativa de uso. Pérdida parcial de funciones del negocio y no existen alternativas de operación disponibles. Situación donde el usuario no puede ejecutar algunas funciones específicas de una aplicación del negocio, no existiendo alternativas para dichas funciones.
3	El servicio o aplicación está degradado con alternativa de uso. Aunque el rendimiento del sistema o aplicación esté degradado, no inhabilita su función de negocio. En esta situación, el usuario no puede usar las aplicaciones, sistemas o servicios como fueron concebidos, pero existen mecanismos de operación que pueden funcionar para dichas funciones.
4	Consultas o peticiones de servicio complementarias o no esenciales, que no afectan a la continuidad del negocio u operaciones habituales.

Categorización de la Severidad

c) Códigos de prioridad

De acuerdo con los códigos descritos de impacto y severidad, se fija la prioridad según el siguiente cuadro:

PRIORIDAD	Impacto			
	1 EMPRESA EDIFICIO VENTANILLA CIUDADANOS EMERGENCIAS	2 SITIO DEPARTAMENTO UNIDAD NEGOCIO	3 USUARIOS MULTIPLES	4 USUARIO PUESTO
Severidad				
1. Fuera de uso	P1	P1	P2	P3
2. Degradado sin alternativa	P1	P2	P3	P3
3. Degradado con alternativa	P2	P3	P3	P4
4. No afectan a la continuidad de negocio u operaciones habituales. Consultas y peticiones de servicio complementarias o no esenciales.	P3	P3	P4	P4

Matriz de prioridades

4.4. Tiempos de respuesta y resolución

PRIORIDAD	TIEMPO RESPUESTA	DE	TIEMPO RESOLUCIÓN	DE	TIEMPO RESOLUCIÓN PROMEDIO	DE
P1	2 horas		24 horas		8 horas	
P2	16 horas		40 horas		32 horas	
P3	24 horas		48 horas		32 horas	
P4	24		72 horas		48 horas	

Los tiempos están expresados en horas laborables conforme al horario definido en apartado horario del servicio.

Tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia por parte de AST y la asignación de un técnico apropiado para la resolución.

Tiempo de resolución es el tiempo transcurrido desde la notificación y el restablecimiento del servicio.

4.5. Horario del servicio

Con independencia de los medios que se establezcan para la atención 24 x 7, el horario mínimo en el que poder contactar con un técnico será:

De lunes a jueves en horario de 8:00 a 17:00.

Los viernes en horario de 8:00 a 16:00.

Se tomará como referencia el calendario laboral de Zaragoza.

4.6. Incumplimientos

Dado un indicador, se considerará incumplimiento cuando el adjudicatario no alcance el nivel objetivo fijado. El grado de incumplimiento se refiere a la diferencia existente entre el nivel alcanzado y el nivel objetivo.

Las penalizaciones por incumplimiento se establecerán en función del porcentaje o del nº de unidades incluidas en el grado de incumplimiento.

Como base para la penalización (BP) se establece el equivalente a la facturación mensual,

4.7. Indicadores y niveles de servicio

A continuación se establecen los siguientes indicadores junto con sus niveles objetivo y la penalización correspondiente en caso de incumplimiento. Las penalizaciones se revisarán de manera trimestral conforme a los informes de servicio. Aunque la facturación del servicio sea mensual. La aplicación de las penalizaciones se realizará en el siguiente ciclo de facturación una vez aplicadas las mismas, si fuera el caso.

■ *Gestión de incidencias*

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
I1. Aceptación	% de tickets aceptados dentro del tiempo máximo establecido (8 horas).	≥ 99%	5 % de la BP por cada 1% de grado de incumplimiento
I2. Resolución P1	Nº de tickets de prioridad P1 resueltos dentro del tiempo máximo establecido (32 horas).	100%	10 % de la BP por cada ticket incumplido
I3. Resolución P2	Nº de tickets de prioridad P2 resueltos dentro del tiempo máximo establecido (40 horas).	100%	5 % de la BP por cada ticket incumplido
I4. Resolución P3	Nº de tickets de prioridad P3 resueltos dentro del tiempo máximo establecido (48 horas).	≥ 90%	5 % de la BP por cada ticket incumplido
I5. Reaperturas	% de tickets reabiertos por solución no válida, cierre improcedente o mal documentados.	≤ 2%	5 % de la BP por cada 1% de grado de incumplimiento

■ *Informes del servicio.*

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
I6. Entrega de informes de seguimiento en plazo	Se refiere a la entrega de los informes trimestrales de seguimiento del servicio	100%	5 % de la BP por cada entrega incumplida

■ *Migraciones/adaptaciones de versión.*

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
I7. Incumplimiento de hitos en procesos de migración o adaptación	Se refiere al cumplimiento de los hitos marcados durante las fases de migración o adaptación del producto	100%	5 % de la BP por cada hito incumplido

5. Plazo de ejecución.

El plazo de ejecución del presente contrato es desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019.

6. Seguridad y confidencialidad

El Adjudicatario o las personas físicas, actúan directamente o indirectamente bajo su responsabilidad, no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones de AST o del Gobierno de Aragón.

La introducción de equipos ajenos a AST en cualquier edificio de la DGA necesarios para desarrollar el servicio, deberá ser previamente autorizada por AST. AST no se hará responsable de estos equipos en caso de pérdida o robo.

El Adjudicatario de los servicios está obligado a cumplir los Requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato especificados:

La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el **Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.**

La norma ISO 27002, adaptada a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.

Los estándares de seguridad específicos de la tecnología a utilizar en el proyecto.

En concreto, el licitador describirá de forma detallada los mecanismos propuestos para garantizar la seguridad de la información.

Adicionalmente, el Adjudicatario se obliga a:

- Facilitar toda aquella información que AST requiera con tal que este pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado
- Implementar las funciones y procedimientos de seguridad necesarias de acuerdo a la política y procedimientos de AST y proporcionar el equipo y los aplicativos necesarios para implementar los estándares de seguridad en línea con las directrices marcadas por la Oficina de Seguridad de AST.

7. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.

El valor estimado del presente contrato es de treinta y ocho mil euros (38.000,00 €), IVA excluido,

Visto que la actuación se puede enmarcar en el programa operativo FEDER ARAGON 2014-2020, el gasto originado será susceptible de cofinanciación por este programa en un 50%.

El pago del contrato se efectuará mediante la presentación de facturas mensuales. Las facturas serán certificadas por la Dirección de Tecnología y Sistemas de Aragonesa de Servicios Telemáticos.

8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

El licitador deberá presentar su oferta en tres sobres con la siguiente denominación: Sobre UNO, Sobre DOS y Sobre TRES. El contenido de cada uno de ellos deberá ajustarse a lo establecido en el apartado 2.2.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

La documentación se presentará tanto en papel como en formato informático legible. Cada sobre (UNO, DOS, TRES) deberá contener estrictamente los documentos indicados en los pliegos PARA CADA SOBRE. Por tanto, cada sobre contendrá un formato informático con el contenido del sobre correspondiente y no otro.

8.1. Sobre nº UNO

Documentación indicada en el apartado 2.2.4.1 del PCAP.

8.2. Sobre nº DOS

El sobre nº DOS deberá incluir la Propuesta Técnica. Ésta deberá ajustarse obligatoriamente al siguiente índice:

- Índice.
- Introducción con la presentación de la empresa.
- Acatamiento de las condiciones de los pliegos.
- Detalle y modelo del servicio de mejora continua
- Detalle y modelo del servicio de actualización de versiones.
- Roadmap del producto.
- Equipo asignado al servicio.

El contenido de la oferta técnica no excederá de las 50 páginas de texto en formato Arial 10, escritas a una cara. No se tendrá en cuenta en la valoración los anexos y las hojas que excedan de este número de páginas.

8.1. Sobre nº TRES

El contenido del mismo deberá ser el establecido en el apartado 2.2.4.3 del PCAP, que incluirá en todo caso la información económica según el modelo Anexo nº VI, además de la documentación exigida para la valoración de los criterios del Anexo VIII del PCAP.

El Director de Tecnología y Sistemas,

Fdo. Oscar Torrero Ladrero.
(Firmado electrónicamente)