



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ONLINE DE  
OBTENCIÓN DE EXTRACTOS BANCARIOS.**

**EXP.- 20/206- 2000018144**

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN**

**Madrid, noviembre de 2020**

## ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. ANTECEDENTES
3. ALCANCE DEL SERVICIO
4. REQUISITOS TECNOLÓGICOS DEL SERVICIO ONLINE
5. FASES DEL PROYECTO
6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
8. RESPONSABLE DEL SERVICIO
9. PERSONAS DE CONTACTO

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de un servicio online de gestión de Tesorería, cuyo servicio principal es la comunicación automática con el pool bancario de IFEMA para la obtención de sus extractos bancarios. Comprendiendo dentro del alcance del contrato la implantación, funcionamiento, mantenimiento y soporte del servicio online propuesto.

**El presente contrato implica el tratamiento de información sensible o datos de carácter especial por lo que serán de aplicación, además de las medidas de seguridad reflejadas en el art. 32 del RGPD, las reflejadas en el Anexo 076 para contratos de bienes y servicios con elementos relacionados con TI que se incluye como Anexo a este Pliego.**

## 2. ANTECEDENTES

El servicio actual de gestión de Tesorería de INSTITUCIÓN FERIAL DE MADRID, en adelante IFEMA, actualmente está siendo prestado por la solución SAGE XRT,

Dicho software actualmente permite:

- Realización del servicio mediante solución en nube.
- Comunicación automática con el pool bancario de IFEMA, constituido por 10 bancos a continuación desglosado:
  - Banco Santander
  - BBVA
  - Caixabank
  - Bankia
  - Bankinter
  - Banco Sabadell
  - Unicaja
  - Banco Popular
  - Banesto
  - Novo banco
- Módulo para la extracción manual del fichero N43 en caso de que la descarga automática no pueda llevarse a cabo.
- Alertas automáticas mediante correo electrónico en caso de posibles incidencias.
- IFEMA tiene instalado SAP R/3 (ECC 6.0), ERP interactuando con el actual sistema de gestión de Tesorería. Su administración queda fuera del alcance de este contrato,
- El volumen de movimientos bancarios de IFEMA para el ejercicio 2019 fue de 38.570 operaciones.

### 3. ALCANCE DEL SERVICIO

IFEMA requiere de un módulo de gestión de Tesorería que permita:

- Comunicación de manera automática con los flujos producidos en el pool bancario de IFEMA mediante un servicio online.
- El servicio online debe permitir modificaciones en el pool bancario de IFEMA pudiendo añadir o eliminar cuentas bancarias de cualquier entidad bancaria nacional o internacional que trabaje con ficheros N43, asegurando siempre la comunicación automática y trasladando los flujos bancarios de esa nueva cuenta a nuestro sistema de gestión administrativo SAP en un máximo de 3 días. Las inclusiones de nuevas entidades en el servicio online deberán ser gestionadas por el adjudicatario.
- Estarán incluidas dentro del presupuesto ofertado la ampliación del pool bancario hasta un máximo de 25 cuentas bancarias nacionales
- El servicio debe disponer de una pantalla para la monitorización de los extractos bancarios que permita filtrar la información por día y o entidad bancaria. Esta, debe permitir la exportación de archivos en formatos Norma 43. Además, debe permitir la visualización de extractos en formato PDF.
- El adjudicatario entregará a IFEMA 3 usuarios que permitan el acceso al servicio online.
- El adjudicatario debe establecer y asegurar la adaptación de cambios derivados en materia de legislatura bancaria o fiscal, local e internacional y normativa SEPA. Se precisa que personal técnico, conocedor de los distintos módulos de la aplicación, y de los desarrollos implantados, nos preste un servicio de adaptación y mejora, frente a las necesidades que vayan surgiendo en la Sociedad.
- El adjudicatario debe asegurar el servicio con el actual pool bancario en un máximo de 2 semanas (fase de implantación). Además, durante el periodo de integración debe paralelizar el servicio con el actual sistema SAGE XRT manteniendo siempre así cubierta la comunicación bancaria de IFEMA.
- El servicio online, en caso de incidencia en la carga de archivos, debe realizar el envío de un correo electrónico a las direcciones de correo que IFEMA considere con un máximo de 3 direcciones.
- El servicio online deberá permitir el acceso al histórico de datos, siendo el mínimo de 30 días.

#### 4. REQUISITOS TECNOLÓGICOS DEL SERVICIO ONLINE

El servicio cloud propuesto debe contar con todas las funcionalidades requeridas en este pliego, en tiempo y forma. Además, debe cumplir los requerimientos tecnológicos mínimos indicados, y contar con todas las medidas de seguridad posibles.

La arquitectura tecnológica en la que esté basado este servicio online debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos, y los del Anexo para contratos de bienes y servicios con elementos relacionados con TI:

- **Descripción del servicio online:**

En el servicio online propuesto la seguridad debe ser fuerte y siempre a nivel aplicación: autenticación y autorización a nivel de la propia aplicación. Asimismo, el uso debe ser siempre únicamente a través de un navegador y cliente sftp estándar, y no mediante el acceso a un sistema operativo.

- **Alta disponibilidad y redundancia:**

La arquitectura del servicio online del adjudicatario deberá disponer de componentes redundantes que garanticen la disponibilidad ante cualquier fallo que se pueda producir en la infraestructura de comunicaciones o servidores.

- **Alojamiento y localización:**

- ✓ El suministro de software, servidores, almacenamiento de datos y red de la solución aportada deberán ser alojados y soportados íntegramente por el proveedor de servicios.
- ✓ La plataforma que sustenta el servicio online deberá estar ubicado en territorio de la Unión Europea.

- **Seguridad:**

- ✓ Cifrado de comunicaciones mediante protocolos seguros, permitiendo asimismo proteger y monitorizar los accesos a los servicios en la nube. Acceso TLS.
- ✓ El servicio online deberá contar como mínimo, con una política robusta de contraseñas (complejidad, caducidad, etc.) para todos los usuarios con acceso a la misma y mecanismos para evitar ataques de fuerza bruta (ej: bloqueo de usuarios.). Dicha robustez de contraseña debe aplicar a todos los usuarios del servicio, incluido los de la interface.
- ✓ La plataforma que sustenta el servicio debe ser segura: con FW, con actualizaciones de seguridad periódicas, a medida que los fabricantes de los diferentes elementos de la plataforma liberen actualizaciones y parches de seguridad, y que cuente con medidas de IPS e IDS, etc...
- ✓ Auditorias periódicas de seguridad. Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas para garantizar la seguridad de la información.

- **Copias de seguridad:**

- ✓ Creación automática continua y restauración de copias de seguridad ante posibles incidencias de pérdidas de información. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- ✓ El adjudicatario deberá contar también con copias de disaster recovery para recuperación total del servicio.

- **Cumplimiento de normativas legales**

Actualización periódica y notificación de nuevos requisitos y normativa legal junto con la correspondiente adaptación funcional y técnica del servicio online a los mismos.

Esta solución deberá ser modular, abierta y flexible que integre toda la información que gestiona el servicio con la finalidad de agilizar su trabajo diario, asegurando el cumplimiento de las obligaciones legales pertinentes.

- **Compatibilidad con Dispositivos y Navegadores.**

El servicio online deberá ser soportado y accesible por los principales navegadores del mercado en dispositivos modernos.

- **Requerimientos de integración con los sistemas de IFEMA.**

De cara a la contabilización de los movimientos bancarios relacionados con IFEMA, se requiere que el servicio online realice la generación y exportación automática de forma diaria de los ficheros correspondientes a los movimientos existentes en cada uno de los bancos configurados.

Esta generación de ficheros debe cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Capacidad de programar la generación diaria y automatizada.
- ✓ Generación de un fichero por cada banco. La generación del archivo debe realizarse antes de las 8 AM de lunes a domingo.
- ✓ El formato del fichero debe ser de tipo texto y corresponder con el estándar de la "norma 43".
- ✓ Identificación clara de cada banco con su fichero correspondiente.
- ✓ La exportación del fichero debe situarse en una ubicación accesible de forma segura por protocolo sftp para su copia, y posterior traslado a las instalaciones de IFEMA, donde se procesarán para su contabilización a través de un proceso externo al servicio objeto de este pliego.

## 5. FASES DEL PROYECTO

El proyecto cuenta con tres fases:

1. FASE PARAMETRIZACIÓN E IMPLANTACIÓN: desde la formalización de contrato prevista para diciembre de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020.

El adjudicatario debe considerar que actualmente ya está en funcionamiento un servicio para la obtención de ficheros con los movimientos bancarios. Por este motivo, durante el periodo de implantación y hasta el momento del comienzo de funcionamiento de forma completa del servicio adjudicado, el adjudicatario debe coordinar el cambio del servicio, así como garantizar la obtención diaria de los ficheros con los movimientos bancarios y que estos cumplen con la idoneidad determinada por IFEMA para su posterior contabilización.

Igualmente, como parte del plan de implantación, es responsabilidad del adjudicatario la coordinación y comunicación con los bancos para cualquier cambio necesario que se requiera para entrada en funcionamiento del servicio online.

Con el objetivo de minimizar su impacto, el plan de corte/cambio del servicio actual al nuevo servicio, deberá ser consensuado con IFEMA.

### **Formación a usuarios**

El adjudicatario deberá consensuar con IFEMA un plan de formación para usuarios.

La formación ofertada deberá incluir cómo mínimo:

- Documentación y manuales sencillos para cada tipo de usuario que garanticen el buen uso del servicio.
- Atención telefónica gratuita para resolución de dudas.

### **Entregables.**

En la finalización de esta fase, el adjudicatario deberá presentar la siguiente documentación:

- Manual de usuario del servicio online: deberá contener toda la información necesaria para el correcto uso del servicio online. Deberá de incluir infografía.
- Documento de configuración. Entre otros aspectos se deberá indicar: el número de bancos configurados con los códigos que representa cada uno, el nombre del fichero generado que le corresponde, hora configurada para la comunicación y obtención de los extractos, etc.
- Procedimiento de comunicación con el soporte técnico para el tratamiento de consultas e incidencias.

## **2. FASE EJECUCIÓN DEL SERVICIO: desde el 1 de enero de 2021 hasta la finalización del contrato.**

Ejecución de los servicios descritos en el apartado 3.

Durante esta fase, las paradas del servicio, así como el cambio de las versiones, han de estar programadas y consensuadas con IFEMA, para que tengan el mínimo impacto y puedan ser comunicadas a los usuarios.

El acceso a los servicios ha de estar garantizado durante el horario laboral (8-19h), salvo los tiempos destinados al mantenimiento del servicio o a la plataforma que sustenta el servicio, los mismos deben ser previamente notificados a IFEMA con un mínimo de 72 horas.

## **Soporte**

Los licitadores deberán ofrecer un servicio de soporte para la atención inmediata de incidencias, consultas y comunicaciones realizadas por IFEMA a través de teléfono (llamadas sin tarificación adicional) y correo electrónico), para cubrir los siguientes aspectos:

- Resolución de incidencias y errores.
- Consultas sobre el funcionamiento de los productos del sistema, y procedimientos a seguir en casos concretos.

El horario de atención al cliente será de lunes a jueves de 8 a 19h y los viernes de 8 a 15.00h salvo festivos nacionales.

El adjudicatario deberá otorgar un número de seguimiento a cada una de las incidencias, avisando del mismo a IFEMA vía correo electrónico. Asimismo, el adjudicatario deberá indicar por la misma vía la resolución de la incidencia para seguimiento y control de IFEMA. Con carácter mensual, deberá enviar un informe con las incidencias gestionadas, indicando la siguiente información:

- Nº incidencia
- Motivo incidencia
- Fecha de activación
- Estado
- Fecha de finalización
- Resolución incidencia

La resolución remota de incidencias deberá realizarse conforme a los tiempos indicados en el apartado 7 del presente pliego (GESTIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES)

### **3. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO**

El contrato tiene vigencia hasta el 1 de diciembre de 2021 con posibilidad de cuatro prórrogas anuales. Bien antes de la finalización del contrato o de alguna de las prórrogas, si así lo decidiera IFEMA y el contrato no fuera a continuar, el adjudicatario del presente contrato deberá comprometerse a coordinarse y colaborar de buena voluntad con el nuevo adjudicatario del servicio durante el periodo de transición correspondiente al cambio de adjudicatario del servicio, y hasta el comienzo de su funcionamiento.

### **6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

- Deberá establecer y asegurar la adaptación de cambios derivados en materia de legislatura bancaria o fiscal local e internacional y normativa SEPA. Se precisa que personal técnico, conocedor de los distintos módulos de la aplicación, y de los desarrollos implantados, preste un servicio de adaptación y mejora, frente a las necesidades que vayan surgiendo en la Sociedad.

- El horario de atención al cliente será de lunes a jueves de 8 a 19h y los viernes de 8 a 15.00h salvo festivos nacionales. El adjudicatario deberá entregar un manual durante la implantación del servicio online con las características técnicas y funcionalidades de la misma.
- El adjudicatario proporcionará durante el periodo contractual toda la información relativa a las nuevas versiones del producto contratado, incluyendo las actualizaciones necesarias para asegurar su operatividad.
- IFEMA podrá abrir el pool bancario durante el tiempo de contrato con cualquier entidad bancaria nacional e internacional y el adjudicatario debe asegurar la comunicación de esa nueva cuenta con el acceso web online ofertado en un plazo máximo de 5 días laborables.
- El adjudicatario deberá dejar configurado y programado el servicio online para la generación automatizada diaria de los ficheros con los extractos bancarios de todos los bancos en norma 43.

## 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO:

Los Acuerdos de Nivel de Servicio para el presente pliego serán los siguientes, categorizándose en críticos, graves y leves:

*GESTIÓN DEL SERVICIO:*

<u>INDICADOR (INS)</u>	<u>DEFINICIÓN</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CRITICIDAD</u>
Atención al Cliente	8 a 19:00h	El horario de atención al cliente deberá prestarse de 8 a 19h (de lunes a jueves) y de los viernes de 8 a 15.00h	LEVE
Inclusión nueva cuenta bancaria	5 días laborables	La inclusión de una nueva cuenta bancaria en el pool de cuentas deberá realizarse en un periodo máximo de 5 días desde la comunicación y confirmación de los datos por parte de IFEMA.	GRAVE
Generación archivo norma 43	Antes de las 8am	El fichero de descarga norma 43 deberá estar disponible antes de las 8am ya sea laboral, fin de semana o festivo.	CRÍTICO
Disponibilidad servicio online	8 a 19h (lunes a viernes)	El servicio online deberá estar disponible 24 horas al día, 7 días por semana, <u>garantizando el servicio siempre en horario laboral de 8 a 19h (l-v)</u> , salvo	GRAVE

		paradas de mantenimiento previamente consensuadas e informadas.	
--	--	---	--

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES:**

<b>TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES CRÍTICAS</b>	<i>Tiempo de resolución de cualquier incidencia que perjudica significativamente al servicio y que por razones excepcionales de IFEMA demande una resolución inmediata.</i>	4 horas laborales	CRÍTICO
<b>TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES GRAVES</b>	<i>Tiempo de resolución de aquella incidencia que afecta parcialmente a IFEMA, y que por razones de negocio precise una resolución en breve periodo de tiempo.</i>	8 horas laborales	GRAVE
<b>TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS / PETICIONES LEVES</b>	<i>Tiempo de resolución de aquella incidencia que no afecte significativamente a IFEMA, pero exista riesgo potencial de degradación del servicio prestado.</i>	12 horas laborales	LEVE

Ante cualquier incidencia, se deberá garantizar en todo momento que el servicio prestado por el sistema contratado permita el cumplimiento de los plazos legales establecidos y las necesidades propias de IFEMA. El adjudicatario ejecutará el protocolo correspondiente a la resolución de incidencias indicado en este pliego. La asistencia técnica se ofrecerá por las vías de comunicación citadas en este pliego

Además de lo indicado en el anterior cuadro, se considerarán como faltas **críticas**:

- Imposibilidad de acceder al servicio online en un periodo de 4 horas con cualquiera de los usuarios registrados para ello.
- Indisponibilidad en el servicio online de los ficheros en norma 43 en un periodo de 4 horas. Quedan fuera de este ámbito los errores efectuados por las entidades bancarias y errores efectuados por IFEMA.

Se considerarán como falta **grave**:

- No visualización o descarga manual en el servicio online de los ficheros en Norma 43.

Se considerarán como falta **leve**:

- Imposibilidad de descarga los archivos en .pdf.

## PENALIZACIONES:

<b>FALTA</b>	<b>EQUIVALENCIA</b>	<b>CONSECUENCIA</b>
1 FALTA LEVE		10% del importe mensual de adjudicación.
3 FALTAS LEVES	1 FALTA GRAVE	25% del importe mensual de adjudicación.
1 FALTA GRAVE		25% del importe mensual de adjudicación.
3 FALTAS GRAVES	1 FALTA CRÍTICA	50% del importe mensual de adjudicación.
1 FALTA CRÍTICA		50% del importe mensual de adjudicación.
3 FALTAS CRÍTICAS		Extinción del contrato

### **8. RESPONSABLE DEL SERVICIO.-**

El adjudicatario designará a una persona, que actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido, para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

### **9. PERSONAS DE CONTACTO.-**

Para cualquier aclaración deben dirigirse a Anaís Escudero (630 926 641 - [anaís.escudero@ifema.es](mailto:anaís.escudero@ifema.es)) de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA.