



Ministerio
de Telecomunicaciones y de la
Sociedad de la Información

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
Subsecretaría de Gobierno Electrónico

<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/>
soporte@gobiernoelectronico.gob.ec

Solicitud de Información/Cotización (RFI/RFQ) - Pasarelas de Pago

Instrumento para validar características y cualidades para la integración de "Pago Electrónico" en la plataforma GOB.EC

Información General del Servicio		
No Ítem	Ítem	Requerimientos Mínimos
1	Nombre de la Compañía	Nombre legal de la compañía.
2	Nombre del Servicio	Nombre del servicio para pagos electrónicos.
3	País de Origen	País de origen del servicio.
4	Experiencia	Señalar en cuantos países opera el servicio y el tiempo que está en el mercado.
5	Opera en Ecuador?	De aplicar, señalar cuantas Organizaciones en Ecuador hacen uso de sus servicios.
6	Cuenta con Oficinas en Ecuador?	Ubicación de las Oficinas.
7	Acuerdo de Servicio	Resumen de los Acuerdos del Servicio Prestado (para Organizaciones y Usuarios Finales)
8	Características clave del servicio	Características principales o servicios/productos destacados/adicionales que refuerzan la propuesta



Detalle del Servicio de Pagos (Para Instituciones Gubernamentales - Organización requirente)

No ítem	ítem	Requerimientos Mínimos
9	Capacidad para el Seguimiento de Transacciones (Tracking)	Detalle de como las transacciones son pre verificadas antes de realizar el pago y descripción de la información que sería entregada a la (Organización - Instituciones Gubernamentales) una vez que el pago fue hecho. Ejemplo: Detalle de Transacción
10	Proceso de Registro y tipos de Cuentas	Lista de requerimientos que necesita una (Organización - Instituciones Gubernamentales) para obtener el servicio (activar una cuenta).
11	Proceso de inscripción de Servicios	Proceso para inscribir un producto o servicio en el sistema.
12	Descripción del Proceso de desembolso de un Pago	Flujo del Proceso para el desembolso de pagos (de ser posible incluir capturas).
13	Balance de Cuenta y Limitaciones en el volumen de Transacciones	Detallar las limitaciones en cuanto a transacciones, como el límite del monto que se puede manejar en una transacción en un día y/o el volumen de transacciones que se pueden realizar en 1 día
14	Manejo de Cuentas de Usuario (Autorización de Usuarios)	¿Se manejan perfiles de usuario en el sistema? Detallar como se manejan las cuentas de usuario en el sistema (Para un administrador, un validador/observador)
15	Instructivos, Catálogos, folletos	Incluir material que ilustre las funciones o características del servicio
16	Interoperabilidad	Interoperabilidad con otras plataformas. Ejemplo: Validar y registrar un pago exitoso. Interoperabilidad para interactuar con otras plataformas de Pago.
17	Costos	Matriz con la lista detallada de costos por transacción (Para el envío y obtención de fondos). <ul style="list-style-type: none">• Pasarela Gateway• Pasarela Agregadora
18	Reportería	¿El sistema puede generar reportes periódicos de las transacciones (Diario, semanal, mensual, etc.)? ¿Es posible generar reportes dentro del sistema? Incluir Ejemplos
19	Almacenamiento de Datos	¿Es posible guardar la información del usuario para evitar que la ingrese cada vez que realiza un pago? ¿Por cuánto tiempo se mantienen los históricos de transacciones realizadas en el sistema?
20	Disponibilidad del Servicio	Estabilidad del servicio. ¿Cuál es la Disponibilidad del servicio (web, móvil)?



Detalle del Servicio de Pagos (Para el usuario Final)		
No Ítem	ítem	Requerimientos Mínimos
21	Recibo de transacción	Como se maneja las notificaciones de pagos realizados a usuarios finales. Ejemplo: Mensaje de texto, correo electrónico
22	Registro (Cuenta de usuario Final)	Lista de requerimientos para activar una cuenta. ¿Es necesario contar con una cuenta para realizar el pago? Describir el proceso para realizar el pago para usuarios registrados y no registrados
23	Balance de Cuenta y Limitaciones en el volumen de Transacciones	Señalar en el caso de haber límites en el número de transacciones que puede realizar un usuario en un día. En el caso de manejar un balance o saldo en el sistema, señalar si existen limitaciones en la cantidad de fondos que un usuario puede tener o manejar.
Distribución		
No Ítem	ítem	Requerimientos Mínimos
24	Cobertura del Servicio	Señalar los mecanismos o métodos de pago disponibles: tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transferencia, Billeteras Digitales, etc.
25	Alianzas	Señalar los convenios con (tarjetas), bancos (internacionales/nacionales-ecuador), otras plataformas de pago, etc.
Servicio al Cliente/Capacitación (Para la Organización requirente)		
No Ítem	ítem	Requerimientos Mínimos
26	Entrenamiento para el Personal	Detalle del entrenamiento provisto para la gestión del sistema de pagos
27	Soporte Técnico /Niveles de Servicio Acordados	Detalles de la disponibilidad del soporte técnico (SLA - Service level Agreement)
28	Monitoreo de actividad	Existe monitoreo de las transacciones realizadas para detectar oportunamente anomalías?
29	Solución de Problemas (Desembolsos)	Detalle de los procesos para la solución de disputas y devolución de fondos y otros escenarios de problemas. Ejemplo si los fondos no se acreditan.



Servicio al Cliente/Capacitación (Para el usuario Final)

No Ítem	ítem	Requerimientos Mínimos
30	Entrenamiento para usuarios finales	Detalle del entrenamiento y material provisto a usuarios finales para el uso correcto del sistema
31	Soporte Técnico	Detalles de la disponibilidad y del servicio de soporte técnico / solución a problemas para usuarios finales
32	Solución de Problemas (Desembolsos)	Detalle del proceso para manejo de problemas y disputas de un usuario respecto al manejo de desembolsos.

Manejo de Datos - Privacidad / Seguridad /Control Interno

No Ítem	ítem	Requerimientos Mínimos
33	Seguridad de los fondos	Procesos, Políticas y Protocolos para la seguridad de los fondos hasta ser depositados de acuerdo al proceso de pago.
34	Seguridad de la Información	Proceso, Políticas y Protocolos para garantizar la seguridad de la información de la (Organización - Instituciones Gubernamentales) manejada en el proceso de pago. Ej. Información de transacciones.
35	Privacidad de la Información	Procesos, Políticas y Protocolos para garantizar la privacidad de la Información (Usuarios Finales). Ej. Información de transacciones, datos personales.

Información de la persona que responde el RFI/RFQ.

Nombre:	
Cargo	
email:	