

## ANEXO N° 4

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE FIRMA BIOMÉTRICA VALIDATEDID VIDSIGNER BIO Y SERVICIOS DE SOPORTE ASOCIADOS PARA EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276

#### 1. Objeto

El objeto de esta licitación consiste en la suscripción de licencias adicionales al sistema de firma biométrica validatedID ViDSigner Bio en modalidad de número de firmas ilimitadas, así como de los servicios de soporte técnico especializado asociados, que EGARSAT ya dispone.

La presente licitación se tramita conforme a precios unitarios estableciéndose **un máximo de 100 unidades anuales (correspondientes a 100 dispositivos de firma)**, sin que estas cifras sean vinculantes para EGARSAT, la cual podrá decidir, al inicio de cada anualidad, el número de unidades en función de las necesidades reales producidas por la incorporación y/o eliminación de puntos de firma biométrica en la entidad. La ampliación o reducción del número de licencias a contratar dentro del límite máximo indicado no se considerará modificación prevista. La factura anual reflejará el número de unidades provisionadas a principio del periodo a facturar.

#### 2. Consideraciones

El incremento en el número de licencias suscritas no deberá comportar, en ningún caso:

- Ningún tipo de migración de la información alojada en los servidores de validatedID
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los servidores de validatedID
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los servidores de EGARSAT
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los equipos cliente ya existentes en EGARSAT

Aun redundando en las consideraciones del párrafo anterior, los servidores de validatedID que alojan la información de EGARSAT deberán seguir estando ubicados en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea. Adicionalmente, el servicio de alojamiento (hosting) de dichos servidores deberá estar certificado en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel medio.

El incumplimiento de cualquiera de las consideraciones especificadas dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

#### 3. Servicios de soporte técnico especializado asociados

La oferta deberá incluir los servicios de soporte técnico especializado asociados durante toda la vigencia del contrato. Estos servicios deberán ser ofrecidos por el adjudicatario, que actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y los servicios de soporte que ofrece el fabricante validatedID. Especificaciones mínimas de los servicios de soporte requeridos:

- Horario 10x5 (de lunes a viernes de 8h a 18h).
- Idioma: castellano y/o catalán
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ilimitada ante incidencias y/o peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, provisión y desprovisión de licencias, resolución de dudas) que EGARSAT plantee, hasta su resolución. Para la resolución de dichas incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de dichos servicios por parte del adjudicatario, se aplicarán SLA's (siempre en horario 10x5) sobre las peticiones de servicio que EGARSAT reporte a dicho soporte:

- Tiempos máximos de respuesta a las peticiones de servicio: se define el tiempo máximo (no promedio) de respuesta de incidencias y peticiones, al periodo transcurrido desde la apertura de un ticket hasta la comunicación del técnico asignado por el adjudicatario con el interlocutor o peticionario. Se define un nivel de compromiso menor a 30 minutos.
- Tiempos máximos de resolución de peticiones: se define el tiempo máximo (no promedio) de resolución ante incidencias del servicio, al periodo transcurrido desde la apertura de un ticket de petición de servicio hasta la resolución de la misma. SLA's a cumplir:
  - Peticiones de administración básica de licencias (provisión y desprovisión): máximo 4 horas laborables.
  - Peticiones relacionadas con parametrizaciones y/o reconfiguraciones de la plataforma, y/o resolución de dudas: máximo 16 horas laborables.

Se valorará en oferta técnica una reducción en los tiempos de resolución de las peticiones de administración básica y en los tiempos de resolución de peticiones relacionadas con parametrizaciones y/o reconfiguraciones de la plataforma, y/o resolución de dudas.

Debido a la integración existente en EGARSAT del sistema de firma biométrica validatedID ViDSigner Bio con el software de gestión sanitaria y hospitalaria eKonHealth, se valorará en oferta técnica que la empresa licitadora sea partner de eKonHealth (deberá acreditarse tal requisito mediante la aportación del correspondiente certificado del fabricante de eKonHealth).

Adicionalmente y para garantizar la correcta disponibilidad del servicio ofertado, deberá cumplir un SLA de disponibilidad del mismo de un 99,9% mensual, como mínimo.

El incumplimiento en los tiempos de resolución de peticiones de servicio o del SLA de disponibilidad mensual requeridos dará lugar a penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11.

#### **4. Servicios de reporting periódico**

Como resultado de la ejecución del servicio el adjudicatario enviará por correo electrónico y con periodicidad mensual (durante los 5 primeros días del mes siguiente) un informe de servicio customizado para adecuarlo a la imagen de marca de EGARSAT (preferiblemente en formato

PDF) que refleje la información correspondiente al periodo anterior. Deberá contener, como mínimo:

- Nombre de delegación
- Descripción del dispositivo
- Nro de firmas realizadas

Asimismo, deberá informar del SLA de disponibilidad conseguido en el periodo analizado.

El incumplimiento reiterado en los servicios de reporting periódicos especificados dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

## **5. Gestión de la ejecución del contrato**

Durante toda la vigencia del contrato la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que será el responsable de la ejecución del contrato. Deberá realizar las siguientes tareas:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que realice los trabajos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Organizar la ejecución de la prestación del servicio.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica mensual solicitada, necesaria para el seguimiento de los servicios.

El Jefe de Servicio será el responsable de asistir, en el supuesto que EGARSAT lo requiera, a reuniones de seguimiento del servicio o a reuniones extraordinarias que EGARSAT considere convocar. Estas reuniones podrán realizarse mediante videoconferencia.

El incumplimiento reiterado en este aspecto dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

## **6. Facturación**

La facturación de los suministros y servicios asociados objeto de esta licitación será independiente a otros acuerdos o contratos que en su caso se hayan realizado con el mismo adjudicatario, debiendo indicarse el número de expediente resultante de dicha licitación en cada factura.

Se realizará una factura anual por el número de licencias suscritas al inicio de cada anualidad, detallando las unidades de facturación y el precio unitario ofertado. Adicionalmente, la factura de la 1ª anualidad incluirá el importe correspondiente al concepto “Alta dispositivo nuevo”, también detallando las unidades de facturación y el precio unitario ofertado.

Las facturas emitidas incluirán necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).

- Detalle de los servicios, aclarando si están sujetos o no en el correspondiente impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc.).

El precio se determinará por precios unitarios con dos decimales con arreglo a lo establecido en pliegos.

En relación a la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura electrónica según lo previsto en dicha normativa. Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la página web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE) <https://face.gob.es/es/>.

A estos efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

**Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT**

	<b>CODIGO</b>	<b>DENOMINACION</b>
<b>Oficina contable</b>	GE0000511	EGARSAT
<b>Órgano Gestor</b>	GE0000511	EGARSAT
<b>Unidad Tramitadora</b>	GE0000511	EGARSAT

El pago se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria designada a tales efectos.

*Firmado digitalmente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI)*