

Pliego de requerimientos técnicos para la puesta en marcha del servicio de IVR de pago telefónico seguro para atención al cliente

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. ALCANCE DEL CONTRATO	3
4. TARIFAS.....	4
5. PLAN DE ACCIÓN	5
6. IMPORTE	5
7. HORARIO	5
8. GARANTÍA	5
9. COORDINACIÓN DEL CONTRATO.....	5
10. PLAZO Y DURACIÓN DEL CONTRATO	5
11. FACTURACIÓN	5
12. FORMA DE PAGO.....	6
13. PENALIZACIONES.....	6
14. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	7
15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	7
16. CONFIDENCIALIDAD.....	8
17. PROPIEDAD INTELECTUAL	8

1. INTRODUCCIÓN

Barcelona de Servicios Municipales (en adelante, *B:SM*) es una empresa del Ayuntamiento de Barcelona que, en virtud de su objeto social, tiene encargada la gestión de los diferentes equipamientos e instalaciones municipales, para las cuales también realiza la atención al cliente.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la configuración y puesta en marcha de un servicio de IVR de pago y prestación del servicio que permita gestionar la realización de pagos telefónicos de forma segura con la pasarela de pago de Comercia Global Payments, integrado con la plataforma de medios de pagos de B:SM.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato es la configuración y puesta en marcha de un servicio de IVR de pago por voz y mantenimiento que permita gestionar la realización de pagos telefónicos seguros a través de un número geográfico de España de forma segura, con la pasarela de pago de Comercia Global Payments (actual plataforma de B:SM) e integrado en la plataforma de medios de pagos de B:SM.

En el aspecto conceptual, el flujo que implementar será el siguiente:

1. Una agente del *call center* de Atención al Cliente de B:SM atiende la llamada de un usuario.
2. Se envía la petición de pago a un *webservice* que devuelve un identificador de pago único.
3. La agente del *call center* se comunica con la IVR de pago.
4. La agente del *call center* introduce en la IVR el identificador de pago único, y la IVR le confirma que ya se puede transferir la llamada del usuario.
5. La IVR de pago recoge los datos de la tarjeta a través de DTMF (número, caducidad y CVV).
6. El servicio IVR de pago gestiona la transacción con el servicio de pago.
7. El servicio IVR de pago envía el resultado de la transacción, a través de un método de notificación, a un *webservice* REST. En paralelo, se dispone de un método de consulta que permite consultar activamente al usuario el estado de la transacción en base al identificador de pago único.
8. La IVR de pago finaliza la llamada desviada, se devuelve la llamada a la agente para validar que la transacción ha finalizado correctamente, y se prosigue con la gestión desde el *call center* de Atención al Cliente de B:SM.

Por lo tanto, el sistema dispondrá de:

- Reproducción de locuciones en tres idiomas (catalán, castellano e inglés).
- Gestión de solicitudes a través de *webservices* de integración.
- Recogida de datos de la tarjeta por medio de pulsaciones de teclado (DTMF).
- Realización de pago contra la pasarela de Comercia Global Payments.
- Consulta de resultados a través de *webservices* REST.
- Notificación de resultados en *webservices* REST de cliente.
- Finalización de llamada tras la gestión de cobro.

En el aspecto técnico, el sistema se implementará en los siguientes términos:

- Despliegue de *webservices* de comunicación.

El servicio de IVR de pago requerirá de un intercambio de datos, siendo necesario el envío de datos del usuario al IVR y, una vez finalizada la transacción, un mecanismo de consulta para conocer el estado de la transacción realizada. Habrá que implementar un *webservice* REST autenticado utilizando Oauth2:

- Método de recepción de datos (*request*): el usuario facilitará los datos referentes a la autorización y al idioma (catalán, castellano, inglés) para la reproducción de las locuciones. Se devolverá un identificador único de la transacción o, en caso de que se produzca un error, un código de error único, y se trasladará a la agente para que se pueda procesar nuevamente la solicitud de pago.
- Método de consulta de estado (*response*): una vez gestionado el pago con el servicio de Comercia Global Payments, se publicará el estado de la gestión y se devolverá la consulta.

- Notificación del estado al usuario.

Como complemento al método de consulta, se realizará una notificación del estado de la gestión a un servicio web. El acceso estará autenticado a través de Oauth2.

- Gestión de locuciones.

La IVR de pago interaccionará con locuciones pregeneradas que se reproducirán en el idioma indicado en la petición (*request*) enviada (catalán, castellano e inglés).

- Integración telefónica.

Se realizará una integración telefónica a través de la red telefónica pública, asignándose un número geográfico de España. La validación de la transacción se realizará mediante la solicitud del código de transacción devuelto por el método *request*. En caso de que este código no se corresponda con una transacción precargada al sistema, la IVR de pago finalizará la llamada. Se podrá solicitar la restricción del servicio a un listado de números prefijado.

- Normativas de seguridad y en protección de datos:

- Segura (normativa PCIDSS).
- Legal y que cumpla con el RGPD.

4. TARIFAS

Las diferentes acciones se engloban en los puntos que se desglosan en este apartado, y ascienden a un importe total de servicios de 25.540 euros:

- Configuración y puesta en marcha del servicio de IVR de pago (acceso a través de RTC, servicios web de recogida y notificación, y servicios de IVR).
- Notificación del estado (consumo de *webservice* REST y autenticación Oauth2).
- Numeración geográfica nacional.
- Transacciones, incidencias, mantenimiento del servicio y numeración adicional.
- Bolsa de horas por evolutivos de integración de nuevos servicios.

5. PLAN DE ACCIÓN

- Fase de inicio. Una vez aceptada la oferta se realizará el *kick-off* del proyecto con una reunión para establecer objetivos, roles y responsables y fases de despliegue del servicio.
- Fase de visión global. Definición y detalle de las tareas del proyecto teniendo en cuenta las funcionalidades que desarrollar (priorización, iteraciones, *timings* y entregables).
- Fase de *sprints*. A partir de la documentación generada en la fase anterior se pasará a la fase de ejecución de los *sprints*. Por cada *sprint* se definirá un subconjunto de funcionalidades que analizar e implementar.
- Fase de cierre. La finalización de cada *sprint* se hará con la entrega de las funcionalidades definidas previamente, es decir, la entrega del servicio. Se certificará la correcta implementación mediante las correspondientes pruebas.
- Fase de mantenimiento. Resolución de posibles incidencias y gestión de las nuevas funcionalidades solicitadas.
 - Mantenimiento correctivo: resolución de incidencias.
 - Mantenimiento evolutivo: gestión del cambio.

6. IMPORTE

El importe máximo para la puesta en marcha del servicio de IVR de pago telefónico seguro con la pasarela de Comercial Global Payments e integrada con la web *services* de la plataforma BSMMediosdePago descrita en el presente documento es de 4 euros antes de IVA.

7. HORARIO

El horario de la realización del servicio será de 8.00 a 19.00 horas, de lunes a sábado.

8. GARANTÍA

El proveedor ofrecerá garantía *in situ* de tres (3) meses a partir de la implantación del servicio.

9. COORDINACIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario designará y pondrá a disposición de B:SM un interlocutor único y coordinador del contrato. Asimismo, B:SM pondrá a disposición del adjudicatario a un interlocutor del contrato.

El adjudicatario dispondrá de los recursos humanos, administrativos, legales y tecnológicos necesarios para la ejecución del servicio con las condiciones descritas en el presente pliego.

10. PLAZO Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario está obligado a implantar los servicios objeto del contrato en el plazo de ejecución correspondiente a tres (3) años, un (1) mes de configuración e implantación del servicio y una prórroga de un (1) año.

11. FACTURACIÓN

Una vez realizada la puesta en producción del servicio, B:SM hará pruebas de validación

y aceptación del servicio. Pasado este mes de plazo de configuración y puesta en marcha, y únicamente en el caso de que las validaciones sean satisfactorias, se procederá al pago de la partida:

- Configuración y puesta en marcha del servicio IVR de pago.

La partida de mantenimiento se facturará trimestralmente, al inicio de cada periodo trimestral.

Los abonos de transacciones anuales se facturarán de forma anual durante los tres (3) primeros meses del servicio una vez hecha la aceptación del servicio en el caso del primer año.

La bolsa de horas se facturará una vez finalizado cada uno de los encargos de trabajos y certificado por B:SM.

“En todas las facturas se hará constar el número de contrato y el número de pedido que B:SM facilitará. Las facturas se enviarán en formato electrónico PDF, mediante la dirección de correo facturabsm@bsmsa.cat, indicando en el asunto la palabra ‘Factura’, y adjuntando un PDF por factura.”

En la factura se hará constar el número de pedido que B:SM facilitará. Solo se podrán incluir en la factura aquellos servicios que hayan sido previamente validados por B:SM.

12. FORMA DE PAGO

B:SM pagará su importe transcurridos treinta (30) días, contando desde la fecha de recepción de la factura en las oficinas de B:SM, Departamento de Administración y Compras, en la calle de Calàbria, 66, 5.^a planta, Barcelona. El proveedor también podrá enviar sus facturas a B:SM en formato electrónico PDF, mediante la dirección de correo facturabsm@bsmsa.cat, indicando en el asunto la palabra “Factura”, y adjuntando un PDF por factura.

13. PENALIZACIONES

El plazo de ejecución y finalización de las acciones de implantación descritas es como máximo de un (1) mes a partir de la firma del contrato.

Por cada semana de retraso en la entrega se establecerá un 5 % del importe de configuración e implantación del servicio **tat**.

La aplicación de las penalizaciones se realizará mediante el descuento en la factura. En caso de múltiples penalizaciones, B:SM se reserva el derecho de extinguir el contrato.

Penalizaciones por incumplimiento de acuerdos de nivel de servicio.

El servicio de IVR de pago por voz y SMS debe estar 100 % operativo de lunes a viernes, de 8.30 a 18.30 horas.

El adjudicatario tiene que dar un teléfono, un correo electrónico y un contacto para dar asistencia correctiva. La gestión y actualización del estado de las incidencias debe realizarse con la herramienta que B:SM determine.

Para las incidencias de prioridad crítica:

- En caso de superar el tiempo máximo de resolución de 4 horas, se aplicará una penalización del 0,5 % del importe de mantenimiento establecido, para cada hora de exceso en el caso de una incidencia.

Para las incidencias de prioridad urgente:

- En caso de superar el tiempo máximo de resolución de 12 horas, se aplicará una única penalización por incidencia del 0,5 % del importe de mantenimiento

establecido.

Para las incidencias de prioridad leve:

- En caso de superar el tiempo máximo de resolución de 24 horas, se aplicará una única penalización por incidencia del 0,5 % del importe de mantenimiento establecido.

En caso de repetición de incidencias críticas, B:SM se reserva el derecho de discontinuar el contrato o penalizar con el importe total de la cuota de mantenimiento.

14. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Las empresas licitadoras que opten al concurso tendrán que presentar la oferta de acuerdo con la estructura que se muestra a continuación:

- Memoria técnica descriptiva de la solución propuesta.
- Oferta económica detallada para la puesta en marcha de un sistema de IVR de pago telefónico seguro con la pasarela de Comercia Global Payments (máximo 14.900 euros).

15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La distribución de la puntuación se realizará mediante la siguiente oferta económica:

Criterios automáticos 100 puntos.

Económicos: 35 puntos

- Por el importe total de la oferta económicamente más ventajosa para la configuración, puesta en marcha del servicio **vei.**20 puntos.
- Abono anual de transacciones más económico 15 puntos.

El apartado se valorará de acuerdo con la siguiente tabla:

$$P_i = P_{\text{máx}} \times \frac{(L - O_i)}{L - O_{\text{mín}}}$$

Donde:

- O_i = Importe de la oferta
- $O_{\text{mín}}$ = Importe de la oferta mínima
- P_i = Puntuación final
- $P_{\text{máx}}$ = Puntuación máxima
- L = Presupuesto de licitación
-

OFERTA CON CRITERIOS AUTOMÁTICOS 65 puntos.

Temporales: 10 puntos

- Entrega y puesta en marcha del servicio en tres (3) semanas 10 puntos.

Técnicos: 30

- Plataforma de pago multicanal, que permita incorporar dentro del servicio nuevos canales de pago de forma fácil y rápida 10 puntos.
- Propuesta de mejora del servicio sin coste adicional para B:SM en la ampliación de funcionalidades que puede ofrecer el servicio..... 10 puntos.
- Sistema que ofrece el servicio con redundancia para evitar la no disponibilidad del servicio en caso de caída del sistema principal..... 10 puntos.

Económicos: 25

Precio/hora más económico25 puntos.

16. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se obliga a no difundir y a guardar el más absoluto secreto de toda la información a la que tenga acceso en cumplimiento del presente contrato y a suministrarla solo al personal autorizado por B:SM. Este deber de confidencialidad se mantendrá durante un plazo mínimo de cinco (5) años.

El adjudicatario será responsable de las violaciones del deber de secreto que puedan producirse por parte del personal a su cargo. Asimismo, se obliga a aplicar las medidas necesarias para garantizar la eficacia de los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocer, por parte del personal participante en el desarrollo del contrato.

Una vez finalizado el presente contrato, el adjudicatario se compromete a destruir con las garantías de seguridad suficientes o a devolver toda la información facilitada por B:SM, así como cualquier otro producto obtenido como resultado del presente contrato.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de los trabajos realizados al amparo de este contrato pertenece a B:SM de forma exclusiva. Los productos o subproductos derivados no podrán ser utilizados sin la debida autorización previa.

Por lo tanto, B:SM queda como propietaria de los programas fuente realizados, sin ningún derecho por parte del adjudicatario.

El acceso a la información o productos protegidos por la propiedad intelectual, propiedad de B:SM, necesarios para el desarrollo del producto o servicio contratado, no presupone en ningún caso la cesión de esta.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos derivados de este pliego corresponden única y exclusivamente a B:SM. Así pues, el contratado cede, con carácter de exclusividad, la totalidad de los derechos de explotación de los trabajos objeto de este pliego, incluidos los derechos de comunicación pública, reproducción, transformación o modificación y cualquier otro derecho susceptible de cesión en exclusiva, de acuerdo con la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.