

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO, LA CONTRATACIÓN DE LA “PLATAFORMA E-LEARNING PARA LA DIGITALIZACIÓN Y CREACIÓN DE CONTENIDOS FORMATIVOS CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”.

1. Objeto.

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de una plataforma e-learning/herramienta de autor en la nube que permita, de forma ágil y autónoma, la digitalización, creación y edición de contenidos formativos internos, incluyendo la generación de píldoras formativas mediante funcionalidades basadas en inteligencia artificial.

La herramienta deberá posibilitar la creación y publicación de cursos y recursos e-learning interactivos, accesibles y visualmente atractivos, garantizando su correcta exportación, hospedaje e integración en la plataforma de formación online de EGARSAT.

2. Alcance del Servicio y ejecución.

2.1 Acceso, actualizaciones y operatividad

La plataforma objeto del presente contrato deberá prestarse de forma completa en modalidad de servicio en la nube, alojada en infraestructuras ubicadas dentro del territorio de la Unión Europea.

La solución deberá ser plenamente operativa sin necesidad de instalaciones locales en los equipos de EGARSAT, si bien, en caso de requerirse para garantizar alguna funcionalidad específica, la entidad podrá autorizar la instalación de determinados componentes en sus sistemas. Del mismo modo, el servicio deberá ser compatible con los entornos corporativos existentes, incluidos equipos con Windows.

El acceso a la herramienta se realizará mediante navegador web, debiendo ser compatible tanto con los navegadores empleados corporativamente por EGARSAT como con los principales navegadores del mercado, asegurando a su vez la adecuada integración con la plataforma educativa interna (Moodle).

El acceso se efectuará mediante credenciales individualizadas compuestas por nombre de usuario o correo electrónico y contraseña.

Por otro lado, el servicio contemplará el uso de una licencia en modalidad colaborativa que permita a los distintos usuarios autorizados de EGARSAT trabajar de manera conjunta en la creación, edición y publicación de contenidos formativos.

Además, la plataforma deberá ofrecer un entorno de trabajo intuitivo, accesible y de fácil utilización, permitiendo a los autores diseñar estructuras formativas, elaborar contenidos y producir materiales e-learning interactivos de forma autónoma, sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados. Así pues, el diseño de la interfaz deberá facilitar una experiencia de uso ágil, clara y eficiente, favoreciendo la creación de cursos, recursos educativos y píldoras formativas que resulten accesibles, atractivos y adecuados para su uso en la formación interna de EGARSAT.

El adjudicatario garantizará que, durante todo el periodo de vigencia del contrato, la plataforma incluya sin coste adicional todas las actualizaciones, mejoras evolutivas y correctivas necesarias para asegurar su disponibilidad, seguridad y correcto funcionamiento.

La oferta económica del licitador deberá presentarse considerando el precio total correspondiente a esta licencia colaborativa y a todas las funcionalidades incluidas en la misma, siendo dicho precio el coste máximo que EGARSAT asumirá por la prestación completa del servicio.

2.2 Aspectos generales de la herramienta

La herramienta deberá ofrecer un entorno de creación que facilite al usuario identificar en todo momento el apartado o nivel del proyecto en el que se encuentra, permitiendo una navegación ágil e intuitiva entre las distintas secciones, niveles y elementos del curso. La edición deberá desarrollarse en un espacio claro y estructurado que favorezca el flujo de trabajo y evite errores durante la construcción del contenido.

El sistema deberá incorporar un guardado automático que se ejecute de forma permanente durante el proceso de creación, mostrando visualmente el estado de guardado mediante un icono o indicador que permita al usuario conocer cuándo los cambios han sido registrados correctamente. Del mismo modo, la herramienta deberá incluir una función de vista previa rápida y eficiente, accesible en cualquier momento, para revisar el resultado final de los proyectos antes de su publicación o distribución, garantizando así el control de calidad del contenido producido.

La plataforma deberá permitir la inclusión y gestión de diferentes recursos, entre ellos documentos en formato PDF y archivos de vídeo en calidad Full HD (1920×1080 píxeles), asegurando su correcta visualización y su integración dentro de los cursos o píldoras formativas creadas. Todos los elementos multimedia deberán poder incorporarse, reorganizarse y previsualizarse con sencillez.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de un servicio de soporte técnico o asistencia con capacidad de respuesta en idioma español, que atienda consultas, incidencias o preguntas frecuentes en un plazo máximo de cuatro horas desde su comunicación por parte de EGARSAT. Este soporte deberá estar orientado a facilitar la continuidad del servicio y a resolver tanto cuestiones operativas como incidencias vinculadas al uso de la herramienta.

La herramienta deberá permitir la locución sencilla de los cursos, ofreciendo opciones que faciliten la grabación o incorporación de narraciones y la posibilidad de incluir subtítulos opcionales, contribuyendo así a la accesibilidad y a la adaptación de los contenidos a diversos perfiles de usuarios.

2.3 Elaboración y contenido de los cursos:

2.3.1 Creación de contenido:

La herramienta deberá contar con un conjunto de plantillas predefinidas que faciliten la creación rápida de cursos, permitiendo al mismo tiempo generar nuevas plantillas personalizadas y reutilizar las ya existentes para agilizar futuros desarrollos. La plataforma deberá posibilitar la customización completa del contenido, permitiendo ajustar colores, tipografías e incorporar logos, imágenes u otros elementos de identidad visual corporativa.

La solución deberá permitir la creación de experiencias de aprendizaje accesibles y adaptadas a todos los usuarios, cumpliendo el 100 % de los criterios AA y al menos el 80 % de los criterios AAA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), garantizando así la inclusión y la correcta visualización de los recursos por parte de todos los colectivos.

El área de trabajo ofrecerá un entorno estructurado que permita al usuario manipular los elementos del proyecto dentro de las posiciones definidas por la estructura seleccionada. Para ello, la herramienta deberá habilitar, como mínimo, las siguientes operaciones:

- Mover elementos dentro del curso o su estructura interna.
- Avanzar y retroceder entre pantallas o bloques de contenido.
- Mostrar el número total de pantallas o páginas, facilitando la navegación.

- Duplicar, eliminar o mover un elemento a otra sección, permitiendo reorganizar el contenido con agilidad.

Asimismo, la plataforma deberá ofrecer la posibilidad de crear cursos de formato reducido con visualización tipo página web, permitiendo elaborar píldoras formativas, micro contenidos u otros recursos de consumo rápido manteniendo la coherencia del diseño y la usabilidad del entorno.

2.3.2 Estructura y elementos de los contenidos

El área de trabajo debe poder incluir como mínimo lo siguiente:

- Texto
- Imágenes - repositorio de mínimo 500 imágenes sin derecho de autor.
- Imágenes con texto.
- Imágenes enlazadas.
- Juegos interactivos - agrupar, emparejar, ordenar, etc.
- Enlaces.
- Videos.
- Infografía.
- Audio y subtítulos.
- Puntos de interés.
- Ejercicios de evaluación: con tipo test, por agrupación (Drag&Drop) y rellenar huecos. Deben permitir el autocorregido y contener un feedback, tanto de respuestas correctas como erróneas.
- Inclusión de embebidos, mediante URL (enlace: internos o externos) y descarga.

La estructura de los cursos debe permitir incluir lo siguiente:

- Evaluación, a través de la cual se pueda medir el conocimiento de los usuarios.
- Navegación del curso que permita una configuración tanto secuencial como libre (que el alumno esté obligado a hacer el curso en el orden establecido, o bien que el usuario pueda avanzar libremente por el curso, en el orden que desee).
- Índice o menú desplegable.

2.3.3 Visualización de contenido

Los contenidos generados mediante la herramienta deberán ser completamente responsive, de modo que se adapten automáticamente a cualquier dispositivo desde el cual se acceda, ya sea ordenador de sobremesa, portátil, tableta o teléfono móvil, garantizando siempre una visualización óptima, una navegación fluida y la correcta interacción con todos los elementos del curso. La plataforma deberá ajustar de forma inteligente el diseño, la disposición de los componentes y el tamaño de los recursos multimedia según las dimensiones y orientación de cada pantalla, asegurando así la accesibilidad y la experiencia de usuario en todo tipo de entornos.

Asimismo, la herramienta deberá permitir la creación de cursos plenamente alineados con el libro de estilo de EGARSAT, posibilitando el uso de los colores corporativos, tipografías autorizadas, logotipos y demás elementos de identidad visual de la entidad. Esta capacidad de personalización deberá estar disponible tanto en las plantillas predefinidas como en los proyectos creados desde cero, asegurando uniformidad, coherencia estética y cumplimiento de los estándares de imagen corporativa en todo el material formativo producido.

2.3.4 Almacenamiento y reutilización

La herramienta deberá ofrecer una capacidad de almacenamiento suficiente para gestionar, como mínimo, diez proyectos al año, garantizando en todo caso un espacio disponible no inferior a 12 GB.

La plataforma, además, deberá permitir almacenar y mantener accesibles todos los proyectos generados, posibilitando su reutilización, edición, actualización o adaptación a nuevas necesidades formativas en cualquier momento.

El sistema de almacenamiento deberá organizar los proyectos de forma clara y estructurada, incorporando un método de clasificación que permita diferenciar y localizar fácilmente los distintos cursos, recursos o materiales creados, ya sea mediante carpetas, etiquetas, categorías u otros sistemas de catalogación que faciliten la gestión del repositorio.

Una vez finalizada la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá garantizar la conservación del histórico completo de los contenidos almacenados –proyectos, recursos y versiones– durante un plazo mínimo de doce meses, periodo durante el cual EGARSAT deberá poder acceder, consultar y descargar la totalidad de dicha información para su archivo o incorporación a sus sistemas internos.

2.3.5 Distribución y publicación de contenidos

La herramienta deberá permitir la publicación de los contenidos desarrollados conforme a los principales estándares de interoperabilidad utilizados en formación online, garantizando la posibilidad de exportar los proyectos en formato SCORM, asegurando así su plena integración y correcto seguimiento en la plataforma Moodle empleada por EGARSAT. Asimismo, la solución deberá ofrecer alternativas de distribución adicionales, permitiendo compartir los contenidos a través de un enlace directo o publicarlos de manera inmediata en la página web o en la intranet corporativa, facilitando la difusión ágil y accesible del material formativo.

La información almacenada en la nube deberá contar con las máximas garantías de seguridad, incorporando medidas de protección que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, así como mecanismos de control de acceso y cifrado que eviten cualquier riesgo de pérdida, manipulación o acceso no autorizado.

La plataforma y los contenidos generados deberán basarse en tecnología HTML, asegurando su compatibilidad con los navegadores corporativos utilizados por EGARSAT, incluido Internet Explorer 11, garantizando así que los recursos puedan visualizarse y ejecutarse correctamente en los distintos entornos técnicos utilizados por la entidad.

2.4 Requisitos de seguridad:

- **2.4.1 Política de seguridad de la información**

El adjudicatario deberá disponer de un conjunto de políticas de seguridad de la información formalmente aprobadas y comunicadas a todos los miembros de su organización, garantizando que dichas políticas se aplican de manera efectiva durante la prestación del servicio. Estas políticas deberán cubrir, entre otros aspectos la gestión de accesos, la protección de datos, la continuidad del servicio, la gestión de incidentes y la seguridad en el desarrollo y operación de la plataforma.

El proveedor deberá tener en cuenta que EGARSAT dispone de certificación UNE-EN ISO/IEC-27001:2022 para su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Por ello, tanto el adjudicatario como cualquier empleado que intervenga en tareas de atención, soporte o mantenimiento de la plataforma deberá cumplir las instrucciones y directrices en materia de seguridad de la información que EGARSAT pueda establecer con carácter obligatorio.

Estas obligaciones serán plenamente exigibles durante toda la ejecución del contrato y seguirán vigentes incluso después de su finalización, manteniéndose la responsabilidad sobre la confidencialidad y el correcto tratamiento de la información a la que se haya tenido acceso.

Los servidores utilizados para la prestación del servicio deberán estar ubicados exclusivamente en el territorio de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, garantizando que no se realizan

transferencias de datos personales a terceros países ni directa ni indirectamente, incluyendo aquellas derivadas del uso de proveedores externos para el procesamiento o almacenamiento de datos. El adjudicatario deberá asegurar que cualquier subencargado del tratamiento cumple con las mismas garantías de seguridad, ubicación y cumplimiento normativo.

En cuanto a los estándares de seguridad aplicables, el servicio deberá ser accesible desde el exterior a través de un sitio web seguro que utilice el protocolo “https”, garantizando la comunicación encriptada entre el navegador del usuario y la plataforma. Deberá disponer de un certificado SSL válido que asegure la integridad, confidencialidad y autenticidad del sitio, garantizando que la entidad que ofrece el servicio es legítima y que las transferencias de datos se realizan con las máximas garantías de seguridad.

- **2.4.2 Personal del proveedor**

Los empleados del contratista que intervengan en la ejecución del contrato deberán cumplir, de manera expresa y obligatoria, las siguientes obligaciones:

- Acatar todas las instrucciones particulares que pudieran recibir del responsable designado por EGARSAT para la ejecución del contrato, siguiéndolas con la diligencia necesaria para garantizar la correcta prestación del servicio.
- Acceder únicamente a los recursos, sistemas y datos estrictamente necesarios para la realización de las tareas que les hayan sido asignadas, quedando prohibido cualquier acceso injustificado o ajeno al alcance del contrato.
- Comunicar de inmediato a EGARSAT cualquier incidencia relacionada con la seguridad de la información, incluyendo, sin limitarse a ello, vulnerabilidades detectadas, indicadores de ataque, accesos no autorizados, brechas de datos o cualquier situación anómala que pudiera comprometer la integridad, disponibilidad o confidencialidad del servicio.
- No extraer, copiar ni reproducir contenidos que sean propiedad de EGARSAT, ni almacenarlos fuera de los entornos autorizados, salvo autorización previa y por escrito por parte de la entidad.
- Cumplir íntegramente la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la legislación española aplicable, así como las obligaciones de confidencialidad que subsistirán incluso tras la finalización del contrato o del vínculo laboral.

- **2.4.3 Infomación**

El proveedor deberá garantizar el aislamiento de datos en el caso de infraestructuras compartidas con otras entidades.

- **2.4.4. Gestión de la capacidad**

El proveedor deberá supervisar y ajustar la utilización de los recursos, así como realizar proyecciones de los requisitos futuros de capacidad, para garantizar el rendimiento requerido por EGARSAT.

- **2.4.5. Gestión de usuarios**

La aplicación deberá incorporar un sistema de gestión de usuarios que permita controlar de manera segura y eficiente el acceso a la plataforma y a sus funcionalidades. En este sentido, la herramienta deberá disponer de un registro actualizado de altas y bajas de usuarios, garantizando la trazabilidad y el control de las cuentas activas y desactivadas en cada momento. Asimismo, deberá incluir mecanismos específicos para la asignación de derechos de acceso, manteniendo un registro verificable de los permisos otorgados a cada usuario y asegurando que estos se ajustan al perfil y funciones que les hayan sido asignadas.

La plataforma deberá facilitar la comunicación segura de las credenciales iniciales a los usuarios, implementando canales que garanticen la confidencialidad de dicha información y eviten divulgaciones accidentales. Igualmente, deberá permitir a los responsables designados por EGARSAT revisar periódicamente los derechos de acceso, asegurando que estos continúan siendo adecuados y minimizando el riesgo de accesos indebidos.

La herramienta deberá permitir que los propios usuarios gestionen sus contraseñas de manera autónoma, incluyendo la posibilidad de seleccionar y modificar su clave de acceso conforme a reglas de complejidad que refuercen la seguridad de las cuentas. En todos los casos, las contraseñas deberán almacenarse en formato encriptado, utilizando métodos que garanticen la protección de la información y eviten su lectura en caso de acceso no autorizado.

- **2.4.6. Exportación de datos**

La aplicación y/o procesos complementarios, deberá facilitar la exportación de datos en formato tratable de manera que a la finalización del contrato Egarsat pueda disponer de toda la información.

- **2.4.7. Gestión de cambios**

La aplicación deberá contar con un proceso formal de gestión de cambios que garantice su correcta evolución y mantenimiento a lo largo de la vigencia del contrato. El adjudicatario será responsable de llevar a cabo el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de la herramienta, asegurando que la plataforma se adapta de manera continuada a los avances tecnológicos, a las necesidades de funcionamiento y a los requisitos derivados del tratamiento de la información gestionada.

Cualquier cambio introducido en la aplicación deberá haber sido previamente sometido a pruebas suficientes para garantizar su aplicación segura, verificando que no se generan errores, vulnerabilidades, pérdidas de información o impactos negativos en la operatividad de la plataforma. Estas pruebas deberán documentarse y, cuando así se requiera, ponerse a disposición de EGARSAT.

Para la implantación de cualquier modificación, se deberá establecer un procedimiento formal de comunicación y aprobación de cambios, que asegure la coordinación con los responsables designados por Egarsat. Ningún cambio, actualización o ajuste significativo podrá aplicarse sin la autorización previa del órgano responsable, salvo aquellos ajustes estrictamente menores y necesarios para mantener la continuidad del servicio.

El proveedor deberá disponer de procedimientos de vuelta atrás (rollback) que permitan restaurar la aplicación al estado previo en caso de que un cambio resulte fallido o afecte a la estabilidad o disponibilidad del servicio. Dichos mecanismos deberán garantizar que la recuperación se realiza de forma rápida y segura, minimizando el impacto en la operación.

Asimismo, deberá contemplarse un proceso de cambio de urgencia que permita implantar de forma rápida y controlada las modificaciones necesarias para resolver incidentes críticos o vulnerabilidades que requieran una actuación inmediata, asegurando siempre la trazabilidad, documentación y control de dichos cambios.

- **2.4.8. Gestión de vulnerabilidades**

El proveedor deberá disponer de un procedimiento de identificación y gestión de vulnerabilidades que puedan afectar a la aplicación y sus recursos técnicos.

- **2.4.9. Copias de seguridad y recuperación**

El adjudicatario deberá establecer una política de copias de seguridad que garantice la protección, disponibilidad e integridad de toda la información gestionada por la aplicación. Dicha política deberá

definir de manera clara la periodicidad de las copias, los procedimientos de conservación, los plazos de retención y los mecanismos de restauración, ajustándose en todo momento a los requisitos y directrices que establezca Egarsat en materia de seguridad de la información. Las copias de seguridad deberán realizarse de forma automatizada y almacenarse en ubicaciones seguras que aseguren su protección frente a accesos no autorizados, corrupción de datos o pérdidas accidentales.

Asimismo, el proveedor deberá disponer de planes de recuperación que permitan restaurar de forma rápida y efectiva la operativa de la plataforma en caso de fallo, incidente de seguridad o pérdida de información. Estos planes deberán estar debidamente documentados y haber sido probados previamente para garantizar su eficacia, asegurando que los tiempos de recuperación se mantienen dentro de los límites que permitan la continuidad del servicio y minimicen el impacto sobre las actividades de Egarsat.

- **2.4.10 Registro de actividad**

La aplicación deberá disponer de registros de actividad de los usuarios, excepciones, fallos y eventos de seguridad de la información. Dichos registros deberán estar protegidos contra manipulaciones indebidas y no autorizadas.

- **2.4.11 Gestión de incidencias**

El adjudicatario deberá establecer, en coordinación con el responsable designado por Egarsat para la ejecución del contrato, un procedimiento formal de gestión de incidencias que defina claramente los canales de comunicación, los niveles de criticidad, los tiempos máximos de respuesta y resolución, así como los mecanismos de seguimiento y cierre. Dicho procedimiento deberá garantizar una atención eficaz y estructurada, permitiendo a Egarsat supervisar en todo momento el estado de las incidencias y asegurando su adecuada trazabilidad.

Asimismo, en el ejercicio de sus funciones, si el proveedor identificara cualquier punto débil, vulnerabilidad o posible deficiencia de seguridad, deberá comunicarlo a los responsables de Egarsat a la mayor brevedad posible, utilizando los canales establecidos para tal fin. La comunicación deberá realizarse de forma inmediata, con la debida precisión técnica y aportando toda la información necesaria para valorar el riesgo y, en su caso, activar las medidas correctoras oportunas.

- **2.4.12 Seguridad**

El proveedor deberá garantizar la seguridad física en sus centros de procesos de datos.

- **2.4.13 Capacidades para el seguimiento de la actividad**

El adjudicatario deberá facilitar a Egarsat todas las capacidades necesarias para revisar y verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos en el presente pliego. A tal efecto, la plataforma y los procedimientos asociados deberán permitir, de forma segura y controlada, el acceso a la información y evidencias necesarias para comprobar aspectos como la correcta ejecución y conservación de las copias de seguridad, la gestión y estado de los usuarios, la actividad registrada por los mismos, así como las medidas de aislamiento, protección e integridad de la información almacenada y tratada en el sistema.

- **2.4.14 Tecnología compartida**

En el caso de que la infraestructura utilizada por el adjudicatario para la prestación del servicio sea compartida con otros clientes, el proveedor deberá garantizar en todo momento el aislamiento completo de la información perteneciente a EGARSAT. Este aislamiento deberá impedir que, incluso en situaciones de fallo, degradación del servicio, error de configuración o incidente de seguridad, cualquier tercero pueda acceder, visualizar, copiar o interferir con los datos gestionados en el marco del contrato.

- **2.4.15 Protecció anti-malware**

Los equipos informáticos que actúen en la ejecución del contrato deberán disponer de mecanismos de protección frente a código maligno (MALWARE) y ataques a través de la red.

- **2.4.16 Comunicaciones**

Tanto la red utilizada por el adjudicatario como las conexiones habilitadas para el intercambio de información con Egarsat deberán garantizar en todo momento la integridad y la confidencialidad de las comunicaciones, evitando cualquier alteración, acceso no autorizado o interceptación de los datos transmitidos durante la prestación del servicio. Las comunicaciones deberán contar con mecanismos criptográficos robustos que impidan su modificación o lectura por terceros, incluso en escenarios de riesgo elevado.

Asimismo, las conexiones deberán incorporar medidas que aseguren el principio de no repudio, garantizando la autenticidad del origen y destino de los mensajes, de modo que pueda verificarse de forma inequívoca qué entidad o usuario ha enviado o recibido cada comunicación. El adjudicatario deberá implementar protocolos, certificados digitales u otros mecanismos equivalentes que permitan asegurar que los mensajes no pueden ser falsificados, manipulados ni rechazados posteriormente por ninguna de las partes.

Todas estas medidas deberán estar plenamente alineadas con los estándares de seguridad de la información aplicables, formar parte de los procedimientos operativos del servicio y ser verificables por Egarsat, que podrá solicitar evidencias o pruebas que acrediten el funcionamiento adecuado de los controles implantados.

2.5 Ejecución y seguimiento del servicio

- **2.5.1 Medios Humanos**

El adjudicatario deberá designar una persona interlocutora o responsable del proyecto, que actuará como punto de contacto principal con Egarsat y será la encargada de coordinar todas las actuaciones necesarias para el correcto desarrollo del servicio. Esta persona responsable deberá mantener una comunicación permanente y eficaz con Egarsat, asegurando la buena marcha del proyecto y facilitando en todo momento la información requerida para su seguimiento.

Asimismo, dicha persona responsable será la encargada de gestionar y resolver cualquier eventualidad o incidencia que pudiera surgir a lo largo de la vigencia del contrato, poniendo a disposición de Egarsat toda la información, documentación y evidencias necesarias sobre el estado, evolución y resolución de las mismas, garantizando así un adecuado control del servicio.

- **2.5.2 Horario de atención**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de EGARSAT un canal de contacto específico para la atención y soporte técnico, disponible tanto por teléfono como por correo electrónico, destinado a resolver consultas, dudas operativas y preguntas frecuentes relacionadas con la plataforma. Este canal deberá atenderse íntegramente en catalán o castellano y cubrir, como mínimo, el horario de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas en días laborables.

El servicio de soporte deberá ajustarse a los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

1. **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

- **Tiempo máximo de respuesta:** El tiempo transcurrido entre la comunicación de la consulta, duda o incidencia por parte de EGARSAT y la primera respuesta del servicio de atención no podrá superar las 2 horas, siempre que la comunicación se realice dentro del horario establecido. Las consultas recibidas fuera de dicho horario serán atendidas con carácter inmediato al siguiente día laborable.

- **Tiempo máximo de resolución:** La resolución de incidencias o necesidades de soporte deberá efectuarse en un plazo máximo de 24 horas desde su comunicación. Si la incidencia se reporta en festivo o día no laborable, la atención y resolución deberán iniciarse con carácter inmediato al siguiente día laborable.

El adjudicatario deberá garantizar que el personal encargado del soporte cuenta con los conocimientos necesarios para ofrecer una atención eficaz y resolver las situaciones planteadas con la diligencia adecuada, asegurando en todo momento la continuidad del servicio y la operatividad de la plataforma.

- **2.5.3 Formación sobre la herramienta**

Con objeto de garantizar el correcto conocimiento y ventajas de la herramienta, se requiere un contenido formativo acerca del uso de la herramienta completo y que cubra todas las funcionalidades de la misma.

La formación del uso de dicha herramienta será impartida por la propia empresa adjudicataria al personal que asigne Egarsat. Dicha formación será de una jornada laboral como mínimo y se realizará o bien de forma presencial en las dependencias de Egarsat o bien de forma telemática a través de la aplicación TEAMS.

El material de la formación deberá estar en catalán o español (manual, dípticos o trípticos, videos, FAQs...) y será facilitado por la empresa adjudicataria.

Toda modificación/actualización de la herramienta será comunicada con la debida antelación a Egarsat, y debe quedar incorporada al manual de formación con su correspondiente versión. En caso de que tras actualizaciones/modificaciones en la herramienta sea preciso por parte de Egarsat, se deberá impartir de nuevo la formación por la empresa adjudicataria.

3. Documentación técnica a incluir en el SOBRE ÚNICO

Las empresas licitadoras deberán presentar junto a su oferta una memoria técnica detallada que incluya toda la información/documentación indicada en el Anexo nº 5 de Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Serán excluidas de la licitación aquellas empresas que no presenten la memoria técnica exigida en este apartado, dada la necesidad de comprobación de la adecuación de la solución ofertada a las exigencias técnicas incluidas en el pliego de prescripciones técnicas.

Si de la información presentada por parte de los licitadores se desprendiera que la oferta no cumple con las características técnicas mínimas exigidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se procederá a la exclusión de la oferta.

EGARSAT podrá solicitar aclaración tantas veces sea necesario para comprobar el cumplimiento del servicio a las exigencias técnicas descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, excluyéndose de la licitación a las empresas que no lo acrediten.

4. Determinación del precio.

Se establece un presupuesto máximo de licitación de 7.800 euros para la duración inicial del contrato, esto es, 24 meses.

5. Facturación del servicio.

La facturación del servicio se realizará anualmente.

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

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

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

Firmado digitalmente por Antoni Medina Ponce.