

Exp.: Exp.: POSS240170

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

DENOMINACIÓ	SERVEI IVR DE PAGAMENT
EXPEDIENT	POSS240170
PROCEDIMENT	OBERT SIMPLIFICAT SUMARI
TRAMITACIÓ	ORDINÀRIA

ÍNDEX

1	Objecte del contracte	3
2	Característiques i requeriments tècnics del servei a prestar	3
2.1	Model mínim del servei	3
2.2	Requeriments del servei i de pagament.....	4
2.3	Acompliment de la norma pci-dss	6
2.4	Servies de nous desenvolupaments	6
2.5	Disponibilitat del servei productiu	6
2.6	Suport tècnic	6
2.7	Nivell de servei (ns)	7
2.7.1	Requeriments de nivells de servei per a la facturació i a la presentació d'informes ..	7
2.7.2	Requeriments de nivells de servei per a incidències de manteniment i suport recurrents	7
2.8	Qualitat	8
3	Lloc d'entrega dels bens a subministrar/lloc de prestació del servei	8
4	Habilitació empresarial o professional exigible	8
5	Documentació que el contractista ha de presentar periòdicament.....	8
5.1	Auditories	8
5.1.1	L'auditoria.....	8
5.1.2	Procediment d'Auditoria	9
5.1.3	Resultats de l'Auditoria	9
6	Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals	9
7	Seguiment i control de l'execució del contracte	10
7.1	Pla de contingència.....	10
8	Normativa sectorial aplicable	10
9	Informació confidencial facilitada al contractista	11

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del present contracte la contractació per part de TAIGUA d'un servei IVR de pagament amb targeta mitjançant locució automàtica que compleixi amb la normativa PCI-DSS per incrementar la seguretat i privadesa de les dades bancàries de l'usuari, així com de estar preparat per donar un servei més eficient i amb major disponibilitat horària.

2 CARACTERÍSTIQUES I REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SERVEI A PRESTAR

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

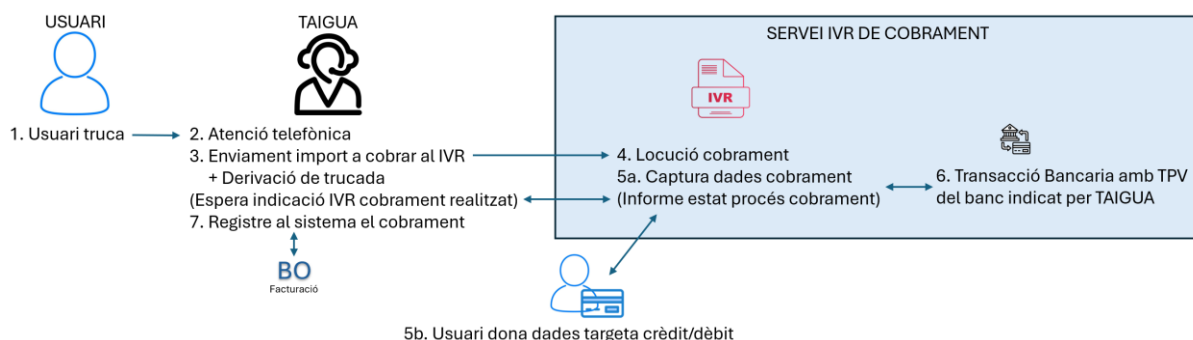
L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

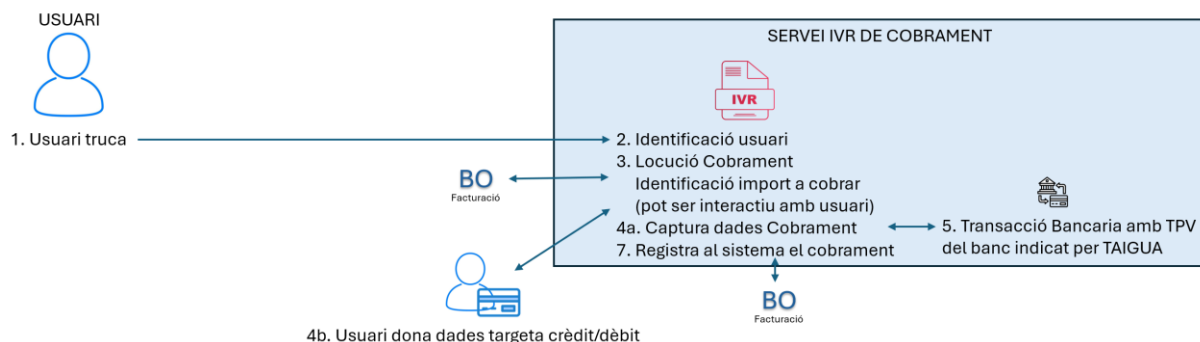
2.1 MODEL MÍNIM DEL SERVEI

Disposar d'un servei IVR de pagament amb targeta mitjançant locució automàtica que compleixi amb la normativa PCI-DSS per tal de garantir en una primera fase la seguretat i confidencialitat de les dades de les targetes de pagament, i posteriorment automatitzar el procediment de pagament per reduir la possibilitat d'error humà en el procés, poder crear un sistema de pagament amb disponibilitat 24x7 i evitar que es produeixin temps d'espera innecessaris per realitzar pagaments.

Model inicial.



Possibilitat de modificació del servei.



El servei IVR ha de ser capaç de treballar en qualsevol d'aquests models o similars, sent imprescindible que la plataforma ofereixi la possibilitat de:

- Rebre trucades directament de l'usuari mitjançant un número assignat a TAIGUA.
- Rebre trucades reenviades des de TAIGUA identificades amb el número de l'agent d'atenció telefònica de TAIGUA i també de fer-ho amb el de l'usuari.
- Integració per TrunkSIP.
- Oferir un programari que permeti indicar-li l'import a cobrar per cada trucada.
- Oferir un programari amb capacitat d'interacció amb sistemes propis de TAIGUA per qualsevol tecnologia d'integració síncrona securitzada (web services, API Rest i similars)
- Integrar-se amb qualsevol passarel·la de pagament que tingui contractada TAIGUA (Taigua pot demanar treballar amb la passarel·la de qualsevol banc o caixa)
- Capacitat d'integrar-se amb qualsevol centraleta (TAIGUA disposarà de la seva centraleta que pot ser en propietat o lloguer, en cap cas te que ser obligatòriament una designada pel licitador)
- Assegurar el pagament "online" del canal de cobrament de TAIGUA.
- Assegurar el correcte registre de les operacions de pagament realitzades.
- Assegurar una correcte gestió de comunicacions, timeouts entre els sistemes implicats.
- Assegurar la traçabilitat d'una operació concreta des de que es rep la petició del pagament fins que es retorna la resposta.
- Assegurar la no duplicitat de pagament per un mateix rebut.

2.2 REQUERIMENTS DEL SERVEI IVR DE PAGAMENT

1. La locució de l'IVR de pagament s'ha d'iniciar immediatament (abans de 5 segons) després que:
 - L'operari trasllada la trucada i la sol·licitud de cobrament al IVR (mitjançant software propi del licitador).
 - L'aplicació informàtica de TAIGUA es comunica amb l'API de l'IVR.
 - L'usuari truqui per telèfon/sigui derivat directament al telèfon acordat amb el licitant.
 - Existirà la possibilitat de realitzar diferents intents si es considera necessari.
2. La locució de l'IVR serà en català i castellà, podent-se oferir més idiomes si TAIGUA ho demana (en funció d'algun paràmetre que s'envii des de TAIGUA o esculli l'usuari). El missatge de benvinguda haurà de recordar al ciutadà que està a punt d'efectuar un pagament de rebuts de TAIGUA.
3. L'IVR haurà de llegir l'import i el concepte que l'aplicació li haurà passat com a paràmetre abans de que el ciutadà introdueixi les dades bancàries (locució configurable multi-idioma)
4. L'IVR ha de tenir dos possibles maneres d'introduir les dades de la targeta bancària:
 - DMTF (marcant-ho per teclat en el telèfon)
 - Per veu.

El ciutadà podrà escollir una d'aquestes opcions.

5. Una vegada finalitzada l'operació el sistema implantat haurà de comunicar a TAIGUA les dades de la confirmació o fallida del pagament per part del Banc. En el cas de pagament correcte haurà de retornar el codi de petició o operació a RedSys, el codi d'autorització i la data . En el cas de pagament incorrecte haurà d'indicar el motiu de la denegació del pagament.

Aquesta comunicació es pot fer mitjançant fitxer d'intercanvi i/o API Rest/webservice o similar segons requereixi TAIGUA

6. En el mateix moment, a l'acabar l'operació de pagament s'haurà d'informar a l'interessat mitjançant la locució de l'IVR, en l'idioma escollit inicialment, si el pagament s'ha cursat correctament o bé no s'ha pogut realitzar correctament.
7. Si l'operació de pagament no es pot efectuar correctament s'informarà al usuari per IVR d'aquesta circumstància. Depenent de la casuística que ha impedit l'execució del pagament, l'usuari haurà de poder optar per penjar o tornar a repetir la introducció de les dades de la targeta.
8. Si el tràmit de pagament s'ha executat correctament la IVR, una vegada ha informat de l'èxit de l'operació ha de permetre realitzar una enquesta de satisfacció del servei rebut.
9. El servei de IVR de pagament ha de proporcionar mensualment informes estadístics del funcionament del servei en general i dels pagaments efectuats o no efectuats en particular. Cal reportar pagaments efectuats amb èxit, pagaments no efectuats, especificant els motius que han provocat aquesta circumstància, (problemes amb la passarel·la, errors en la targeta, abandonaments, altres problemes ,etc...)
10. En moments puntals es poden sol·licitar informes sota petició de TAIGUA, que s'hauran de lliurar en un termini màxim de 24 h des de la seva petició o bé ser consultables online.
11. El proveïdor de pagament amb les entitats financeres ha de ser RedSys i ha de ser configurable per utilitzar-se amb qualsevol entitat bancària. La gestió d'obtenir el codi de comerç la realitzarà TAIGUA però la configuració i posada en marxa l'ha de realitzar el contractista.
12. Els pagaments amb targeta han de ser en entorn segur, han de complir amb la normativa PCI-DSS de nivell 1.
13. L'API d'integració ha d'admetre com a mínim els següents paràmetres d'entrada: Número de telèfon on l'usuari rebrà la trucada, l'indicador de l'idioma, l'import a cobrar, concepte a cobrar, identificador del rebut, URL on s'enviarà el retorn del resultat del pagament.
14. L'API d'integració ha de tenir com a mínim els següents paràmetres de sortida: Identificar del rebut original, codi del resultat del pagament. L'aplicació de l'IVR ha de continuar comunicant el resultat el pagament fins que la aplicació client hagi confirmat la seva recepció.
15. Ha de tenir un entorn de proves o pre-producció per poder fer les proves d'integracions inicials o dels canvis en el futur. Aquest entorn de proves cal que estigui integrat amb la resta de mòduls del sistema en els seus entorns de pre-producció per a poder fer proves end-to-end del sistema. A més, caldrà que es proveeixin les dades de test necessàries per a poder realitzar les proves el més fidedignes a la realitat possibles: numeracions de targetes de crèdit de prova, deute per cobrar i el que sigui necessari.
16. En fase d'implantació del servei es definiran els textos de les locucions i les diferents parametritzacions que siguin necessàries per iniciar el servei.
17. Inventari, gestió i control dels certificats utilitzats. Es proveiran el mecanismes necessaris per a tenir inventariats els certificats utilitzats en el sistema. Aquesta funcionalitat ha de permetre a TAIGUA poder consultar els certificats en ús i les seves caducitats.

2.3 ACOMPLIMENT DE LA NORMA PCI-DSS

PCI-DSS és l'estàndard de seguretat impulsat per les principals empreses fabricants de targetes de pagament i que estableix les mesures de seguretat i controls necessaris per a tot l'entorn tecnològic que tracti dades de targetes de pagament.

L'adjudicatari es compromet a donar compliment a tots aquells requeriments i controls dintre de l'abast del projecte que poden incloure aplicacions, servidors, elements de xarxa, etc. atenent els requisits del nivell 1. Aquest compliment ha d'incloure tots els dominis de la normativa:

- Securitització de la xarxa.
- Gestió de les vulnerabilitats
- Control d'accés
- Monitorització de la xarxa i auditories de seguretat
- Protecció i securització de la informació

El proveïdor garantirà l'accés per part de TAIGUA o a l'empresa que aquesta designi a tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions i permetre que es realitzin les auditories que TAIGUA consideri necessàries per avaluar el grau de compliment de PCI-DSS.

2.4 SERVIS DE NOUS DESENVOLUPAMENTS

TAIGUA es troba immersa en un procés de canvi dels seus sistemes, millora i renovació constant dels seus processos, és per això que en el transcurs del contracte TAIGUA pot demanar canvis per facilitar l'atenció a l'usuari i la integració entre sistemes, poden canviar en qualsevol moment el sistema d'atenció i integració.

El contractista haurà d'adaptar els sistemes al model acordat amb TAIGUA respectant les tarifes presentades en el moment de la licitació.

2.5 DISPONIBILITAT DEL SERVEI PRODUCTIU

El servei d'IVR de pagament inicial en el que les trucades es deriven al número de capçalera del IVR identificant-se pel telèfon de l'operador que reenvia la trucada ha d'estar operatiu en un màxim de 5 dies laborables a partir de la signatura del contracte. TAIGUA ja disposa d'un TPV virtual configurable per integrar-se amb el IVR.

El servei de locució de IVR de pagament ha estar disponible des de la seva posada en producció de dilluns a diumenge, 24 hores i 365 dies l'any.

2.6 SUPORT TÈCNIC

L'empresa adjudicatària disposarà d'un telèfon (gratuït, territorial o mòbil sense costos associats), correu electrònic i/o aplicació per rebre els avisos o notificacions d'incidències 24 hores i 365 dies l'any.

L'empresa adjudicatària proveirà un protocol efectiu de comunicació de les accions programades d'actualització d'aplicacions o sistemes que puguin afectar a la disponibilitat del servei. Les incidències o talls de servei no previstos caldrà que es comuniquin a TAIGUA de forma immediata indicant l'hora exacta del tall de servei, identificació de casos afectats i previsió de solució indicant accions previstes i planificació. Un cop restablert el servei caldrà, quan sigui possible

dependent de la incidència, el casos afectats.

Les accions planificades deuran minimitzar el seu impacte en el servei, mantenint serveis que garanteixin la continuïtat del mateix, i en cas d'afectar tindrà que ser fora de les hores d'operativa habitual dels usuaris, realitzant-se entre les 24h i les 06h i amb un previ avís de 7 dies a TAIGUA per a que aquesta informi als seus usuaris. Durant el període d'aturada s'haurà d'afegir un missatge al missatge del IVR.

Pel referent al cas concret de l'actualització i/o renovació de certificats caldrà notificar-los a TAIGUA com a mínim amb tres mesos d'antelació per a poder dur a terme les accions necessàries.

2.7 NIVELL DE SERVEI (NS)

Els acords de nivell de servei (ANS), així com els indicadors per mesurar la qualitat del servei prestat per l'adjudicatari es detallen a continuació. Si els acords de nivell de servei de la fase d'explotació són millorats en l'oferta del licitador, els percentatges que es descriuen a continuació s'aplicaran d'acord a l'oferta presentada. Es mesuraran i es reportaran en mesos naturals. Es consideren que tots els temps es mesuren en hores.

2.7.1 Requeriments de nivells de servei per a la facturació i a la presentació d'informes

Respecte els paràmetres referents a la facturació i a la presentació d'informes, s'han de complir els següents ANS

- Correcta gestió de les operacions de pagament amb èxit : 95 %
- Presentació d'informes: presentació d' 1 informe/mes, caldrà que existixi una plataforma de reporting on-line per poder extreure les dades de funcionament del servei en qualsevol moment)
- Atenció i resposta a peticions específiques d'informes : temps màxim de resposta, 24h

2.7.2 Requeriments de nivells de servei per a incidències de manteniment i suport recurrents

Es defineix com a incidència una interrupció en el servei que presta una aplicació o una disminució en la qualitat del servei o una potencial font d'interrupcions o de disminucions de qualitat del servei.

Si la incidència és amb motiu d'un mal funcionament o un error de la funcionalitat actual es classificarà com de "manteniment i suport recurrent".

2.7.2.1 Tipus d'incidències

- Incidència crítica: L'aplicació està indisponible o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament del departament.
- Incidència greu: L'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal del departament.
- Incidència lleu: Qualsevol incidència que no s'hagi tipificat com a crítica o greu.

2.7.2.2 Temps de resposta i resolució

- T0: Temps de resposta. És el temps des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.
- T1: Temps de resolució. És el temps des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

Els nivells de serveis sobre els quals es realitzarà el seguiment són els següents:

Incidència	T0	T1
Incidència crítica	1h	4h
Incidència greu	2h	12h
Incidència lleu	4h	16h

A la següent taula es detallen els nivells de servei mínims per a incidències:

Codi	ANS	Càlcul	Periodicitat	Objectiu
IN1	Temps de resposta	$\frac{\text{Número de respostes en T0}}{\text{Total de Peticions}}$	Mensual	≥ 98%
IN2	Temps de resolució	$\frac{\text{Número de respostes en T1}}{\text{Total de Peticions}}$	Mensual	≥ 95%

2.8 QUALITAT

Li correspon a l'adjudicatari establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

En aquest sentit, TAIGUA exigirà l'acompliment dels nivells de servei descrits a l'apartat corresponent i procedirà a l'avaluació d'aquesta qualitat comprovant:

- L'acompliment dels acords de nivell de servei que es concreta a l'apartat ANS.
- Amb auditories aleatòries en el temps que, per si mateix o realitzades per empreses especialitzades, es facin sobre el conjunt del servei o en determinats períodes.

3 LLOC D'ENTREGA DELS BENS A SUBMINISTRAR/LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei correrà sobre els servidors i l'entorn segur totalment gestionat per l'empresa licitadora.

4 HABILITACIÓ EMPRESARIAL O PROFESSIONAL EXIGIBLE

Els servei donat ha de complir amb la normativa PCI-DSS de nivell 1.

5 DOCUMENTACIÓ QUE EL CONTRACTISTA HA DE PRESENTAR PERIÒDICAMENT

5.1 AUDITORIES

5.1.1 L'auditoria

TAIGUA pot exigir en qualsevol moment la realització d'auditories sense càrrec, sobre el conjunt del seu treball des de la vessant de qualitat i seguretat. TAIGUA també pot exigir en qualsevol moment la presentació de les certificacions que consideri necessàries per dur a terme el servei.

La realització de l'auditoria en cap moment no eximirà al contractista del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis d'acord amb els termes inclosos en aquest Plec.

L'auditoria ha de servir per garantir i millorar la qualitat i la seguretat de tot el servei.

5.1.2 Procediment d'Auditoria

L'adjudicatari cooperarà en l'auditoria, responent immediatament a les informacions demanades per a l'execució de la mateixa i auxiliant als auditors en tot allò que considerin necessari.

Tota informació addicional o canvis de conducció d'un procés o com a resultat d'auditoria, serà considerada informació confidencial, segons els termes i condicions del contracte.

Els costos dels mitjans emprats per l'adjudicatari associats a les auditories no podran ser repercutits en cap cas a TAIGUA.

5.1.3 Resultats de l'Auditoria

El resultat de l'auditoria pot ser un dels següents:

- **Conformitat:** si es compleix completament amb la qualitat del servei exigít.
- **No Conformitat:** si hi ha evidències d'incompliment evident i reiteratiu de la qualitat del servei exigít. Al plec administratiu es detallen sancions per les "No Conformitats" no tancades.
- **Observació:** addicionalment, s'inclouran com "observació" aquells fets identificats que afectin o puguin afectar, segons el parer de l'equip auditor, a la qualitat del servei, però que no suposin un incompliment formal dels compromisos establerts. Les observacions identificades en un informe d'Auditoria podrien derivar a No Conformitats en futures auditories si no s'esmenen.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i / o observacions detectades respecte a l'acordat en el contracte. L'adjudicatari haurà d'establir un pla d'acció amb:

- Accions per assegurar que les desviacions i / o observacions detectades es corregeixin.
- Identificació de responsables i dates límit per a l'execució de les accions.

L'adjudicatari haurà de presentar a TAIGUA el pla d'acció en el termini d'un mes des de la comunicació dels resultats finals de l'auditoria. Serà responsabilitat de l'adjudicatari la realització de les accions en els terminis establerts en el pla d'acció.

6 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball de l'entitat, TAIGUA vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

3. TAIGUA facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'article 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.
4. El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
 - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altra documentació que TAIGUA consideri convenient o necessari.
5. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per TAIGUA en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar els documents a través de la mateixa plataforma.

7 SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima anual o sota sol·licitud de qualsevol de les dues parts per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la següent manera:

Seguiment dels ANSs en cas de detecció d'anomalies en el servei

7.1 PLA DE CONTINGÈNCIA

En cas de contingència o que TAIGUA ho consideri necessari, TAIGUA podrà activar altres passarelles de cobrament.

8 NORMATIVA SECTORIAL APLICABLE

Deurà demostrar l'acompliment amb la NORMA PCI-DSS. Del PCI Security Standards Council

9 INFORMACIÓ CONFIDENCIAL FACILITADA AL CONTRACTISTA

Les entitats asseguradores adjudicatàries del present concurs es comprometen a fer servir les dades a que tinguin accés en virtut del contracte adjudicat únicament per la seva finalitat, sense cedir-les, comunicar-les, transmetre-les ni posar-les a disposició de tercers i pel que fa a les dades de caràcter personal d'acord amb el que determina a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, i el RGPD (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, de protecció de dades de caràcter personal.