



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

red.es

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA
REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE
“SERVICIO DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE
PAGO TELEMÁTICO”**

PROCEDIMIENTO ABIERTO

210/15-SI

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	1/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==			

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	REQUISITOS TÉCNICOS.....	4
2.1.	Descripción funcional del sistema actual _____	5
2.2.	Descripción de la arquitectura del sistema actual _____	11
2.3.	Prestación del servicio _____	13
2.4.	Requisitos de operación _____	19
2.5.	Requisitos de seguridad _____	22
2.6.	Implantación de desarrollos _____	23
2.7.	Certificación de desarrollos _____	24
2.8.	Informes y seguimiento _____	28
2.9.	Medios personales _____	29
2.10.	Acuerdos de nivel de servicio _____	35
2.11.	Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos _____	44
2.12.	Horario y lugar de realización de los servicios _____	45
2.13.	Actividades formativas _____	46
2.14.	Obligaciones de información y documentación _____	46
2.15.	Devolución del servicio _____	48
3.	CONTROL ECONÓMICO Y DE FACTURACIÓN.....	48
3.1.	Control de facturación _____	48
3.2.	Hitos de facturación _____	49
4.	FORMATO Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	50
4.1.	Propuesta relativa a los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor (sobre "Criterios de Juicio de Valor") _____	51
4.2.	Propuesta relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas (sobre "Criterios Cuantificables por fórmula")_	54

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	2/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		




Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

Nota: Cualquier consulta en relación con el presente procedimiento de licitación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección sg.contratacion.consultas@red.es, indicando:

- Asunto: número de expediente.
- Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

El plazo de recepción de consultas finalizará 3 días hábiles antes del fin del plazo de presentación de ofertas. Red.es no tendrá obligación de responder las consultas realizadas transcurrido dicho plazo.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	3/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==			

1. INTRODUCCIÓN

La Entidad Pública Empresarial Red.es, adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, tiene como misión contribuir al fomento y desarrollo de las telecomunicaciones y la sociedad de la información en nuestro país.

En el ejercicio de su función genérica de fomento y desarrollo de la Sociedad de la Información, Red.es gestiona, en coordinación con otras Administraciones Públicas, estatales, autonómicas y locales, diversos programas de difusión y extensión de las telecomunicaciones y la sociedad de la información.

El Servicio de Pago Telemático (SPT) es un servicio compartido de la administración electrónica, gestionado y mantenido por Red.es, que ofrece, a cualquier Organismo Público, un canal para el pago electrónico de tasas, tributos o cualquier ingreso público de forma telemática.

Red.es pone en marcha el presente procedimiento de licitación con el fin de contratar un servicio de soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático, el cual incluye las realización de desarrollos de la plataforma que sean necesarias conforme vaya evolucionando el Servicio de Pago Telemático, para mejorar a nivel técnico la pasarela, el portal, etc ... y el mantenimiento integral de todo el Servicio de Pago Telemático.

2. REQUISITOS TÉCNICOS

En este apartado se detallan las características técnicas mínimas del servicio objeto del procedimiento de licitación.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	4/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Se especifican requisitos mínimos. Las propuestas que incumplan u ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el procedimiento de adjudicación. El licitador puede ofertar prestaciones superiores a las solicitadas.

El adjudicatario deberá garantizar la prestación y cumplimiento del Servicio siendo responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas dentro del presente pliego.

Las tareas que forman parte del servicio objeto del contrato quedan definidas a continuación. Es conveniente aclarar que no se corresponde con un listado exhaustivo de las tareas que deberá realizar el adjudicatario en ejecución del contrato.

Para las labores de coordinación de los servicios contratados, el adjudicatario nombrará un Responsable de Proyecto como interlocutor único con Red.es.

2.1. Descripción funcional del sistema actual

Mediante el Servicio de Pago Telemático (en adelante SPT), ciudadanos, organismos y empresas disponen de un mecanismo de pago telemático a la Administración, dotado de las mismas garantías que los sistemas presenciales tradicionales.

Los participantes en el SPT son:

- Administrados (ciudadanos, empresas y representantes).
- Organismos y Corporaciones de Derecho Público (Comunidades Autónomas, Entidades Locales, Universidades, Colegios Profesionales, etc.).
- Entidades Financieras (bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito).

Los perfiles del SPT son:

- Perfiles de consulta:

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	5/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



- CAU: consulta de la información con visibilidad de todos los organismos
- Organismo: perfil con permisos de lectura restringida al ámbito de ese organismo.
- Perfil de administrador:
 - Red.es: perfil con permisos de super-administrador para todos los organismos
 - Organismo: perfil con permisos de administrador restringida para ese organismo.

Los procesos que se llevan a cabo son:

- Pagos en línea: Correspondientes a los trámites administrativos que suponen el pago individual de tributos y tasas que realizan tanto los ciudadanos como los profesionales que actúan en representación y con autorización de los mismos.
- Pago por lotes: Disponible para la realización de pagos en lotes o remesas, de forma que faciliten las tareas repetitivas de los profesionales que actúan en representación y con autorización de los ciudadanos.
- Consultas de pagos: Disponible para que el Administrador de Organismo pueda realizar consultas sobre las transacciones realizadas.
- Administración: Procesos orientados a que los Organismos puedan aprovechar las características del SPT:
 - Consultas de pagos.
 - Estadísticas: Las estadísticas actualmente definidas en el SPT son las siguientes:
 1. Número de Organismos adheridos
 2. Número de Entidades Financieras Colaboradoras adheridas
 3. Número de Ciudadanos que han utilizado el servicio


Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	6/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



4. Número de Representantes que han utilizado el servicio
5. Número de solicitudes de pago iniciadas por el SPT
6. Número de solicitudes de pago firmadas en el SPT
7. Número de pagos realizados a través del SPT
8. Importe de pagos realizados a través del SPT
9. Número de Remesas creadas
10. Número de Remesas enviadas
11. Número de Solicitudes de Pago en Remesas Enviadas
12. Número de Reintentos sobre Solicitudes de Pago en Remesas Enviadas
13. Número de consultas de NRCs realizadas por Ciudadanos
14. Número de consultas de NRCs realizadas por Organismos
15. Disponibilidad de los servicios ofrecidos por Entidad Financiera Colaboradora
 - Personalización (css, logo modo web).
 - Configuración (alta y modificación de conceptos de pago, entidades emisoras, medios de pago, super-organismos, entidades financieras).

Las características del SPT, existente en la entidad, en cuanto a arquitectura y tecnología son las siguientes:

- Integración vía WEB y WEB Services.
- Protocolo de acceso seguro https.
- Estándar de firma electrónica XMLdsig, PKCS#7,XADES, CADES y WSS.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	7/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==			

Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

- Soporte de Certificados de Firma Electrónica emitidos por diversos Prestadores de Servicios de Certificación (PSC) y DNle.

Otras características del Servicio son las siguientes:

- El proceso de pago se inicia y finaliza en el portal del propio organismo. Se integra dentro de la propia web del organismo la tramitación del pago on-line para pago de tributos o deudas de ciudadanos con cualquier administración.
- Soporte de pagos por medio de representantes: Notarios, registradores, gestores, etc.
- Normalización de interfaces mediante el uso de los Cuadernos 60 (modalidad 1,2 y 3), 65 y 57 de la AEB/CECA/UNACC.
- Los intercambios de información son seguros: Se intercambia la información a través de protocolos seguros y garantizando la Autenticidad, Integridad, Confidencialidad, Disponibilidad y No Repudio mediante Certificados Digitales y el DNI Electrónico.
- Soporte MultiCA: Se permite el uso de certificados de múltiples Prestadores de Servicios de Certificación (PSCs): Ceres, CamerFirma, CATCert, ACGV, Firma Profesional, ACA, Ancert, Banesto, FNMT y DNI Electrónico.
- Variedad de modos de integración de los Organismos con el servicio: modo Web, modo Webservice. En modo Web, con delegación de operaciones de firma electrónica (el organismo delega en Red.es la validación de la firma del ciudadano), modo Webservice sin delegación de operaciones de firma electrónica (el organismo valida la firma del ciudadano y sólo envía la firma del organismo).
- Mecanismos de consulta y/o recuperación de transacciones.
- Autoadministración del servicio por parte de los organismos.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	8/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==		



- Para realizar la autenticación y verificación de Firmas, el SPT realiza peticiones a los Web Services de @firma y/o de ASF (*Advanced Signature Framework*).

Facilidades de personalización: imagen visual corporativa, idiomas, entidades financieras y medios de pago soportados (cargo en cuenta, tarjeta débito, tarjeta crédito y domiciliación), etc.

- Soporte de diversos Medios de Pago:
 - Cargo en cuenta: El SPT admitirá la solicitud de órdenes de pago permitiendo el adeudo en cuenta pudiendo ser el titular el sujeto pasivo o un representante.
 - Tarjetas: El SPT admitirá la solicitud de órdenes de pago permitiendo las tarjetas de débito, y tarjetas de crédito a débito (con cargo en cuenta) y a crédito, pudiendo ser el titular el sujeto pasivo o un representante.
 - Domiciliación.
- Entorno específico de Integración con el Servicio constituido por SIMO (SIMulador de Organismo) y SIME (SIMulador de Entidad financiera) que facilita la puesta a punto de los desarrollos informáticos de integración.

Descripción del SPT y los requisitos necesarios para realizar un pago.

1. El ciudadano se identifica mediante certificado o DNI electrónico antes de entrar en el sistema. En el pago con tarjeta de crédito se permite al organismo deshabilitar esta opción y realizar un pago anónimo.
2. Se selecciona el pago a realizar.
3. El SPT, después de que se verifique la firma del ordenante, verificación que puede realizar el propio SPT o puede ser realizada por el organismo, incorpora el MAC a la orden de pago como garantía de seguridad.
4. El SPT remite la orden de pago a la Entidad Financiera seleccionada. Estos datos se remiten en base al formato

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	9/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



especificado en los cuadernos 57, 60 y 65 de la AEB/CECA/UNACC.

5. La Entidad Financiera Colaboradora (todos los bancos, cajas de ahorros y gestoras financieras que participan el servicio de pago como entidades colaboradoras con la administración para recaudar los adeudos en representación de la Administración) recibe los datos del pago y realiza las comprobaciones oportunas, como por ejemplo que el usuario que ordena el pago está autorizado en el medio de pago seleccionado, que dispone de fondos, etc.
6. Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, la Entidad Financiera Colaboradora realiza el adeudo en el medio de pago seleccionado por el usuario y efectúa el abono en la cuenta restringida del Organismo.
7. En el caso de que la transacción se complete con resultado positivo, la Entidad Financiera generará, el Número de Referencia Completo (NRC) y lo enviará al SPT (junto con la información relativa al resultado de la operación en el formato especificado en los cuadernos 57, 60 y 65 de AEB/CECA/UNACC) cifrado con las claves simétricas previamente intercambiadas con el SPT. En caso contrario se remitirá el error.
8. Por último, el SPT registra la información para su posterior consulta y se la devuelve al organismo según el modo de integración seleccionado por el mismo.

El SPT también cuenta con un servidor de contenidos que ofrece información acerca del mismo. Este portal web proporciona un punto de acceso a los usuarios de cara a conocer cómo funciona el SPT, cómo se puede adherir un organismo al servicio, etc.

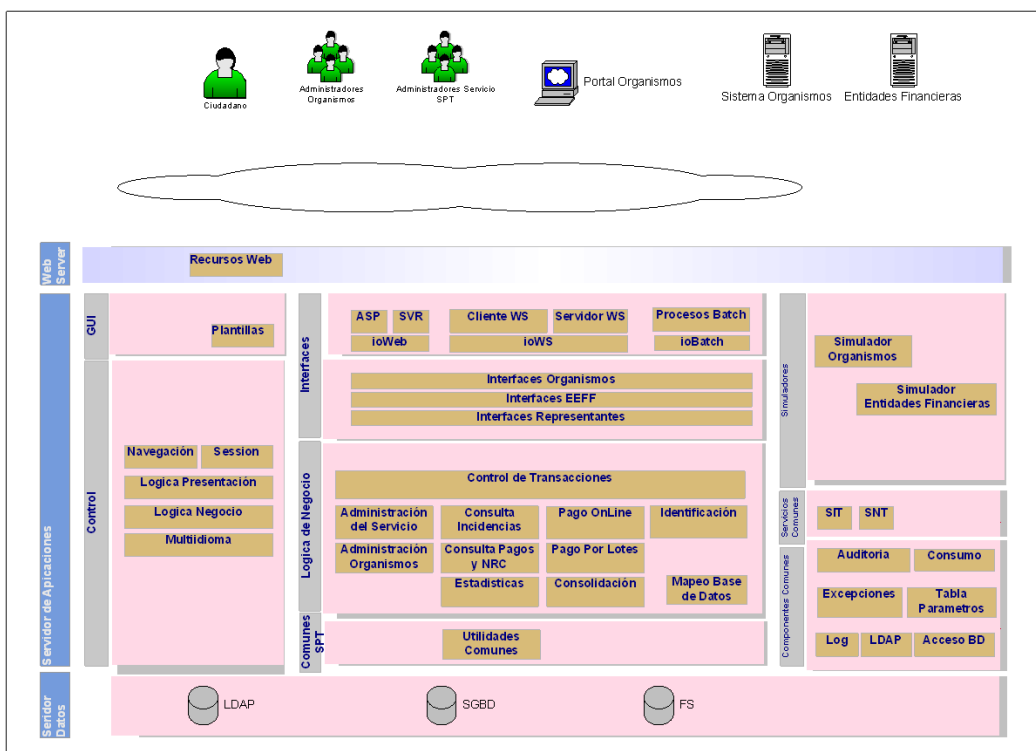
Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	10/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



2.2. Descripción de la arquitectura del sistema actual

La arquitectura del actual SPT se puede representar mediante el siguiente diagrama, el cual nos permite tener una visión completa de la arquitectura, conjugando en una única vista los siguientes conceptos:

- Vista de Implementación y Lógica: Permite ver la separación en capas de la lógica de presentación, negocio y acceso a datos (MVC). Y los componentes del sistema
- Vista de Procesos: los procesos más significativos.
- Vista de Despliegue: Ubicación de los componentes en la plataforma (servidor web, servidor de aplicaciones, servidor de BD).




Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	11/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



La plataforma tecnológica a la que tendrá que adaptar el adjudicatario el desarrollo y mantenimiento de los sistemas objeto del presente pliego, es la siguiente:

- Arquitectura J2EE y Web Services (HTTP, SOAP, WSDL, UDDI,...), haciendo uso de los siguientes estándares y bibliotecas:
 - J2SE 1.6
 - Java ServerPages (JSP) 2.0
 - Servlets 2.4
 - La capa de acceso a datos está desarrollada siguiendo los estándares Data Access Object (DAO) de SUN Microsystems.
 - La lógica de la aplicación está implementada en Java utilizando los componentes DAO anteriormente citados.
 - JDBC 2.0 para los accesos a base de datos, para el acceso a base de datos Oracle 8 o superior.
 - JavaBEans
 - JavaMail 1.2
 - Web Services (SOAP 1.1)
 - Apache Axis 1.4.
 - ANT 1.6, para las pruebas unitarias.
- Servidor de contenidos (portal web):
 - Drupal 6.34
- Servidor de Aplicaciones:

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	12/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==			

- Tomcat 5.5.30 con las características necesarias para cumplir con soporte servlets y soporte web services.
- Servidor Web:
 - Apache 2.2 sobre Linux OpenSuse 11.4
- Servidores de Base de Datos:
 - PRODUCCIÓN: Oracle 11
 - DEMO: Oracle 11
- Repositorio común de control de versiones: Subversion.
- Herramienta de gestión de incidencias: Jira/Remedy.
- Firma digital con ASF o @Firma.

No obstante, dicha plataforma tecnológica puede verse enriquecida con la incorporación o modificación de nuevos elementos debido a la constante evolución de los sistemas de información (nuevas versiones de tecnologías o evoluciones propias de la plataforma).

2.3. *Prestación del servicio*

El objeto del presente procedimiento de licitación es la prestación de un servicio de soporte y mantenimiento del SPT y un servicio de desarrollo para incorporar las nuevas funcionalidades, realizar mejoras, y adaptaciones sobre el proyecto del SPT de tal manera que permita evolucionar el sistema según las necesidades que determine Red.es..

Dichos Servicios se realizarán sobre la arquitectura tecnológica descrita en el apartado 2.2 del presente pliego, teniendo en cuenta, como se ha mencionado en dicho apartado, que la plataforma tecnológica puede verse modificada.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	13/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



2.3.1. *Servicio de desarrollo*

Este servicio tiene por objeto el desarrollo de nuevas versiones de las aplicaciones del servicio así como de los evolutivos para dar solución a las necesidades de la entidad para evolucionar el SPT, bien con nuevas funcionalidades, bien con mejoras o correcciones sobre funcionalidades existentes, tanto para el gestor de contenidos, como para la propia pasarela de pago.

El adjudicatario procederá a desarrollar aquellas actividades de desarrollo que se consideren necesarias dentro del ámbito del SPT (integraciones, consultorías y nuevos desarrollos de funcionalidades). Dichas funcionalidades pueden surgir de las incidencias abiertas por los usuarios, las mejoras surgidas por avances tecnológicos o de estándares, o mejoras funcionales sugeridas por la persona a cargo del proyecto designada por Red.es.

Adicionalmente, el adjudicatario también deberá proponer nuevas funcionalidades que puedan hacer evolucionar y mejorar el SPT, basándose en su experiencia y en la información que recabarán a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Será potestad de Red.es el decidir qué mejoras finalmente se llevarán a cabo y cuáles no.

El adjudicatario deberá hacer a una oferta con el alcance del esfuerzo necesario, en tiempo y costes, para cubrir los requisitos solicitados. Esta oferta deberá ser aprobada por Red.es con antelación a la realización de los trabajos.

2.3.2. *Servicios de soporte y mantenimiento*

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de soporte y mantenimiento integral del SPT (gestor de contenidos y pasarela de pago) con el objetivo de velar por el buen funcionamiento del mismo. Deberá cumplir con, al menos, los siguientes requisitos:

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	14/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

REQ_S&M.001: El adjudicatario deberá prestar un servicio de relación multicanal a través de todos los posibles canales de contacto establecidos en el presente pliego, debiendo proporcionar una integración total de todos los canales.

REQ_S&M.002: El adjudicatario deberá administrar de forma eficiente y centralizada la relación con los usuarios. Deberá registrar todos los eventos de contacto así como todos los datos de la interacción mantenida (datos del interlocutor, canal de contacto, fechas de contacto, incidencia, severidad, etc.) de una forma estructurada, así como los eventos salientes hacia el usuario. Esta información deberá ser accesible por Red.es, así como la información estadística de contactos.

REQ_S&M.003: El adjudicatario deberá disponer para la prestación del servicio objeto del contrato de un sistema para la distribución efectiva de llamadas y respuestas automatizadas. Dicho sistema habrá de ser compatible con la respuesta de voz interactiva y deberá contar, al menos, con la siguiente funcionalidad:

REQ_S&M.003.1: Obtener todos los datos necesarios para el seguimiento y monitorización del servicio: nº de llamadas, tiempos medios, tiempos por sistema, tiempos totales, concurrencia de llamadas, cuadros de mando, etc.

REQ_S&M.003.2: Obtener ayuda o guías explicativas en el caso de que resultara necesario. Dispondrá de un repositorio común en el que se actualice la documentación relativa al servicio.

REQ_S&M.003.3: Capacidad de transferencia de llamadas entre los distintos niveles de escalado y grupos de interés.

REQ_S&M.003.4: Configuración de locuciones personalizadas. Las locuciones serán grabadas con voces, femeninas o masculinas, profesionales.

REQ_S&M.003.5: Sistema de informes que permita conocer en un intervalo de tiempo o hasta un momento determinado las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, duración, etc. Estos informes

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	15/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



estadísticos de operación deberán enviarse con la periodicidad que determine Red.es. Red.es podrá realizar peticiones de modificación de los informes predefinidos. Dicho sistema permitirá conocer la actividad, calidad y el cumplimiento de los niveles de servicio por días, semanas, meses y tramos horarios.

REQ_S&M.004: El adjudicatario deberá disponer de un canal E-mail. La solución de la que disponga el adjudicatario deberá dar cumplimiento a los siguientes requisitos:

REQ_S&M.004.1: Los correos electrónicos se recibirán en el servidor de Red.es que determinará la configuración de los mismos para que puedan ser gestionados por el adjudicatario. Red.es se reserva el derecho a cambiar dicho sistema y que estos correos sean recibidos directamente por el servidor del adjudicatario o accesibles mediante cualquier otro sistema.

REQ_S&M.004.2: La respuesta de los correos será homogénea y su estructura y frases tipo serán propuestas por el adjudicatario y aprobadas por Red.es.

REQ_S&M.004.3: El sistema de recepción y atención de correo electrónico deberá identificar el origen del correo a fin de que se pueda consultar en la base de datos e identificar al usuario.

REQ_S&M.004.4: El adjudicatario deberá contar con filtros para eliminar los correos electrónicos no deseados.

REQ_S&M.004.5: El adjudicatario será responsable de adaptar sus sistemas de envío de correo de forma que, a requerimiento de Red.es, utilicen el servidor de correo saliente (SMTP) de Red.es. Todos los correos salientes se originarán desde este servidor de correo y desde el buzón que Red.es determine en cada caso.

REQ_S&M.005: El adjudicatario será el responsable de restaurar la operación normal del servicio lo antes posible, asegurando los niveles de calidad y disponibilidad de servicio acordados, y cumpliendo los tiempos de respuesta acordados en los ANS recogidos en el presente Pliego.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	16/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

REQ_S&M.006: El adjudicatario actuará como responsable máximo en el proceso de gestión de incidencias, entendiéndose por incidencia cualquier evento que cause o pueda causar una interrupción de servicios o una disminución de calidad en los mismos. Para la correcta resolución de las incidencias, el adjudicatario deberá categorizar y priorizar las mismas de acuerdo a los parámetros definidos por Red.es, revisando y modificando ambas cuando sea necesario.

REQ_S&M.007: El servicio de soporte y mantenimiento deberá englobar dentro de sus actividades, la Gestión de Incidencias, enfocada a restaurar la operación de servicio de usuario lo antes posible, la Gestión de Peticiones y Consultas, la elaboración de informes o la generación de *scripts*, y la Gestión de Problemas, enfocada a investigar y resolver causas raíz que provocan uno o varios incidentes.

REQ_S&M.008: El adjudicatario deberá documentar y catalogar todos los eventos (incidencias, peticiones, consultas, problemas, reclamaciones, etc.) pasados en la herramienta de TT (*Trouble Ticketing*) que determine Red.es, para poder resolver incidentes similares futuros en el servicio. Al menos se deberá reflejar la siguiente información: hora, canal de entrada, motivo del contacto y actuación realizada.

REQ_S&M.009: El adjudicatario deberá establecer los procedimientos necesarios para que el análisis de los incidentes recurrentes o importantes permita la detección de problemas.

REQ_S&M.010: El adjudicatario deberá realizar el seguimiento de incidencias durante todo el ciclo de vida de las mismas y hasta su cierre, incluyendo el seguimiento de las incidencias pendientes de terceros, la posterior validación técnica de la incidencia después de su resolución, hasta el cierre de la misma con el usuario.

REQ_S&M.011: El adjudicatario deberá realizar las labores de administración de los aplicativos, como por ejemplo, alta de usuarios, alta de Entidades Financieras, administración del gestor de contenidos, etc.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	17/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



REQ_S&M.012: El adjudicatario contactará con los usuarios finales, entidades financieras y organismos adscritos al servicio siempre que sea necesario para la gestión de las incidencias y será responsable de velar por el cumplimiento de los ANS definidos al efecto.

REQ_S&M.013: El adjudicatario establecerá un mecanismo de escalado de incidencias aprobado por Red.es que asegure el cumplimiento de los tiempos de resolución de las incidencias. Este escalado podrá llegar a Red.es en los casos que se determinen.

REQ_S&M.014: El adjudicatario mantendrá contactos frecuentes (reuniones de seguimiento, comunicados, etc.) con Red.es o con quien Red.es determine con vistas a mejorar los procedimientos para asegurar la mejora continua de la calidad del servicio.

REQ_S&M.015: El adjudicatario será responsable de elaborar toda la documentación necesaria para la correcta prestación de los servicios, como por ejemplo documentación técnica, procedimientos a seguir, etc., así como de su actualización, siempre en coordinación con Red.es.

REQ_S&M.016: El adjudicatario entregará a Red.es toda la información generada en ejecución del servicio antes de la finalización del contrato.

REQ_S&M.017: El adjudicatario será responsable de la salvaguarda de esa información, así como de disponer de una política de *backup* para las informaciones.

REQ_S&M.018: El adjudicatario deberá disponer de un sistema de informes periódico que permita conocer la actividad del servicio por días, semanas, meses y tramos horarios. (Ver apartado 2.8 del presente pliego)

REQ_S&M.019: El adjudicatario será el responsable de adaptar los aplicativos a las nuevas versiones de navegadores, jvm, tomcat, apache, axis, clientes de firma, módulos del gestor de contenidos etc., para que la

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	18/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



aplicación siga funcionando con las nuevas versiones y conforme con los requisitos de seguridad que surjan a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

REQ_S&M.020: El adjudicatario deberá realizar pruebas de validación del aplicativo ante cambios de versión de aplicaciones de terceros con las que se integra el SPT, como por ejemplo ASF, Oracle, @firma, etc...

REQ_S&M.021: El adjudicatario deberá proporcionar soporte durante los procesos de integración, despliegue, puesta en producción, etc., de los aplicativos del SPT a cualquiera de los grupos de interés del proyecto.

2.4. *Requisitos de operación*

En este apartado se definen los requisitos necesarios para abordar la operación del servicio durante todo el ciclo de vida del proyecto.

En relación a los servicios de desarrollo, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos de operación:

REQ_OP.001: El adjudicatario pondrá a disposición de Red.es un entorno de PREPRODUCCIÓN aislado y similar al entorno de PRODUCCIÓN para la realización de los cambios en el aplicativo previos a su puesta en producción. Cualquier cambio deberá realizarse previamente en este entorno, antes de su instalación en el entorno DEMO, PORTALES o PRODUCCIÓN de Red.es Dicho entorno, estará ubicado en servidores propios del adjudicatario, deberá ser accesible desde las oficinas de Red.es y accesible para los integradores del mismo. La plataforma hardware y software necesarias para reproducir dicho entorno será propiedad y responsabilidad del adjudicatario.

REQ_OP.002: Todos los desarrollos seguirán la metodología de Red.es (ver apartado 2.7 del presente pliego), basada en el proceso unificado. Cada desarrollo contará con las fases de inicio, elaboración, construcción y transición, y se podrán realizar dos iteraciones por cada una de ellas. El proceso estará enfocado a la minimización de riesgos.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	19/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==		



REQ_OP.003: El adjudicatario será el encargado de asegurar en todo momento la calidad de los productos desarrollados y su correcta entrega para la puesta en producción en los sistemas de Red.es. Para asegurar la calidad de los productos desarrollados, Red.es realizará un proceso de certificación de los productos entregados que finaliza con un informe de valoración de la entrega, pudiendo penalizar al adjudicatario en caso de detectar disconformidades en el producto final, tal y como se establece en el apartado 6 del Pliego de Condiciones Particulares.

REQ_OP.004: La necesidad de soluciones software será comunicada a la empresa adjudicataria, quien facilitará un plan de proyecto con la siguiente información.


- Alcance
- Fecha de entrega del desarrollo
- Project con la planificación
- Estimación de las horas dedicadas a dicho desarrollo

En caso de aceptación de la propuesta, las desviaciones no atribuibles a Red.es respecto a dicha planificación, serán asumidas por el adjudicatario. Asimismo, una vez implantada y aceptada la solución por parte de Red.es, comenzará su garantía con un periodo de validez de un año a partir de su fecha concreta de aceptación.

En relación a los servicios de Soporte y Mantenimiento, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos de operación:

REQ_OP.005: El adjudicatario ofrecerá una planificación de las tareas y procesos (resolución de incidencias, problemas, consultas, etc.), que será validada por Red.es.

REQ_OP.006: Todos los procedimientos serán propuestos por el adjudicatario y aprobados por Red.es.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZ0tPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	20/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZ0tPfiFd+Z7nMg==			

REQ_OP.007: En todos los contactos se deberá seguir un procedimiento previamente establecido y consensuado con Red.es. En todo momento se debe garantizar una atención al usuario que ofrezca una imagen adecuada de Red.es y las funciones que desarrolla.

REQ_OP.008: En general, toda la operación de los Servicios de Soporte deberá recogerse en los correspondientes procedimientos de operación. **El adjudicatario será el responsable de la redacción e implementación de dichos procedimientos,** siendo Red.es el encargado de validar siempre los procedimientos antes de su puesta en producción.

REQ_OP.009: El Tiempo máximo de reacción para la puesta en marcha de un nuevo procedimiento será de 24 horas naturales a contar desde la petición realizada por Red.es.

REQ_OP.010: El Tiempo máximo de reacción para la puesta en marcha de una campaña de emisión de llamadas será de 48 horas naturales a contar desde la petición realizada por Red.es.

REQ_OP.011: Cualquier modificación o mejora en la operación del Servicio de Soporte deberá quedar reflejada mediante la modificación del procedimiento correspondiente o la creación de uno nuevo cuando fuera necesario. En ambos casos, Red.es deberá validar siempre dichos procedimientos.

REQ_OP.012: El adjudicatario deberá disponer de capacidad para tratar todo el tráfico sin que se produzcan pérdidas de rendimiento por volumen de contactos.

REQ_OP.013: El adjudicatario deberá facilitar al usuario final del SPT la información necesaria sobre las características del servicio.

REQ_OP.014: El adjudicatario deberá responder a las consultas sobre el funcionamiento y manejo del SPT.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	21/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



REQ_OP.015: El adjudicatario realizará soporte tecnológico: prestando asesoramiento tecnológico y/o informático a incidencias de dificultad media-alta, identificando y diferenciando la incidencia del cliente, fuera de los procedimientos sistematizados, analizando y haciendo el diagnóstico de la misma, y resolviéndola mediante la interacción de los conocimientos adquiridos y la utilización de herramientas específicas.

REQ_OP.016: El adjudicatario atenderá, escalará y realizará seguimiento de incidencias técnicas y/o administrativas, peticiones, consultas, reclamaciones, etc...

REQ_OP.017: El adjudicatario será encargado de prestar el servicio de soporte que atiende las incidencias, peticiones y consultas derivadas del SPT en el horario fijado en el apartado 2.12 del presente pliego. La recepción de peticiones, consultas e incidencias se realizará mediante la herramienta que Red.es indique.

2.5. *Requisitos de seguridad*

Los servicios básicos de seguridad requeridos son:

REQ_SEG.001: Para proteger la privacidad, o protección frente a escuchas, se requiere el uso de conexiones seguras mediante la autenticación con certificado electrónico (del cliente y del servidor) y la utilización de protocolos de seguridad como SSL.

REQ_SEG.002: Para proteger la identificación de usuario, o protección frente a suplantación de identidad, la integridad, o protección frente a sustitución del mensaje original y el no repudio, o protección frente a posteriores negaciones de servicio prestado o recibido, se requiere la firma electrónica de los datos del pago que se envían, y que esta firma se pueda cotejar con el propietario de la cuenta o la tarjeta.

REQ_SEG.003: Deberán cumplir la legislación vigente relacionada con la Protección de datos de Carácter Personal.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	22/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



REQ_SEG.004: La herramienta debe estar preparada para almacenar los datos bancarios en formato internacional europeo, en concreto, la cuenta en formato IBAN y el código BIC. Además será necesaria la conversión de las bases de datos que contengan la información sobre las cuentas de los clientes para incluir el IBAN y el BIC.

REQ_SEG.005: El adjudicatario deberá contar con un procedimiento de control de acceso al centro donde preste el Servicio cuando sea aplicable.

REQ_SEG.006: El adjudicatario deberá aportar los correspondientes procedimientos de contingencia que aseguren continuidad de los servicios en caso de fallo de sus comunicaciones de voz y datos y de sus sistemas informáticos principales. Dichos procedimientos deberán ser aprobados por Red.es.

REQ_SEG.007: El adjudicatario deberá aportar un procedimiento de contingencia ante paros parciales o totales como consecuencia de una huelga o por cualquier otro motivo de índole similar.

REQ_SEG.008: El adjudicatario documentará en dicho procedimiento los plazos mínimos de comunicación de parada del servicio para dichos eventos. Dicho procedimiento deberá ser aprobado por Red.es.

REQ_SEG.009: Cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del Servicio deberá ser informada de forma inmediata a Red.es.

REQ_SEG.010: El adjudicatario deberá cumplir con toda la normativa de seguridad establecida por PCI-DSS, tanto durante los desarrollo, como a lo largo de la operación del servicio.

2.6. *Implantación de desarrollos*

Adicionalmente a lo definido en el requisito **REQ_S&M.021**, será responsabilidad del adjudicatario realizar el soporte al equipo que realice las implantaciones de los desarrollos realizados por el adjudicatario en

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	23/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Red.es. Estas implantaciones se realizarán en el horario que Red.es considere oportuno según la criticidad y el impacto de la implantación, pudiendo ser fuera del horario y días laborales establecidos en el apartado 2.12 del presente Pliego, sin que ello suponga un coste adicional para Red.es. El soporte se realizará in-situ en las oficinas de Red.es si así se considera necesario.

Una vez finalizada cualquier implantación de software, para su aceptación, el adjudicatario deberá ejecutar las pruebas necesarias para asegurar la correcta implantación del mismo entregando un informe de las mismas Director Técnico designado por Red.es.


2.7. Certificación de desarrollos

2.7.1. Metodología

Los sistemas desarrollados y/o documentados como parte de los trabajos realizados deberán seguir la Metodología de Gestión de Proyectos y de Ingeniería del Software propia de Red.es, esta última basada en el Proceso Unificado de Desarrollo, salvo que, por circunstancias particulares del proyecto, se indique lo contrario.

Basada el Proceso Unificado y usando notación UML, dicha metodología, establece un ciclo de vida iterativo-incremental y encaminado a abordar en las primeras etapas del proyecto aquellos aspectos del sistema que conformen sus principales riesgos funcionales y de arquitectura. Asimismo pretende optimizar el discurrir paralelo de actividades independientes contribuyendo a la reducción de tiempos de desarrollo (requisitos, análisis, diseño, implementación, pruebas e implantación).

Todo ello contribuirá a fomentar la detección de posibles desviaciones y la ejecución de las acciones correctoras de forma rápida y en consecuencia con el menor esfuerzo e impacto posible.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	24/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==			

Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

Los entregables - código y documentación - de la solución habrán de ajustarse a las normativas (nomenclatura, estándares, plantillas,...) establecidas por Red.es y que serán entregadas a la empresa adjudicataria al comienzo de los trabajos para su cumplimiento y uso.

El Director Técnico designado por Red.es podrá establecer excepciones al cumplimiento de dichas normativas, en aquellos puntos que considere, siempre y cuando las particularidades del proyecto así lo recomienden, debiendo comunicar al adjudicatario las normas específicas que le serán de aplicación en estos casos.

Toda esta documentación ya descrita en puntos anteriores se detalla más profundamente a continuación con el fin de certificar los documentos como punto clave en el proceso de certificación de la aplicación.

La documentación mínima requerida según la metodología propia de Red.es, para la certificación del producto entregado, es la que detalla en el Wellcome Pack, que se le facilitará al adjudicatario, el cual, engloba los siguientes documentos:

- Plan de proyecto
- Formulario de Requisitos Origen y Derivados
- Listado de Requisitos Origen y Derivados
- Informes de Seguimiento de Proyecto
- Informe de Cierre de Proyecto
- Documento de Arquitectura del Software
- Glosario
- Manual de Instalación y log de Instalación de toda la plataforma a instalar.
- Manual de Administrador
- Manuales de Usuario (Sistema, Organismos,...)
- Modelo de Análisis
- Modelo de Diseño
- Modelo de Datos

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	25/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



- Modelo y Plan de Despliegue
- Evaluación de Pruebas
- Plan y resultado de las pruebas

La documentación del proyecto deberá quedar catalogada, almacenada y controlada conforme a un plan de versiones en soporte digital, en formato Documento de texto / PDF, de forma que pueda ser impresa cuando sea necesario.

2.7.2. *Oficina de certificación*

Los diferentes servicios prestados por Red.es están soportados, en su mayoría, sobre aplicaciones informáticas que se encuentran dentro de un proceso de mejora continua en aspectos relativos a calidad de las aplicaciones desarrolladas, nuevas funcionalidades o nuevos desarrollos. Dentro de este marco de trabajo, Red.es ha puesto en marcha una Oficina para Certificación de todas las aplicaciones que soportan los diferentes servicios que en la actualidad presta Red.es o vaya a prestar en un futuro.

Por este motivo, Red.es provee un servicio de certificación de calidad de las aplicaciones y sistemas informáticos.

El detalle de la relación entre las diferentes partes implicadas en un proceso de certificación y las acciones más importantes a tener en cuenta son:

- La gestión y seguimiento del servicio de certificación se centralizará en la relación con el área de desarrollo de aplicaciones y con el área de Explotación de Sistemas de Red.es.
- La Oficina de Certificación (en adelante "OC") deberá ser receptora de todas aquellas planificaciones y variaciones de las mismas (calendario de revisiones) que pudiesen afectar a la prestación del servicio. Esto afecta tanto a las revisiones ordinarias, alineadas con el ciclo de vida, como a las revisiones bajo demanda.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	26/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==		



- Las certificaciones realizadas concluirán en un informe de certificación, cuyo detalle contendrá información sobre las no conformidades identificadas, la severidad de las mismas y una visión global cuantitativa de la calidad implícita al desarrollo, que podrá ser utilizada como base para los procesos de aceptación y rechazo establecidos.
- Es fundamental en el caso de la prueba de rendimiento la preparación de los casos de prueba, tanto de los casos de pruebas unitarias como los cuadernos/agendas de carga para las pruebas de rendimiento, aunque estos últimos podrían ser absorbidos gradualmente por la oficina de certificación. Esta tarea será responsabilidad del proveedor.
- Es necesario para las pruebas funcionales, la preparación de los casos de prueba, de forma detallada, indicando claramente las premisas y el resultado a obtener. Esta tarea será responsabilidad del proveedor.
- El proveedor del desarrollo podrá hacer seguimiento de las no conformidades detectadas y gestionarán la adecuación a los niveles de calidad exigidos por la OC a través de la resolución de estas casuísticas.
- Las evoluciones del modelo de calidad llevarán asociado un plan de comunicación a los equipos de desarrollo.
- De cara a anticipar la demanda de trabajo de certificación, los hitos de liberación de entregables deberán ser planificados en el tiempo y comunicados con una anticipación mínima de 1 mes a contar desde la petición realizada por Red.es para las certificaciones planificadas y un tiempo por determinar para certificaciones bajo demanda.

Para otros detalles y documentación referentes a la OC el adjudicatario podrá dirigirse al Director Técnico designado por Red.es, que en su caso le podrá poner en contacto con los responsables de la OC.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZ0tPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	27/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZ0tPfiFd+Z7nMg==		



La aceptación del presente pliego implica la aceptación de la figura de la OC, de sus procesos e informes y la obligación en todo caso de certificar todo el código derivado del desarrollo surgido del presente pliego mediante su entrega, por los medios que esta estipule dicha OC.

Un informe negativo por parte de la OC no implica la no implantación de dicho código sino que dicho informe servirá al Responsable del Contrato, para valorar la calidad del desarrollo y los riesgos que va a implicar su implantación en su caso. Red.es se reservará el derecho de emplear esta OC para certificar las aplicaciones y configuraciones realizadas.

2.8. *Informes y seguimiento*

Con carácter semanal, el adjudicatario deberá presentar a Red.es un informe de actividad y de seguimiento del proyecto. El formato del informe será definido por Red.es y como mínimo contendrá el estado de avance del proyecto, los riesgos detectados y próximos hitos.

El adjudicatario deberá presentar, siempre que red.es lo requiera, un informe mensual con las incidencias detectadas y los niveles de servicio (ANS) establecidos en el apartado 2.10 del presente pliego, así como otros indicadores que puedan surgir y que por su operativa sea necesario medir para el buen desarrollo del servicio.

Red.es podrá solicitar la ejecución de consultas sobre la BD para aquellos casos en los que la aplicación no proporcionase la información necesaria, o para facilitar los servicios de soporte o auditoría de la Entidad.

Además de los informes de actividad y de seguimiento del servicio, Red.es podrá solicitar al adjudicatario la realización de nuevos informes tanto periódicos como puntuales con cualquier tipo de información precisa sobre el servicio, que el adjudicatario deberá elaborar y enviar a Red.es en el formato que éste determine.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	28/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



2.9. Medios personales

De conformidad con lo establecido en el artículo 64.2 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, los licitadores se comprometerán a adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello.

A este compromiso se le atribuye el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 223 letra f) del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y de conformidad con lo indicado en el apartado 12 del Pliego de Condiciones Particulares.

Para el correcto desempeño de los servicios requeridos se han definido los siguientes perfiles técnicos:

PERFIL 1: Jefe de Proyecto	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y definición de los objetivos del proyecto. • Planificación de recursos y plazos para el desarrollo de las distintas funcionalidades. • Asesoramiento a usuarios de Red.es. • Coordinación de recursos del proyecto, realizando labores de interlocución con los distintos departamentos. • Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones. • Gestión de requisitos, riesgos, cambios o dependencias del proyecto. • Seguimiento y control del proyecto, garantizando plazos de ejecución y coste del proyecto.
Titulación	Titulación universitaria en Informática, Telecomunicaciones

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	29/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

	o titulación universitaria equivalente
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 3 años en la gestión de proyectos tecnológicos, liderando equipos, responsabilizándose de la interlocución con el cliente, participando en la toma de requisitos, etc. • Experiencia en la realización de labores de análisis, diseño, programación y otras labores técnicas relacionadas con proyectos software. • Experiencia mínima de 3 años en la gestión, coordinación, seguimiento y planificación de proyectos.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en la gestión de proyectos de desarrollo e implantación de portales en Drupal. • Conocimientos en tecnologías de presentación y tratamiento de datos y metadatos: HTML, XML, XSL, CSS, etc. • Sólidos conocimientos de bases de datos relacionales. • Conocimientos en metodologías de software, especialmente Proceso Unificado de Desarrollo u otros métodos de desarrollo incremental. • Conocimientos de tecnologías Webservices, SOAP, XML-RPC, WSDL. • Sólidos conocimientos en gestión de proyectos de administración electrónica. • Sólidos conocimientos en criptografía, criptología, firma electrónica, sellado de tiempo así como estándares y algoritmos relacionados: X.509, PKCS#7, XMLDSig, XADES, XADES-T S/MIME v3, CMS, RSA, DSA, 3DES, AES, IDEA. • Conocimientos en despliegue de plataformas deservidores de aplicaciones, así como de servidores Web

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZ0tPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	30/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZ0tPfiFd+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

	<p>sobre sistemas operativo Linux y/o Solaris (Unix).</p> <ul style="list-style-type: none"> •
--	---

PERFIL 2: Analista - Programador Senior Pasarelas de pago	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y diseño de aplicaciones J2EE. • Desarrollo de funcionalidades. • Apoyo a la toma de requisitos. • Pruebas de los sistemas a todos los niveles (unitarias, modulares y de integración, etc). • Generación de documentación, manuales y formación.
Titulación	Titulación universitaria en Informática, Telecomunicaciones o titulación universitaria equivalente
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en la realización de labores de desarrollo de sistemas software sobre Java con fuerte impacto de tecnologías Internet y orientación a objetos, así como en toma de requisitos y modelado de arquitecturas software. • Experiencia mínima de 1 año en labores técnicas de desarrollo de Pasarelas de Pago Telemático •
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en desarrollos de sistemas de administración electrónica. • Conocimientos en tecnologías de presentación y tratamiento de datos y metadatos: HTML, XML, XSL, CSS, etc. • Conocimientos en programación en php.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	31/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



	<ul style="list-style-type: none"> • Sólidos conocimientos en criptografía, criptología, firma electrónica, sellado de tiempo así como estándares y algoritmos relacionados: X.509, PKCS#7, XMLDSig, XADES, XADES-T S/MIME v3, CMS, RSA, DSA, 3DES, AES, IDEA. • Conocimientos en arquitectura J2EE y uso de patrones de diseño OO. • Sólidos conocimientos de bases de datos relacionales. • Conocimientos de metodologías basadas en notación UML. • Conocimientos en tecnologías Webservices, SOAP, XML-RPC. • Sólidos conocimientos en despliegue de plataformas de servidores de aplicaciones, así como de servidores Web sobre sistemas operativo Linux y/o Solaris (Unix). •
--	--

PERFIL 3: Analista - Programador Senior Portal Web	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y diseño de aplicaciones J2EE. • Desarrollo de funcionalidades. • Desarrollo en Drupal. • Apoyo a la toma de requisitos. • Pruebas de los sistemas a todos los niveles (unitarias, modulares y de integración, etc). • Generación de documentación, manuales y formación.
Titulación	Titulación universitaria en Informática, Telecomunicaciones o titulación universitaria equivalente

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	32/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia en la realización de labores de desarrollo de sistemas software sobre Java con fuerte impacto de tecnologías Internet y orientación a objetos, así como en toma de requisitos y modelado de arquitecturas software. Experiencia mínima de 2 años en labores técnicas de desarrollo de portales web.
Conocimientos y experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en desarrollos de sistemas de administración electrónica. Conocimientos en tecnologías de presentación y tratamiento de datos y metadatos: HTML, XML, XSL, CSS, etc. Conocimientos en programación en php. Conocimientos en proyectos de desarrollo e implantación de Drupal. Conocimientos de arquitectura J2EE y uso de patrones de diseño OO. Sólidos conocimientos de bases de datos relacionales. Conocimientos de metodologías basadas en notación UML. Sólidos conocimientos y capacitación en despliegue de plataformas de servidores de aplicaciones, así como de servidores Web sobre sistemas operativo Linux y/o Solaris (Unix).

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	33/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

El adjudicatario se compromete como mínimo a adscribir 1 medio personal de cada uno de los perfiles técnicos anteriormente descritos, salvo que Red.es, por necesidades del servicio, considere necesario aumentar el número de perfiles requeridos.

El licitador que haya obtenido la mayor puntuación total tras la valoración de los criterios cuantificables sobre "Criterios Cuantificables por fórmula", para acreditar la cualificación del personal requerido, el adjudicatario deberá poner a disposición de Red.es, los Curriculum Vitae de los medios personales que prestarán los servicios objeto del contrato, utilizando el modelo Europass (<http://europass.cedefop.europa.eu/es/home>) con objeto de que Red.es pueda realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos de cualificación anteriormente indicados. En el caso de que Red.es comprobase que los medios personales adscritos incumplen alguno de los requisitos de cualificación requeridos, dicha oferta no se tendrá en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

En caso de incumplimiento se solicitará al siguiente licitador (y así sucesivamente) que haya obtenido mejor puntuación que ponga a disposición de Red.es la citada documentación, con el objeto de que la entidad pueda realizar las verificaciones correspondientes.

No obstante lo anterior, Red.es se reserva el derecho a efectuar entrevistas personales o pruebas de cualificación escritas y/o de solicitar cuanta documentación adicional estime necesaria a lo largo de la ejecución del contrato en el caso de resultar el licitador adjudicatario.

El Responsable del Proyecto designado por el adjudicatario centralizará la interlocución con Red.es durante toda la duración del contrato. También liderará la asistencia in-situ para dar soporte a las intervenciones que tengan lugar, pudiendo ser éstas fuera del horario laboral de Red.es.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	34/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



2.10. *Acuerdos de nivel de servicio*

El adjudicatario deberá cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio descritos en el presente apartado.

El licitador presentará en su oferta un Acuerdo de Nivel de Servicio de Soporte que incluya como mínimo los tiempos máximos de resolución de los incidentes en función de la criticidad asignada y además los siguientes valores mínimos de niveles de servicio para el Servicio de Soporte de Nivel 1:

- **ANS.001: Atención Llamadas atendidas:** Se requiere que el 95% de las llamadas recibidas sean atendidas.
- **ANS.002: Servicio Llamadas atendidas en tiempo:** Además, se requiere que el 90% de las llamadas recibidas sean atendidas antes de 20 segundos.
- **ANS.003: Atención Correos electrónicos:** Se requiere que el 100% de los correos electrónicos sean atendidos (no se consideraran como recibidos aquellos correos infectados por algún virus informático, spam o similares).
- **ANS.004: Disponibilidad Servicio Correo Electrónico:** Se requiere que el sistema de Correo Electrónico tenga una disponibilidad mínima del 98%.
- **ANS.005: Solicitudes atendidas:** Se requiere que un 100% de las solicitudes sean atendidas antes de 1 hora desde su recepción y gestionadas dentro de las siguientes 24 horas desde su recepción.
- **El licitador presentará en su oferta un Acuerdo de Nivel de servicio de soporte y mantenimiento que incluya los tiempos máximos de resolución de las incidencias en función de la prioridad asignada.**

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	35/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago
Telemático" Exp: 210/15-SI

Como tiempo máximo de resolución, se considera el periodo máximo que transcurre desde la comunicación de la incidencia hasta la resolución de la misma. Los tiempos de resolución de incidencias computarán siempre en horario laboral conforme al horario indicado en el apartado 2.12 del presente pliego.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	36/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



La criticidad de las incidencias se determina en función del impacto y la urgencia, según la siguiente matriz:

Criticidad		Urgencia			
		1 - Crítica	2 - Alta	3 - Media	4 - Baja
Impacto	1-Extenso / Generalizado	Critica	Critica	Alta	Baja
	2-Significativo / Amplio	Critica	Alta	Media	Baja
	3-Moderado / Limitado	Alta	Alta	Media	Baja
	4-Menor / Localizado	Alta	Media	Media	Baja

El impacto se define como la medida del ámbito y la criticidad de la incidencia para el negocio. La repercusión es, con carácter general, directamente proporcional a un número de usuarios o equipamiento afectado por el incidente. A menudo es equivalente a la extensión con que el incidente distorsiona el nivel de servicio acordado o esperado. Los criterios usados para definir el impacto de las incidencias son:

1. Extenso / Generalizado

- El incidente afecta globalmente al servicio ofrecido en una determinada ubicación, e impide totalmente su funcionamiento normal.
- Afecta al 100% del equipamiento o a más del 75% de usuarios

2. Significativo / Amplio

- El incidente afecta significativamente al servicio ofrecido en una determinada ubicación, y deteriora su uso.
- Afecta a más del 50% del equipamiento o a entre el 50 y el 75% de los usuarios.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	37/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



3. Moderado / Limitado

- El incidente afecta parcialmente al servicio ofrecido por el equipamiento desplegado en una determinada ubicación, y deteriora su uso
- Afecta a entre el 25% y el 50% del equipamiento o a menos del 50% de los usuarios.

4. Menor / Localizado

- El incidente tiene escaso impacto en el servicio ofrecido en una determinada ubicación.
- Afecta a menos del 25% del equipamiento o a menos del 25% de los usuarios.

La urgencia mide la rapidez necesaria para resolver una incidencia de un determinado impacto, basada en las necesidades de negocio del cliente y en función del tipo de aplicación, sistema y/o usuario afectados

1. Crítica

- El incidente se debe atender inmediatamente. Todos los recursos se centran en la resolución.

2. Alta

- El incidente se debe atender a la mayor brevedad posible

3. Media

- El incidente puede ser aplazado o está planificado lo suficientemente lejos en el tiempo para permitir una respuesta sin pérdida de productividad

4. Baja

- No existe una urgencia formal para atender la incidencia y el trabajo normal puede continuar hasta la respuesta

El adjudicatario deberá gestionar las incidencias a través del sistema de Gestión de Incidencias que Red.es determine, usando para ello los procedimientos establecidos a tal efecto. Correrá por cuenta del

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	38/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



adjudicatario la adquisición de las licencias necesarias para la utilización de dicha herramienta.

El licitador detallará en su oferta las herramientas y procedimientos que pondrá a disposición de Red.es para la verificación de los niveles de servicio comprometidos.


Parámetros de Medida para el cómputo de penalizaciones:

A efectos de no tener en cuenta en el cómputo la existencia de posibles demoras no imputables al adjudicatario, a través del sistema de *ticketing* de Red.es se establecerán periodos que no serán computables a efectos del establecimiento de penalizaciones. En este sentido, la herramienta de *ticketing* de Red.es, que deberá utilizar el adjudicatario en la prestación del servicio, contempla estados de "parada de reloj" (p.e. cuando se necesita la acción del cliente), que implican que el tiempo transcurrido desde su inicio hasta su terminación no se computa a efectos de penalizaciones.

El adjudicatario únicamente podrá activar el estado "parada de reloj" cuando se produzca una causa justificada, que deberá, en todo caso, acreditar de forma pormenorizada y exhaustiva. Red.es auditará el uso por parte del adjudicatario del estado "parada de reloj".

Red.es revisará mensualmente el nivel de prestación del servicio del adjudicatario a efectos de valorar si procede o no la imposición de penalizaciones de acuerdo con el sistema previsto en el presente apartado. No obstante lo señalado anteriormente, Red.es podrá aumentar o reducir el periodo que se tendrá en cuenta, en cuyo caso será notificado con antelación al adjudicatario.

La tabla siguiente detalla los niveles del servicio, que serán utilizados para el cómputo de las penalizaciones, en función al porcentaje de cumplimiento del servicio.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	39/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==			

Nivel de prestación del Servicio	% Cumplimiento del servicio (x) (porcentaje de incidencias o peticiones que no superan los Tmax)
Nivel verde: óptima	$X \geq 90\%$
Nivel amarillo: no óptima	$80\% \leq X < 90\%$
Nivel rojo: insuficiente	$60\% \leq X < 80\%$
Nivel negro: muy deficiente	$X < 60\%$

En todos aquellos casos que el adjudicatario no alcance un nivel verde en la prestación del servicio, Red.es procederá a la aplicación de las penalizaciones establecidas al efecto en el Pliego de Condiciones Generales. Sin perjuicio de lo anterior, en estos casos Red.es exigirá al adjudicatario la adopción del correspondiente plan de mejora dirigido a la consecución del referido nivel verde.

ANS.006: Tiempos máximos acciones de soporte y mantenimiento.

Criticidad	Tiempo máximo de resolución (horas laborales)
Crítica	16
Alta	24
Media	40
Baja	72

Se entenderán horas laborables las realizadas dentro del horario establecido en el apartado 2.12 del presente pliego. En caso de

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	40/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



incumplimiento se aplicarán las penalizaciones establecidas en el apartado 6 del Pliego de Condiciones Particulares.

Si bien el tiempo máximo de resolución se refiere a las acciones de soporte y mantenimiento en producción, también será aplicable a aquellas solicitadas en los entornos de prueba, preproducción o certificación que pueda suponer una repercusión negativa para el paso a producción.

El cierre vendrá determinado por la conformidad expresa de Red.es.

El adjudicatario facilitará a Red.es informes de las acciones de soporte y mantenimiento realizadas y de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio con la periodicidad y nivel de detalle requeridos por Red.es.

Del mismo modo, el adjudicatario se compromete a enviar a Red.es el informe de seguimiento de soporte correspondiente al mes anterior, entre los días 1 y 5 de cada mes.

ANS.007: Tiempo máximo para el envío de oferta de nuevos desarrollos detallando tiempo y esfuerzo.

El adjudicatario se compromete a enviar a Red.es la oferta detallando tiempo y esfuerzo requerida sobre nuevos desarrollos en un plazo no superior a 5 días laborables (según el horario establecido en el apartado 2.12 del presente Pliego), a contar desde la notificación de la solicitud realizada por Red.es.

En caso de incumplimiento se aplicaran las penalizaciones establecidas del apartado 6 del Pliego de Condiciones Particulares.

ANS.008: Tiempos máximos de resolución de incidencias y problemas durante la explotación de desarrollos realizados por el adjudicatario que surjan durante el periodo de garantía.

Se considera tiempo de resolución de incidencia al transcurrido desde la apertura de un tique de incidencia hasta la comunicación del técnico designado por el adjudicatario con el interlocutor correspondiente de Red.es para informar de la resolución de la incidencia.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	41/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Criticidad	Tiempo máximo de resolución
Crítica	4 horas
Alta	8 horas laborables
Media	24 horas laborables
Baja	72 horas laborables

Se entenderán horas laborables las realizadas dentro del horario establecido en el apartado 2.12 del presente pliego.

En el caso de las incidencias críticas las horas se contabilizarán como horas naturales.

En caso de incumplimiento se aplicarán las penalizaciones establecidas en el apartado 6 del Pliego de Condiciones Particulares.

ANS.009: Rechazo de entregas

Red.es podrá rechazar el desarrollo realizado por el adjudicatario, siempre y cuando se incumpla una de las siguientes cuestiones:

- Incumplimiento de uno o varios requisitos funcionales establecidos en la oferta realizada por el adjudicatario y posteriormente aceptada por Red.es.
- Deficiencias en la entrega que impidan la implantación.

Red.es se dotará de los mecanismos que considere necesarios (p.ej: certificación por terceros) para la detección de posibles fallos en las entregas.

El adjudicatario tendrá un plazo de 1 día laborable para solucionar los motivos que han producido el rechazo, en caso contrario serán de aplicación las penalizaciones establecidas en el apartado 6 del Pliego de Condiciones Particulares.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	42/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



ANS.010: No conformidades con la entrega de documentación

Se considerara como "No Conformidad" en la entrega de documentación, informes de actividad, informes de seguimiento del servicio, y cualquier otra información que el adjudicatario entregue a Red.es, los siguientes supuestos:

- **Cualquier error, errata u omisión** en la información entregada a Red.es que suponga una desviación significativa, a criterio de Red.es, de la información real respecto de la reflejada en la documentación entregada.
- **Cada reiteración de errores, erratas u omisiones leves** en la información entregada a Red.es, así como cada reiteración de errores de formato y presentación de dicha documentación, tras haber sido notificado por escrito el adjudicatario de la existencia dichos errores en la entrega de documentación por Red.es.
- **Cada día de retraso en la entrega de la documentación mensual** (informe de seguimiento del servicio) respecto de la fecha establecida en el apartado 2.14 del presente Pliego.
- **Cada día de retraso en la notificación de acuse de recibo de una petición** de informe o de información por parte de Red.es, respecto del plazo establecido en el presente pliego.

Red.es podrá aplicar las penalizaciones descritas en el apartado 6 "Penalizaciones" del Pliego de Condiciones Particulares, por cada No Conformidad en la entrega de documentación detectada durante el periodo de evaluación del indicador, definido con carácter mensual.

ANS.011: Procedimiento de entrega de documentación e información

Tal y como se ha descrito en el apartado 2.8 del presente pliego, cuando el servicio así lo requiera, Red.es podrá solicitar al adjudicatario la realización de nuevos informes tanto periódicos como puntuales al adjudicatario con cualquier tipo de información precisa sobre el servicio.

El adjudicatario deberá contestar por escrito a Red.es en el plazo máximo de 2 horas laborables para indicar el acuse de recibo de dicha

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	43/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



petición de informes o de información y para indicar a Red.es la fecha de entrega de toda la documentación relativa a dicha petición.

El adjudicatario deberá comprometer la entrega de la documentación solicitada (informes, información, etc.) en un plazo que en ningún caso podrá superar 2 días naturales desde la fecha de petición realizada por Red.es.

El incumplimiento de dichos plazos será penalizado conforme lo establecido en el apartado 6 del Pliego de Condiciones Particulares.

El adjudicatario para la prestación del servicio deberá utilizar la herramienta de *ticketing* que determine Red.es, como se indica en el requisito REQ_S&M.008 del presente pliego.

Red.es revisará mensualmente el nivel de prestación del servicio del adjudicatario a efectos de valorar si procede o no la imposición de penalizaciones.

2.11. *Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos*

Corresponde a Red.es la supervisión y dirección del Servicio, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión del mismo si existiese causa suficiente motivada.

Red.es designará a un Director Técnico cuyas funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Colaborar y coordinar las acciones con los medios personales ofertados para la buena marcha del proyecto.

El Director Técnico designado por Red.es podrá incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El adjudicatario designará un Responsable de Proyecto que será el único interlocutor válido para todas las tareas de planificación, dirección y seguimiento de las actuaciones contempladas en el presente Pliego.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	44/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Red.es, a través del Director Técnico, podrá fijar reuniones con el Responsable de Proyecto del adjudicatario, con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del Contrato. El responsable del proyecto designado por el adjudicatario deberá asistir a las reuniones a las que le convoque el Director Técnico designado por Red.es, y levantar actas de las mismas.

2.12. Horario y lugar de realización de los servicios

Los servicios se prestarán en las oficinas del adjudicatario, pudiendo Red.es, por necesidades del servicio, establecer como lugar de realización de los trabajos otras oficinas. Dependiendo de las necesidades de Red.es se podrá solicitar la movilidad geográfica en el territorio nacional del personal que presta el servicio.

La prestación del servicio objeto del contrato se realizará en la siguiente franja horaria: de lunes a viernes de 9:00 horas a.m. a 18:00 horas p.m..

El adjudicatario deberá modificar el servicio de atención de incidencias, siempre y cuando sea requerido por Red.es, ajustándolo a otras franjas horarias dentro del modelo 9 x 5 si las necesidades concretas de nuevos servicios que Red.es pueda incorporar en el futuro así lo requiriesen. Cualquier cambio en el horario de atención del servicio se comunicará al adjudicatario con un mes de antelación

En circunstancias excepcionales, a criterio de Red.es, y cuando la urgencia de la materia así lo requiera, el adjudicatario deberá tener plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual o en días festivos tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Se podrá requerir la asistencia in-situ (en las oficinas de Red.es o en las de los *stakeholders*) para proporcionar la ayuda necesaria a la integración. El adjudicatario se compromete a enviar un técnico en el plazo

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	45/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



de 2 días laborables a contar desde la petición de asistencia in situ realizada por Red.es.

A efectos de lo establecido en el presente Pliego se entenderán por días laborables de Lunes a Viernes excepto festivos nacionales, y por horas laborables las realizadas en el mismo periodo y dentro de la franja horaria anteriormente mencionada.

2.13. *Actividades formativas*

En el caso de que para la prestación del servicio fuera necesaria formación específica para realizar las tareas encomendadas de acuerdo con el contrato, el adjudicatario será responsable de la formación completa de todos sus técnicos además de por evoluciones de la tecnología, por cambio de los procesos de la Entidad o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, en un horario o turno que no afecte a la prestación de los Servicios.

2.14. *Obligaciones de información y documentación*

Durante la ejecución de los Servicios objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director Técnico designado por Red.es, a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Director Técnico designado por Red.es con la periodicidad necesaria sobre distintos aspectos del funcionamiento y calidad del Servicio. A estos efectos, el adjudicatario deberá presentar un informe de seguimiento mensual antes del día 5 de cada mes, en el formato que defina Red.es, y que deberá contener la siguiente información:

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	46/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



- Atención a usuarios, estadísticas sobre incidencias y peticiones junto con los ANS de los mismos.
- Disponibilidad de los servicios, cuadros de disponibilidad, monitorización e intervenciones programadas durante el mes próximo.
- Hechos relevantes: se describirán las actuaciones relevantes dentro del mes.
- Seguimiento de actividades: se recogerán el estado de las actividades propuestas por Red.es.
- Inventarios sobre el estado de los servicios, inventario de activos/licencias.
- Cálculo de las variables del nivel de servicio.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Director Técnico designado por Red.es. Toda documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Red.es en los términos expresados en el apartado 3.1 del Pliego de Condiciones Particulares.

Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos y dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

El adjudicatario proporcionara sin coste adicional para Red.es una copia en soporte informático CD-ROM con toda la documentación generada durante la prestación de los Servicios.

La documentación entregada seguirá el procedimiento de Gestión de la Documentación de Red.es.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	47/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



2.15. *Devolución del servicio*

El adjudicatario, antes de la relación contractual y sin que suponga un sobrecoste para Red.es, deberá transferir el conocimiento y toda la documentación actualizada del proyecto, a Red.es o a la empresa que Red.es determine, con la suficiente antelación (un mínimo de treinta (30) días laborables antes de la finalización del contrato).

Para ello el adjudicatario definirá un plan de retorno del servicio donde aparezcan aspectos tales como:

- Planificación.
- Procedimientos y documentación para el traspaso del conocimiento.
- Entregables.
- Cualquier otro aspecto que se considere relevante para un proceso de traspaso del servicio de calidad.

El adjudicatario deberá proporcionar, en el periodo de los 30 días laborables anteriormente establecido, al menos 5 jornadas laborables a transferir el conocimiento, a través de una formación in situ, en las instalaciones que Red.es determine, al nuevo prestador del servicio.

3. CONTROL ECONÓMICO Y DE FACTURACIÓN

3.1. *Control de facturación*

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la expedición de las certificaciones, se comprobará la adecuación del personal contratado a los requisitos exigidos a los efectos previstos en este pliego.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	48/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI

- En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados y hayan repercutido en detrimento y perjuicio de los Servicios.

El adjudicatario, siempre previa conformidad de Red.es con los trabajos realizados en ejecución del contrato, emitirá las facturas con las condiciones referidas en el apartado 3.2 del presente Pliego y en los términos previstos en el apartado 5 del Pliego de Condiciones Particulares.

Las facturas emitidas por el adjudicatario y remitidas a Red.es deberán contener el desglose de los impuestos indirectos aplicables indicando el número de expediente del contrato, y se corresponderán en forma y contenido con el correspondiente pedido realizado por Red.es debiendo hacer constar el número de pedido.

Las facturas emitidas por el adjudicatario y remitidas a Red.es deberán contener el desglose de los impuestos indirectos aplicables indicando el número de expediente del contrato, y se corresponderán en forma y contenido con el correspondiente pedido realizado por Red.es debiendo hacer constar el número de pedido.

3.2. *Hitos de facturación*

La facturación del servicio se realizará, previa aprobación de Red.es, en base a los conceptos contemplados en la siguiente tabla:

Concepto Facturable	Consideraciones
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte y Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • A mes vencido una vez aceptado el servicio por parte de Red.es. • Corresponde con los trabajos del epígrafe 2.3.2

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	49/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Concepto Facturable	Consideraciones
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de desarrollo de nuevos evolutivos, mejoras o adaptivos. 	<ul style="list-style-type: none"> La facturación se realizará al desplegarse en producción la versión correspondiente y una vez que el Responsable Técnico de Red.es de su conformidad con los trabajos realizados. Previamente a los mismos se hará una oferta con el alcance del esfuerzo necesario para cubrir los requisitos solicitados. Esta oferta deberá ser aprobada por Red.es con antelación a la realización de los trabajos. Corresponde con los trabajos del epígrafe 2.3.1.

4. FORMATO Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA

De conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Orden IET/2531/2013, de 23 de noviembre, por la que se regula la obligatoriedad de comunicarse a través de medios electrónicos con la entidad pública empresarial Red.es en los procedimientos de licitación o concesión de ayudas cuyo objeto esté relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones , dado que el objeto del presente procedimiento de licitación está directamente relacionado con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y teniendo en cuenta que los licitadores tienen garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos por razón de su dedicación profesional, los licitadores deberán presentar obligatoriamente sus ofertas a través de la plataforma de licitación electrónica del registro de Red.es (<https://licitacion.red.es>).

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	50/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Con carácter general, la información presentada debe estar estructurada de forma clara y concisa. La propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos no incluidos cuando éstos sean puntos clave en la valoración de la propuesta.

Red.es se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta, o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a ello.

Red.es podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de sus proposiciones. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su propuesta. Sólo se admitirá la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

La presentación de propuestas deberá cumplir las prescripciones del Pliego de Condiciones Particulares y del Pliego de Condiciones Generales. Las propuestas relativas a los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor (Sobre "Criterios de Juicio de Valor" y la de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas (Sobre "Criterios Cuantificables por fórmula") deberá incluir la información y presentar la estructura que se detalla a continuación.

4.1.Propuesta relativa a los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor (sobre "Criterios de Juicio de Valor")

La información contenida en el sobre " "Criterios de Juicio de Valor", deberá presentarse a través de la plataforma de licitación electrónica de Red.es.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	51/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



IMPORTANTE: A los efectos del cumplimiento de lo establecido en los artículos 26 y 30.2 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, el adjudicatario no deberá incluir en el sobre "Criterios de Juicio de valor" información de la oferta que, de conformidad con el apartado 4.2 siguiente, sea valorada de forma cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas. En caso contrario la oferta de dicho adjudicatario NO será tomada en cuenta en el presente procedimiento.

Cuando el licitador deba referirse a aspectos relacionados con alguno de los datos incluidos en el Sobre 4 se incluirá la mención "***Ver dato en Sobre Criterios cuantificables por fórmula***".

La propuesta técnica deberá incluir los siguientes apartados y en el mismo orden:

4.1.1. *Introducción (Máx. 2 páginas)*

Debe incluir, como mínimo:

- Identificación del adjudicatario
- Resumen ejecutivo de la oferta de extensión no superior a una página, que incluya Visión general de la oferta, describiendo aspectos clave, objetivos generales, etc. Enfoque de la prestación de servicios propuesto para cada uno de los puntos especificados en el pliego.
- Aceptación con carácter general a las condiciones del lote.

4.1.2. *Plan de Ejecución (Máx. 10 páginas)*

Los licitadores deberán elaborar un documento cuyo contenido incluirá los puntos que se detallan en los apartados 4.1.2.1 y 4.1.2.2 siguientes.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	52/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



Los licitadores presentarán su propuesta para el modelo de plan de ejecución y para el plan de evaluación y mejora continua del servicio en base al modelo de referencia de la norma española de servicios de consultoría de gestión (UNE-EN 16114), que deberá incluir al menos los siguientes elementos:

- a. Contexto.
- b. Servicios y entregables.
- c. Enfoque y plan de trabajo.

El plan de ejecución propuesto por el licitador se valorará conforme lo establecido en el apartado 10.1 del Pliego de Condiciones Particulares.

4.1.2.1. Modelo de Plan de Ejecución

Se incluirá en este apartado un modelo de Plan de Ejecución del servicio que propone para el desarrollo de los trabajos y la metodología a seguir. Se deberá dar respuesta a cada uno de los requisitos enunciados en el apartado 2.3 del presente pliego.

4.1.2.2. Elaboración de un plan de evaluación y mejora continua

Se incluirá en este apartado el plan de evaluación y mejora continua del servicio que propone el licitador.

4.1.3. Procedimiento de puesta en producción de nuevas versiones (Máx. 2 páginas)

El licitador deberá identificar en su oferta de forma clara y concisa el plan de puesta en producción de nuevas versiones del aplicativo (pasarela) o del portal (o procedimientos, si estima que dependiendo del alcance del evolutivo se debe optar por uno u otro). Se deberá especificar como este procedimiento minimiza los riesgos de pérdida de información, inestabilidades del portal, los tiempos de parada (o de puesta en página de mantenimiento) y los tiempos de congelación del contenido, es decir, los

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	53/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



tiempos que deberá estar el portal sin poder modificar sus contenidos debido a las tareas de implantación de la nueva versión.

Dicho apartado se valorará conforme a lo establecido en el apartado 10.1 del Pliego de Condiciones Particulares.

4.1.4. **Resumen Ejecutivo (Máx. 2 páginas)**

El licitador deberá sintetizar su propuesta prestando especial atención a los aspectos más destacables de la oferta en relación al acuerdo de nivel de servicio y las mejoras.

4.2. **Propuesta relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas (sobre "Criterios Cuantificables por fórmula")**

El licitador presentará su propuesta siguiendo los modelos que se adjuntan al presente Pliego para los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

La información contenida en el sobre "Criterios cuantificables por fórmula", deberá presentarse a través de la plataforma de licitación electrónica de la entidad.

4.2.1. **Proposición económica**

La proposición se presentará siguiendo el modelo en formato hoja de cálculo que se refiere en el apartado 4.2.2 y que se adjunta al presente Pliego.

La proposición económica se estructurará proporcionando precios para los conceptos que se enumeran a continuación. Todos los precios se deben proporcionar en EUROS, calculados y presentados con DOS decimales e impuestos indirectos aplicables excluidos.

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	54/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		



La fórmula que se establece para el cálculo del PRECIO DE OFERTA, que se corresponde con un escenario hipotético, definido a los solo efectos de valorar económicamente las ofertas, es la siguiente:


$$\text{Precio Oferta (Pi)} = (P1 \times 12) + (P2 \times 3300)$$

La tabla siguiente resume los datos económicos que deben proporcionarse:

Concepto	Precio Unitario	Nº Unidades
Coste Mensual del Servicio de Soporte y Mantenimiento Mensual	P1	12
Coste por hora del Servicio de Desarrollo de Evolutivos	P2	3300
TOTAL	(Pi) = (P1 x 12) + (P2 x3300)	

El precio de la oferta para el escenario hipotético definido más arriba no podrá exceder de la cantidad de **ciento cincuenta mil euros (150.000,00€)**, impuestos indirectos aplicables excluidos. Cualquier oferta que supere dicha cantidad no será tomada en consideración en el presente procedimiento de adjudicación.

4.2.2. *Modelo de proposición económica*

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	55/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==			

Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático" Exp: 210/15-SI



PROPOSICIÓN ECONÓMICA DE [razón social del licitador] PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático".
ES OBLIGATORIO EL USO DE ESTE DOCUMENTO. NO ES ADMISIBLE UTILIZAR UNA COPIA DEL MISMO

Apellidos, nombre y DNI del firmante de la proposición económica.

Relación que une al firmante con el licitador.

Razón social del licitador, NIF, domicilio, teléfono, fax y e-mail (del representante)

a) Tabla de desglose de los importes

Concepto	Precio Unitario	Unidades	Precio
Coste Mensual del Servicio de Soporte y Mantenimiento Mensual	0,00 €	12	0,00 €
Coste por hora del Servicio de Desarrollo de Evolutivos	0,00 €	3300	0,00 €
PRECIO DE LA OFERTA (Pi) IVA EXCLUIDO:			0,00 €
			Oferta aceptada
PRECIO MÁXIMO DE LA OFERTA IMPUESTOS INDIRECTOS EXCLUIDOS <=			150.000,00 €

El abajo firmante, en virtud de la representación que ostenta, se compromete, en nombre de su representado, a la ejecución del contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago Telemático". EXP.:210/15-SI, de conformidad con los precios referidos en la tabla anterior con IVA excluido.

En _____ a ____ de _____ de 2015

Firmado:

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZ0tPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	56/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZ0tPfiFd+Z7nMg==		



Pliego de Prescripciones Técnicas - Procedimiento Simplificado
Contrato de "Servicio de Soporte y mantenimiento del Servicio de Pago
Telemático" Exp: 210/15-SI

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	04/11/2015 10:59:32 30/10/2015 11:55:20
Observaciones		Página	57/58
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfiFd+Z7nMg==		




DANIEL NOGUERA TEJEDOR

JESUS GARCIA TELLO

***DIRECTOR GENERAL DE LA
ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL***

***DIRECTOR ADJUNTO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN***

Código Seguro De Verificación:	n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Daniel Noguera Tejedor - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	04/11/2015 10:59:32	
	Jesús García Tello - Director Adjunto de Sistemas de Información	Firmado	30/10/2015 11:55:20	
Observaciones		Página	58/58	
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirmav2/code/n0DEBDHgZotPfid+Z7nMg==			