



Está Autorizada como SAP BCE		(si/no)	
Información General del Servicio.			
No	ítem	Criterios de Evaluación	Requisitos
1	Nombre de la Compañía	¿Cuál es el nombre legal de la Empresa o Compañía?	Obligatorio
2	Nombre del Servicio	¿Cuál es el nombre comercial del servicio?	Obligatorio
3	País de Origen	¿Cuál es el país de origen? (Principal)	Obligatorio
4	Experiencia	¿Cuántos años de experiencia? ¿Cuántos Países?	Obligatorio. Mínimo 2 años de Operación comprobada.
5	Opera en Ecuador?	¿Opera en Ecuador Si/No? ¿Cuántas organizaciones usan sus Servicios?	Obligatorio. Debe contar con operación en el país. Mínimo 1 año comprobado
6	Cuenta con Oficinas en Ecuador?	¿Oficinas en Ecuador Si/No?	No es obligatorio contar con oficinas pero debe contar con al menos un representante o asesor local.
7	Acuerdo de Servicio	¿Los Acuerdos del Servicio están debidamente establecidos y documentados? (Para Organizaciones –Gobierno / Usuarios - Ciudadanos)	Debe presentar al menos un resumen de los Acuerdos del Servicio Prestado (para Organizaciones y Usuarios Finales)
8	Características clave del servicio	¿Oferta Servicios Adicionales al Botón de Pagos?	No es obligatorio contar con servicios adicionales al botón de pagos, pero es necesario conocer las características principales del servicio
Detalle del Servicio de Pagos			
(Para Instituciones Gubernamentales – Org. requirente)			
No	ítem	Criterios de Evaluación	Requisitos
9	Capacidad para el Seguimiento de Transacciones (Tracking)	¿Es posible realizar el seguimiento a transacciones? ¿La información en el detalle de la transacción me permite identificar al Usuario, fecha, hora, ubicación?	Todas las transacciones deben generar un comprobante que permita identificar al servicio, valores cancelados incluyendo la comisión, así como los datos del usuario (ciudadano)
10	Proceso de Registro y tipos de Cuentas	¿Es fácil y claro para una Organización (gobierno) registrarse en el sistema para hacer uso de sus servicios?	Lista de requerimientos y proceso que requiere una organización para usar los servicios del botón de pagos.
11	Proceso de inscripción de Servicios	¿Es fácil inscribir un servicio que requiere pago electrónico en el sistema?	Descripción del proceso básico para inscribir un producto o servicio en el sistema para empezar a recibir pagos.
12	Descripción del Proceso de desembolso de un Pago	¿Es fácil para las organizaciones (gobierno) gestionar la obtención de los fondos recaudados?	Descripción del proceso para que una Organización (gobierno) obtenga los fondos recaudados de un servicio.
13	Balance de Cuenta y Limitaciones en el volumen de Transacciones	¿Existen limitaciones en cuanto a montos y cantidad de transacciones que se pueden realizar? ¿O a su vez costos por mantenimiento?	Se debe conocer si existen limitaciones en cuanto al volumen de transacciones (máximos y mínimos) que una organización (gobierno) puede manejar.
14	Manejo de Cuentas de Usuario (Autorización de Usuarios)	¿Es posible generar cuentas adicionales para administrar o para realizar un seguimiento de las transacciones (observador)?	Idealmente se debería contar con cuentas de administración y con cuentas de Observador para evaluar en un caso dado la gestión y transacciones del botón de pagos. Sin embargo, puede existir otro método alternativo como reportes.
15	Instructivos, Catálogos, folletos	¿Existe documentación del servicio prestado? (Compleitud y Facilidad de comprensión)	Debe contar con al menos los instructivos o manuales de usuario así como documentación para la integración con la plataforma Gob.ec
16	Interoperabilidad	¿Es fácil de integrar y/o inter operar con otras plataformas? (Facilidad de brindar mantenimiento)	Es necesario que pueda Inter operar con la plataforma Gob.ec. Ej. Para validar y registrar un pago.
17	Costos	¿Cuáles son los costos por transacción o por mantenimiento? ¿Existen costos adicionales? ¿Se manejan los costos en base al tipo de operación? Gateway (Disponibilidad inmediata) Agregadora (En un periodo)	Los costos por transacción y mantenimiento deben estar muy claros (Para el envío y obtención de fondos). Y de acuerdo al o los modelos disponibles: • Pasarela Gateway • Pasarela Agregadora
18	Reportería	¿Es posible generar reportes en el sistema? ¿La información de los reportes es fácil de procesar?	Es necesario contar con reportes de las transacciones realizadas. Ya sea dentro del sistema o solicitándolo al Proveedor.
19	Almacenamiento de Datos	¿Es posible acceder a históricos de transacciones y de clientes? (auditorías)	Este aspecto es necesario para el caso de que se requiera algún tipo de reporte por temas de Auditorías.
20	Disponibilidad del Servicio	¿Se monitorea la disponibilidad del servicio? ¿De existir, cual es el porcentaje?	Debe manejar Alta disponibilidad. Mínimo al 95% (Tiempo offline/año: 18.3 días - Tiempo offline/mes 36.5 hrs - Tiempo offline/día: 1.2 hrs)
Detalle del Servicio de Pagos (Para el usuario Final)			
No	ítem	Criterios de Evaluación	Requisitos
21	Recibo de transacción	¿Se notifica a los usuarios (ciudadanos), transacciones realizadas? ¿Cuántos medios? (email, mensaje de texto, etc.)	El usuario (ciudadano) debe recibir un comprobante de la transacción realizada, en donde se pueda identificar al servicio.

22	Registro (Cuenta de usuario Final)	¿Es fácil y rápido para usuarios (ciudadanos) registrarse y hacer uso del botón de pagos?	Debe existir un proceso claro para usuarios (ciudadanos) para poder hacer uso del botón de pagos. Así como debe ser fácil e intuitivo de operar.
23	Balance de Cuenta y Limitaciones en el volumen de Transacciones	¿Existen limitaciones en las transacciones que puede realizar un usuario (ciudadano), o a su vez costos por mantenimiento?	Se debe conocer si existen limitaciones en cuanto al volumen de transacciones (máximos y mínimos) que un usuario (ciudadano) puede manejar.
Distribución			
No	ítem	Criterios de Evaluación	Requisitos
24	Cobertura del Servicio	¿Cuántos métodos de pago maneja? (tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transferencia, Billeteras Digitales, etc.)	Obligatorio. El proveedor debe señalar todos los mecanismos o métodos de pago disponibles.
25	Alianzas	¿Cuenta con Alianzas? ¿Cuántas alianzas maneja? (visa, mastercard, diners, pacificard, american express, otras plataformas, etc)	Obligatorio. El proveedor debe señalar todos los convenios con (tarjetas), bancos (internacionales/nacionales-ecuador), otras plataformas de pago, etc.
Servicio al Cliente/Capacitación (Para la Org. requirente)			
No	ítem	Criterios de Evaluación	Requisitos
26	Entrenamiento para el Personal	¿Existe entrenamiento para las organizaciones (gobierno) que requieren usar el servicio? (manuales, videos, instructivos, video conferencias, etc.)	Debe existir al menos material como manuales o instructivos comprensibles de la operación y administración de la plataforma de pagos, para organizaciones (gobierno).
27	Soporte Técnico /Niveles de Servicio Acordados	Existe soporte dedicado a las organizaciones (gobierno). ¿Cuál es su disponibilidad? ¿Cuántos medios dispone? (chat, whatsapp, correo, redes sociales, etc)	Se debe señalar los mecanismos o medios para la obtención de soporte técnico para Organizaciones (gobierno), así como los tiempos de atención y disponibilidad (horarios de atención).
28	Monitoreo de actividad	¿Ofrece monitoreo y alertas? ¿Qué tipo? (email, mensaje de texto, whatsapp, etc)	Existe monitoreo sobre anomalías en transacciones realizadas. Por ejemplo ataques cibernéticos
29	Solución de Problemas (Desembolsos)	¿Existen procesos establecidos? ¿El proceso es rápido y fácil de seguir?	El proceso para manejar disputas debe estar debidamente establecido y claro para las organizaciones (gobierno).
Servicio al Cliente/Capacitación (Para el usuario Final)			
No	ítem	Criterios de Evaluación	Requisitos
30	Entrenamiento para usuarios finales	¿Existe entrenamiento para los usuarios (ciudadanos) que requieren usar el servicio? (manuales, videos, instructivos, video conferencias, etc.)	Debe existir al menos material como manuales o instructivos comprensibles de la operación de la plataforma para realizar pagos, para usuarios (ciudadanos).
31	Soporte Técnico	¿Existe soporte dedicado a la solución de inquietudes para usuarios (ciudadanos)? ¿Cuál es su disponibilidad? ¿Cuántos medios dispone? (chat, whatsapp, correo, redes sociales, etc)	Se debe señalar los mecanismos o medios para la obtención de soporte técnico para usuarios (Ciudadanos), así como los tiempos de atención y disponibilidad (horarios de atención).
32	Solución de Problemas (Desembolsos)	¿Existen procesos establecidos? ¿El proceso es rápido y fácil de seguir?	El proceso para manejar disputas debe estar debidamente establecido y claro para usuarios (Ciudadanos).
Manejo de Datos - Privacidad / Seguridad /Control Interno			
No	ítem	Criterios de Evaluación	Requisitos
33	Seguridad de los fondos	¿Los Procesos, Políticas y Protocolos están debidamente establecidos y documentados? ¿El proceso es ágil y sin contratiempos?	Debe constar al menos el proceso para obtener los fondos y las medidas o protocolos que garanticen la seguridad hasta que lo recaudado se encuentre en la cuenta asignada
34	Seguridad de la Información	¿Existen Procesos, Políticas y Protocolos de seguridad debidamente establecidos y documentados? ¿Maneja estándares internacionales?	Las políticas para el manejo de información personal deben estar correctamente establecidas y documentadas tanto para Organizaciones (gobierno) como para Usuarios (ciudadanos). Debe manejar el estándar requerido para la gestión de pagos electrónicos PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)
35	Privacidad de la Información	¿La información de usuarios es privada o se usa para otros fines? ¿Existen Procesos, Políticas y Protocolos de seguridad de la información debidamente establecidos y documentados?	Las políticas para mantener la privacidad de la información provista tanto por Organizaciones (gobierno) y Usuarios (ciudadanos), deben estar correctamente establecidas y documentadas