

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ONLINE DE OBTENCIÓN DE
EXTRACTOS BANCARIOS**

EXP. - 26/200 - 2000029103

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
MADRID, OCTUBRE DE 2026**

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL SERVICIO. -	3
2.	ANTECEDENTES.-	3
3.	ALCANCE DEL SERVICIO.-	4
4.	REQUISITOS TECNOLÓGICOS DEL SERVICIO ONLINE.-	5
5.	FASES DEL PROYECTO.-	7
6.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.-	9
7.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).-	10
8.	RESPONSABLE DEL SERVICIO.-	12
9.	PERSONAS DE CONTACTO. –	¡Error! Marcador no definido.

1. OBJETO DEL SERVICIO. -

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 MADRID 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 IFEMA MADRID 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 MADRID, constituido por 7 bancos a continuación desglosado:
 - Banco Santander
 - BBVA
 - Caixabank
 - Bankinter
 - Banco Sabadell
 - Unicaja
 - Deutsche Bank
- ✓ 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 MADRID tiene instalado SAP R/3 (ECC 6.0 EHP 7), 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 MADRID para el ejercicio 2024 fue de 51.306 operaciones y 43.379 operaciones en 2025.

3. ALCANCE DEL SERVICIO.-

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

- ✓ Comunicación de manera automática con los flujos producidos en el pool bancario de IFEMA MADRID mediante un servicio online.
- ✓ El servicio online debe permitir modificaciones en el pool bancario de IFEMA MADRID 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 MADRID tres (03) 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 MADRID.
- ✓ 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 MADRID considere con un máximo de tres (03) direcciones.
- ✓ El servicio online deberá permitir el acceso al histórico de datos, siendo el mínimo de 30 días.
- ✓ El servicio deberá extraer el extracto bancario de forma que afecte mínimamente a la gestión de contraseñas bancarias que IFEMA MADRID tenga establecido con el pool bancario.

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, autenticación y control de acceso**

- ✓ Todas las comunicaciones deberán utilizar protocolos cifrados y versiones soportadas. La información de IFEMA MADRID deberá permanecer cifrada tanto en tránsito como en reposo. No se admitirán protocolos, algoritmos o versiones criptográficas obsoletas. La gestión y renovación de certificados y claves será responsabilidad del adjudicatario, sin interrupción del servicio.
- ✓ El servicio deberá diseñarse y prestarse aplicando los principios de seguridad por diseño, seguridad por defecto, mínimo privilegio, segregación de funciones y defensa en profundidad.
- ✓ El acceso de los usuarios de IFEMA MADRID deberá integrarse obligatoriamente con Microsoft Entra ID, nuestro proveedor corporativo de identidades, mediante protocolos estándar SAML 2.0 u OpenID Connect/OAuth 2.0, para

asegurar las medidas obligatorias como SSO, MFA, posibles políticas de acceso condicional y la correcta gestión de identidades, como altas y bajas de identidades. En caso de que la solución requiera tener alguna cuenta local, únicamente se podrá utilizar en situaciones de emergencia debidamente justificadas y autorizadas por IFEMA MADRID, y deberá igualmente estar protegida mediante MFA, custodia segura de credenciales, registro de uso y revisión periódica.

- **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 MADRID:**

De cara a la contabilización de los movimientos bancarios relacionados con IFEMA MADRID, 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 sobre SSH para su copia, y posterior traslado a las instalaciones de IFEMA MADRID, donde se procesarán para su contabilización a través de un proceso externo al servicio objeto de este pliego. Se deberá añadir además una medida adicional de seguridad respecto a la transferencia por protocolo SFTP sobre SSH, como permitir el acceso únicamente desde direcciones IP previamente autorizadas por IFEMA MADRID mediante lista blanca.

- **Notificación de incidentes:**

El adjudicatario notificará a IFEMA MADRID cualquier incidente o sospecha de incidente que pueda afectar a la confidencialidad, integridad, disponibilidad o trazabilidad del servicio o de la información.

La comunicación inicial deberá incluir, al menos, naturaleza del incidente, sistemas y datos potencialmente afectados, momento de detección, acciones de contención aplicadas y punto de contacto. El proveedor deberá colaborar en la investigación, conservación de evidencias, análisis de causa raíz y remediación.

5. FASES DEL PROYECTO.-

El proyecto cuenta con tres fases:

1. **FASE PARAMETRIZACIÓN E IMPLANTACIÓN:** Dicha fase debe ser desarrollada en un plazo máximo de dos semanas. 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 MADRID.

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 MADRID.

Formación a usuarios

El adjudicatario deberá consensuar con IFEMA un plan de formación para usuarios. La formación ofertada deberá incluir como 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:** Un año desde el 02 de diciembre de 2026 hasta el 01 de diciembre de 2027. 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 01 de diciembre de 2027 con posibilidad de una prórroga anual. Bien antes de la finalización del contrato, 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 legislación 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 19 horas y los viernes de 8 a 15.00 horas 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 MADRID 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).-

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

GESTIÓN DEL SERVICIO:

INDICADOR (INS)	DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN	CRITICIDAD
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 período 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</u> laboral de 8 a 19h (l-v), salvo paradas de mantenimiento previamente consensuadas e informadas.	GRAVE

GESTIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES:

TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES CRÍTICAS	Tiempo de resolución de cualquier incidencia que perjudica significativamente al servicio y que por razones excepcionales de IFEMA demande una resolución inmediata.	4 horas laborales	CRÍTICO
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS/ PETICIONES GRAVES	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.	8 horas laborales	GRAVE
TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS / PETICIONES LEVES	Tiempo de resolución de aquella incidencia que no afecte significativamente a IFEMA, pero exista riesgo potencial de degradación del servicio prestado.	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 MADRID.

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:

<u>FALTA</u>	<u>EQUIVALENCIA</u>	<u>CONSECUENCIA</u>
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 MADRID como responsable e interlocutor válido, para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

9. PERSONAS DE CONTACTO. -

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma:

https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación: Telf. +34 91.722.50.75 / +34 678 62 62 05, E-mail: emourino@ifema.es; igomez@ifema.es.