

**CONTRATO RELATIVO AL SUMINISTRO DE UNA PLATAFORMA PARA
RECIBIR Y PROCESAR PAGOS REALIZADOS POR LOS ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA EN MONEDA DISTINTA AL EURO Y A
LOS SERVICIOS ASOCIADOS**

EXPEDIENTE OSU00006/2024

**PROCEDIMIENTO ABIERTO NO
SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El número de estudiantes extracomunitarios matriculados en la Universidad Oberta de Catalunya (en adelante UOC) se ha visto incrementado en los últimos cursos académicos, existiendo una clara y notable tendencia a seguir experimentando incrementos en próximos cursos.

En la actualidad los estudiantes de la Universidad Oberta de Catalunya que no disponen de una cuenta bancaria en territorio europeo sólo pueden realizar sus pagos mediante:

- Tarjeta de crédito desde un país fuera de la zona euro, lo que supone un inconveniente en los casos en los que las tarjetas de crédito no están habilitadas para realizar pagos internacionales.
- Transferencias bancarias internacionales, que generan problemas tales como:
 - la aplicación de comisiones bancarias, que disminuyen el importe a percibir por la UOC,
 - la dificultad en la identificación de ingresos recibidos por esta vía de pago,
 - la complejidad para conocer con exactitud los impagos en concepto de matrícula, así como
 - la imposibilidad de conciliación automática de estos cobros.

Por ello, se pretende implantar una plataforma que facilite estas transacciones en moneda distinta del euro y que resuelva los inconvenientes descritos.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este pliego es establecer las condiciones del contrato para el suministro de una plataforma para recibir y procesar cobros en moneda distinta del euro en la UOC, que permita:

- Facilitar a los estudiantes y usuarios que deban realizar pagos por los servicios que presta la Universidad, en moneda distinta del euro, a través de las distintas formas de pago local de sus países de origen (transferencia bancaria, tarjetas de crédito, etc.), conociendo en todo momento la cantidad exacta que pagarán en su moneda local y la cantidad que la UOC recibirá en euros.
- Automatizar las tareas de conciliación de los cobros internacionales en la Universidad.

3. FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA

3.1. Respecto a los usuarios de la plataforma que realicen los pagos:

- Los usuarios podrán realizar los pagos en moneda distinta al euro directamente a la Universidad y podrán conocer en todo momento la cantidad exacta que pagarán en su moneda local y la cantidad que la UOC recibirá en euros y que tendrá que coincidir con el importe exacto del recibo emitido por la UOC.

- La plataforma tiene que tener capacidad para procesar pagos en, como mínimo, 120 divisas desde países no sancionados internacionalmente. Se entiende por países sancionados internacionalmente los recogidos en las siguientes direcciones electrónicas del Tesoro Público (<https://www.tesoro.es/prevencion-delblanqueo-y-movimiento-de-efectivo/sancionesfinancieras/sanciones-financieras-internacionales>).

Lista consolidada de la Unión Europea <https://www.sanctionsmap.eu/#/main>

- La plataforma no admitirá ni tramitará pagos que pudieran derivar en algún coste para la universidad.
- Los usuarios tendrán acceso a las distintas formas de pago local (transferencias bancarias, tarjetas, Alipay, PayPal, etc.) con las distintas monedas utilizadas de sus países de origen, excepto en aquellos países sancionados por la Comunidad Internacional.
- La plataforma ofertará el mejor precio para los pagos internacionales con el compromiso de igualar precios en el caso de que el banco del usuario ofrezca un precio menor para las transferencias bancarias.
- Proporcionará información las 24 horas de todos los días del año, multilingüe sobre la realización y el estado de los pagos por chat, email y teléfonos locales para más facilidad en la comunicación.
- Los usuarios podrán realizar pagos online desde dispositivos móviles desde cualquier parte del mundo y podrán consultar el estado de sus pagos en tiempo real.

3.2. Respecto a la universidad:

- Identificación y conciliación de cobros: Todos los cobros abonados en las cuentas corrientes de la Universidad deberán identificar el importe recibido con la referencia numérica que la Universidad asigne a cada uno de los recibos de los estudiantes. Si el proveedor realiza 'pagos conjuntos' a las cuentas bancarias de la universidad, deberá poner a disposición de la universidad información detallada para cada pago individual dentro del 'pago conjunto'.
- Generación de un fichero que identifique, para cada uno de los cobros recibidos en las cuentas corrientes de la Universidad:
 - Número e importe de cada uno de los recibos abonados por los estudiantes, incluyendo la referencia numérica asignada por la Universidad a cada recibo.
 - Nombre, apellidos y pasaporte/NIE del estudiante.
 - Poner a disposición la información en ficheros para poder efectuar la carga en el sistema de gestión de cobro de la Universidad.
- Información del estado de los cobros en tiempo real cualquiera que sea la forma de pago elegida por el alumno.

- Recepción de todos los pagos por las cantidades correctas en euros: todos los pagos se recibirán por las cantidades exactas esperadas por la Universidad.
- No se aplicarán comisiones a la Universidad por las funcionalidades de la plataforma. Tampoco se aplicarán comisiones de bancos intermediarios ni derivadas de la recepción de cobros internacionales.
- Todos los cobros que se reciban en la Universidad procederán de una cuenta bancaria SEPA sin ningún coste.
- Los cobros que se reciban en las cuentas corrientes de la Universidad deberán ser efectivos en un plazo máximo de 10 días hábiles –o el ofertado por el adjudicatario si es menor- desde el momento en el que el proveedor recibe el pago del estudiante en cualquiera de sus cuentas o en el plazo ofertado por el adjudicatario si es menor, a excepción de aquellos cuya procedencia sea sospechosa de actividades ilícitas tales como blanqueo de capitales o similares.
- La plataforma no podrá realizar retrocesiones automáticas de ingresos recibidos en las cuentas corrientes de la Universidad.

3.3. Otras funcionalidades

La plataforma debe ser usable y, por tanto, debe permitir el recorrido secuencial que realiza el usuario hasta completar el proceso, permitiendo la recarga efectiva de la plataforma en el mismo punto en el que se encuentra el usuario.

La plataforma debe dar cumplimiento a la normativa europea y nacional en materia de protección de datos de carácter personal, en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

El adjudicatario se hará cargo del diseño, puesta en funcionamiento, gestión, mantenimiento, puesta en funcionamiento y actualización de la plataforma.

La web de la plataforma estará alojada en un servidor del licitador y deberá cumplir con los requerimientos técnicos de disponibilidad, accesibilidad, escalabilidad y seguridad necesarios para el buen funcionamiento de la plataforma. El adjudicatario se hará cargo de las gestiones asociadas al registro, redireccionamiento, pago y mantenimiento del dominio de la plataforma mientras el contrato esté vigente.

Todo el proceso de implantación y hasta su puesta en funcionamiento no supondrá coste alguno para la UOC.

La plataforma deberá estar personalizada con estilo y el logo de la UOC, siguiendo lo máximo posible el libro de estilo UOC <https://guia-frontend.uoc.edu/UOC/GEFv2/>

La plataforma, por lo que se refiere al front-end que visualiza el estudiante, debe cumplir los requisitos de UX y accesibilidad:

- Usabilidad y diseño de interacción. Uso de estándares, buenas prácticas, principios básicos de usabilidad e interacción.
- Responsive para al menos 4 de los puntos mínimos de corte (breakpoints) descritos en la Normativa para los diferentes Viewports; XS, SM, MD, LG. (Viewport XL, opcional).
- Crossbrowsing. La plataforma deberá tener una correcta visualización y compatibilidad con los principales navegadores del mercado.
 - Desktop (dos últimas versiones de los navegadores):
 - Windows: Chrome, Firefox i Edge.
 - iOS: Chrome, Firefox o Safari.
 - Linux: Firefox.
 - Tablets / Mobile:
 - Android - Android Browser, Chrome.
 - iOS - Safari.
- Perfomance y Optimización. Buen rendimiento, medido con PageSpeed Insights.
- Accesibilidad. Cumplimiento de las pautas de accesibilidad para las páginas webs, consiguiendo como mínimo el nivel AA de las directrices de accesibilidad para los contenidos web 2.0 del W3C / WAI.
- Cumplimiento de la Norma UNE-EN 301549 V3.2.1:2022, "Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC aplicables a la contratación pública a Europa "- *Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe*".
- Multi-idioma. La plataforma tendrá que ser multi-idioma. Como mínimo, tendrá que estar disponibles en los idiomas castellano e inglés. Por lo tanto, tendrá que ser compatible con caracteres latinos, como pueden ser el caso de acentos y la "ñ" (UTF-8). De manera opcional, la plataforma podrá estar disponible en catalán o en otros idiomas, que serán objeto de valoración según lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Particulares.

A nivel de arquitectura, a plataforma debe cumplir los principios de elasticidad (poder soportar picos de carga), de alta disponibilidad, de alta concurrencia y cero *downtime*.

4. PLAZO DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

La plataforma deberá estar disponible para su puesta en producción a los 90 días desde la formalización del contrato o en el plazo ofertado por el adjudicatario si es menor.

Se solicita el aseguramiento, por parte de la empresa adjudicataria, de los siguientes puntos:

- Planificación detallada, incluyendo las actividades de la fase de implantación con la duración prevista y el grado de implicación.
- Definición de los recursos necesarios para realizar el plan de implantación tanto por parte del adjudicatario como por parte de los equipos de la UOC.
- Ejecución e implantación de todas las funcionalidades y requisitos previstos en el apartado tercero del presente pliego.

- Realización de las pruebas que sean necesarias para comprobar que la plataforma cumple con las condiciones previstas en este pliego.

La finalización de esta fase se dará por cerrada previa validación por parte de la UOC de cada uno de los puntos descritos en el presente apartado.

5. OTROS REQUERIMIENTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS AL SUMINISTRO DE LA PLATAFORMA

La empresa adjudicataria facilitará un enlace, sin coste alguno para la universidad, a través del cual los estudiantes podrán acceder al portal de pago y tener acceso a múltiples métodos de pago relevantes desde su país, presentados en una sola pantalla.

La empresa pondrá a disposición del personal de la UOC un panel de control donde consultar todos los estados de los pagos en tiempo real desde una única plataforma, independientemente del método de pago elegido (tarjeta/banco/monedero electrónico, etc).

La empresa pondrá a disposición de la Universidad a un coordinador del contrato para aclarar dudas y perfilar el funcionamiento de la plataforma, así como para atender la resolución de cualquier incidencia y dar soporte técnico en los plazos indicados en el apartado 7 (laborables), a contar desde el momento de su comunicación.

Adicionalmente, el contratista se encargará de dar un soporte preventivo consistente en realizar actualizaciones del software a la última versión de la plataforma o por motivos de seguridad o incidencia que comporte una actualización para corrección de problemas o mejoras de rendimiento.

6. VOLUMETRÍA

El valor estimado del contrato se han calculado partiendo de una estimación del volumen anual de ingresos por matrícula de alumnos extracomunitarios durante el curso 2022-2023, a los cuales se les ha aplicado el porcentaje de comisión media de mercado.

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Una vez firmado el contrato, la empresa adjudicataria empezará a prestar el servicio según los siguientes Requisitos de Nivel de Servicio que formarán parte del Acuerdo de Nivel de Servicio.

El cumplimiento de los requisitos especificados dentro del presente pliego, se regulará por el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) según indicaciones de este apartado.

Indicador de nivel de servicio	Descripción	Valor objetivo
Disponibilidad de la plataforma	Número de incidencias relacionadas con el funcionamiento incorrecto de la plataforma	<p>Máximo 15 incidencias anuales.</p> <p>Su incumplimiento se sanciona según lo dispuesto en el pliego de cláusulas particulares.</p>
Plazo de puesta en marcha	Desviación en el plazo de puesta en marcha con respecto al plazo máximo ofrecido o el indicado en el presente pliego	Máximo 90 días o el plazo de puesta en marcha ofertado por el adjudicatario, en caso de ser menor. Su incumplimiento se sanciona según lo dispuesto en el pliego de cláusulas particulares.
Tiempo de resolución	Desviación con respecto al plazo máximo de resolución de consultas o incidencias	<p>Criticidad alta 1 día hábil (95% resueltas dentro del plazo)</p> <p>Criticidad media 3 días hábiles –o el ofertado por el adjudicatario si es menor- (95% resueltas dentro del plazo)</p> <p>Criticidad baja 5 días hábiles –o el ofertado por el adjudicatario si es menor- (95% resueltas dentro del plazo)</p>
Plazo para hacer efectivos los cobros que se reciban en las cuentas corrientes de la Universidad	Desviación con respecto al plazo máximo para hacer efectivos los cobros que se reciban en las cuentas corrientes de la Universidad	Como máximo, 10 días hábiles o el plazo ofertado por el adjudicatario, en caso de ser menor.
Número mínimo de divisas disponibles	Divisas disponibles para los usuarios para hacer efectivo el pago	120 divisas