

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL “SUMINISTRO DE CONTRATACIÓN Y RENOVACIÓN DE LAS SUSCRIPCIONES PARA USO DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”.

OBJETO

El objeto del contrato es el suministro, mediante suscripción, de las diversas herramientas de gestión utilizadas por la Dirección de Gestión de Mutualista de Egarsat.

A continuación, detallamos la relación de las mismas:

- Herramienta de email marketing del fabricante **Mailchimp** para la realización de campañas de correo electrónico para comunicación con empresas asociadas.
- Herramienta de video del fabricante **Vimeo** para la creación y alojamiento de videos destinados a la comunicación con empresas y trabajadores asociados.
- Herramienta de uso del software **Survey-Monkey**, que proporciona las herramientas necesarias para la realización de encuestas, desde el diseño al análisis de resultados, para poder evaluar y gestionar las opiniones de las personas, de forma rápida y sencilla, satisfacción del cliente, satisfacción laboral, evaluación de desempeño.
- Herramienta de uso del software **LiveChat** de atención al cliente en línea, con soporte en vivo, software de centro de ayuda y capacidad de análisis web, permite la comunicación ágil y fluida con empresas asociadas, despachos profesionales y trabajadores.
- Herramienta que permite el acceso a banco de imágenes y videos libres disponibles para ser soporte gráfico de los diferentes productos, servicios, instalaciones que Egarsat pueda desarrollar, plataforma **ISTOCK**
- Herramienta que permite el diseño gráfico simplificado **Canva-Pro**
- **Herramienta KAHOOT 360 PRESENTER** crear presentaciones interactivas que combinan diapositivas con quizzes, encuestas y dinámicas en tiempo real, ideales para reuniones, capacitaciones y eventos profesionales, fomentando la participación y el compromiso de los participantes.
- **Herramienta HOOTSUITE PROFESSIONAL**, se utiliza para gestionar, programar y analizar publicaciones en múltiples redes sociales desde una sola plataforma, optimizando la administración de perfiles, la interacción con la audiencia y la medición del rendimiento.
- **Plataforma IBERLEY**, proporciona una base de datos completa y actualizada con jurisprudencia, legislación, doctrina, formularios y casos prácticos, optimizando la búsqueda y gestión de información legal mediante tecnología avanzada.
- Herramienta **PREZI**, permite crear presentaciones visuales dinámicas y no lineales, utilizando movimientos y transiciones para captar la atención y comunicar ideas de forma más atractiva e interactiva que las diapositivas tradicionales.
- Herramienta **WETRANSFER** permite enviar y compartir archivos grandes de forma rápida y segura a través de Internet, sin necesidad de registro ni configuraciones complejas.

ALCANCE

El presente contrato consiste en la renovación, modificación o variación de las suscripciones a las plataformas actualmente contratadas por la dirección de Gestión de Mutualista de EGARSAT (Mailchimp, Vimeo, Survey-Monkey, LiveChat, Istock, Canva-Pro, Kahoot, Hootsuite, Iberley, Prezi, WeTransfer). Dichas actuaciones serán solicitadas por EGARSAT según sus necesidades pudiendo variar a la baja o la alza el número de plataformas inicialmente contratadas.

Debido a la evolución constante y teniendo en cuenta la transformación digital en la que está inmersa la entidad, cabe la posibilidad que Egarsat vea necesaria la contratación de alguna nueva plataforma que pueda surgir en el mercado durante la vigencia de este contrato y que por sus características permitan mejorar los servicios que Egarsat ofrece a sus mutualistas. Esta nueva contratación quedará a potestad de Egarsat y solo si su contratación no supera el importe del contrato.

La entrada en vigor de las cuentas de las diferentes herramientas se renovará en función de los vencimientos de las suscripciones contratadas en la actualidad por Egarsat, de forma que la transición desde la situación actual a la que supone la adjudicación de este contrato no conlleve ninguna modificación respecto a la experiencia de los usuarios en la actualidad.

A continuación, se detalla los vencimientos aproximados de las plataformas actualmente contratadas:

PLATAFORMA	MODALIDAD	VALIDEZ
ISTOCK	PREMIUM + VIDEO (10 DESCARGAS MENSUALES)	31/01/2027
KAHOOT	360 PRESENTER 1 HOST	25/02/2027
LIVE-CHAT	PARA TEAMS, PLAN BUSINESS	18/04/2026
HOOTSUITE	PROFESSIONAL	14/06/2026
VIMEO	PRO	30/06/2026
MAILCHIMP	STANDARD 75.000 SUBSCRIPTORS	30/06/2026
SURVEY MONKEY	PRO-3 USUARIOS	06/09/2026
IBERLEY	1 USUARIO PLAN ASESORES	01/10/2026
CANVA	SUSCRIPCIÓN PRO	26/10/2026
PREZI	1 USUARIO PLUS	23/09/2026
WeTransfer	2 USUARIOS	11/11/2026

Se deberá llevar a cabo la correspondiente gestión implícita para la realización de cada contratación por parte del adjudicatario, más allá de las suscripciones a las herramientas. Dichas gestiones consisten en:

- Verificar y actualizar los datos fiscales y de facturación del proveedor (NIF, dirección, método de pago) en las suscripciones de las plataformas.
- Formalizar la suscripción seleccionando el plan adecuado y aceptando las condiciones de servicio y privacidad.
- Gestionar el proceso de pago, descargar la factura y archivar la documentación para control interno y auditorías.

El adjudicatario del suministro ofrecerá información actualizada sobre las versiones y revisiones de las herramientas contratadas.

A nivel orientativo y para que sirva de referencia a los licitadores se contemplan:

- 4 gestiones de nueva alta anuales
- 3 gestiones de modificación anuales
- 3 gestiones de cancelación anuales
- 11 renovaciones anuales.

En todo caso, las gestiones a realizar se llevarán a cabo en función de las necesidades reales de EGARSAT.

Los plazos máximos para las llevar a cabo las gestiones implícitas al contrato deberán ser:

Plataforma Modalidad Vencimiento

ISTOCK	31/01/2027
KAHOOT	25/02/2027
LIVE-CHAT	18/04/2026
HOOTSUITE	14/06/2026
VIMEO	30/06/2026

MAILCHIMP	30/06/2026
SURVEY MONKEY	06/09/2026
IBERLEY	01/10/2026
CANVA	26/10/2026
PREZI	23/09/2026
WeTransfer	11/11/2026

Tiempo de respuesta y gestión máximo:

Nueva Alta Servicio 48 h
Modificación 24 h
Renovación 48 h
Cancelación 48 h

INTERLOCUCIÓN

Por parte de Egarsat se designará a una persona de la Dirección de Gestión del Mutualista del departamento de Comunicación y Servicios Digitales como interlocutor del contrato y será quién realizará las gestiones funcionales sobre las diferentes herramientas (Mailchimp, Vimeo, Survey-Monkey, LiveChat, Istock, Canva-Pro, Kahoot, Hootsuite, Iberley, Prezi, WeTransfer).

Para los aspectos de facturación y gestión del contrato se designará un interlocutor de la misma Dirección Gestión de Mutualista de Egarsat del departamento de Comunicación y Servicios Digitales.

Por parte del adjudicatario, se pondrá a disposición de Egarsat un interlocutor para todos los aspectos de gestión del contrato, tanto a nivel de facturación y administración, como ante cualquier consulta que se pudiera derivar del uso del suministro sobre el objeto del contrato.

Además, será la persona encargada de la resolución de incidencias o variaciones producidas en la ejecución del contrato.

En caso de identificarse deficiencias en la suscripción de las plataformas objeto del contrato, el adjudicatario realizará, conjuntamente con la Dirección Gestión Mutualista de EGARSAT, todas las gestiones con el fabricante de cada plataforma hasta llegar a disponer de las prestaciones contratadas según el plan de suscripción de cada una de las plataformas.

Egarsat comunicará las incidencias mediante e-mail y/o teléfono facilitado por la empresa adjudicataria y en su caso se determinará una plataforma tipo TRELLO para registrar dichas incidencias, para poder realizar el seguimiento de las mismas.

La empresa adjudicataria deberá informar mediante e-mail de todas las incidencias que se puedan producir o en su caso se determinará una plataforma tipo TRELLO para registrar la resolución de incidencias y poder realizar el seguimiento de las mismas.

CARACTERÍSTICAS DE LOS SUMINISTROS

La información incluida en la tabla del Apartado Alcance procede de las páginas web oficiales de las plataformas actualmente contratadas y se identifica mediante sus nombres comerciales vigentes. En caso de que algún fabricante modifique la denominación de sus productos o reorganice sus planes, las propuestas de los licitadores deberán basarse principalmente en las características técnicas, prestaciones y métricas funcionales descritas, garantizando que el servicio ofertado mantiene un nivel equivalente o superior al requerido, con independencia del nombre comercial.

El adjudicatario facturará exclusivamente las suscripciones, renovaciones, modificaciones o variaciones efectivamente solicitadas por EGARSAT, ajustándose en todo momento a las necesidades reales de la entidad. No podrán facturarse conceptos no solicitados o no ejecutados.

El adjudicatario dispondrá de acceso a todas las plataformas incluidas en el contrato con el fin de proporcionar a EGARSAT asesoramiento sobre su uso real, ofrecer recomendaciones de configuración básica y orientar sobre el aprovechamiento adecuado de cada herramienta, siempre dentro del ámbito del suministro contratado.

Para garantizar una correcta ejecución del suministro, el adjudicatario deberá, además:

- Verificar la disponibilidad y compatibilidad de los planes o licencias seleccionados con las necesidades de EGARSAT.
- Informar proactivamente sobre cambios relevantes en los planes, límites, funcionalidades o políticas de uso de cada plataforma.
- Asegurar la continuidad del suministro durante los procesos de alta, renovación o modificación, evitando interrupciones en las cuentas corporativas de EGARSAT.
- Registrar y comunicar las actuaciones realizadas, indicando fecha, plataforma, tipo de gestión y estado, con el fin de facilitar el seguimiento y control del contrato.

ESTIMACIÓN SUMINISTROS:

Como orientación para que los licitadores puedan configurar la proposición económica, y sin que esta información sea vinculante, se indica la modalidad de suscripción contratada por Egarsat durante el último año y para ello se ha tenido en cuenta los contratos de las plataformas vigentes en la actualidad:

PLATAFORMA	MODALIDAD
ISTOCK	PREMIUM + VIDEO (10 DESCARGAS MENSUALES)
KAHOOT	360 PRESENTER 1 HOST
LIVE-CHAT	PARA TEAMS, PLAN BUSINESS
HOOTSUITE	PROFESSIONAL
VIMEO	PRO
MAILCHIMP	STANDARD 75.000 SUBSCRIPTORS
SURVEY MONKEY	PRO-3 USUARIOS
IBERLEY	1 USUARIO PLAN ASESORES
CANVA	SUSCRIPCIÓN PRO
PREZI	1 USUARIO PLUS
WeTransfer	2 USUARIOS

Los licitadores deberán presentar oferta que incluya los cargos por las gestiones detalladas en el presente pliego, según modelo de oferta económica adjunto en el Anexo 2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En cualquier caso, la presente licitación se adjudicará por el importe máximo correspondiente al presupuesto de licitación establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Este importe se entiende como máximo del contrato, abonándose únicamente el importe correspondiente a los suministros y gestiones solicitadas por EGARSAT y efectivamente realizadas.

PROPIEDAD DE LAS CUENTAS Y DE LOS DATOS

EGARSAT será en todo momento la propietaria única y exclusiva de las cuentas, suscripciones, configuraciones, contenidos y datos generados o utilizados en las diferentes plataformas objeto de este contrato. El adjudicatario actuará únicamente como gestor, sin adquirir en ningún caso derechos de titularidad, acceso permanente ni control sobre dichas cuentas.

Titularidad y control de accesos

- Todas las cuentas corporativas asociadas a los servicios incluidos en el contrato deberán estar registradas a nombre de EGARSAT.
- Las credenciales, permisos, perfiles de administrador y configuraciones serán gestionados bajo el control exclusivo de EGARSAT.
- El adjudicatario únicamente podrá emplear accesos puntuales, temporales o delegados cuando resulte estrictamente necesario para la ejecución de las gestiones solicitadas (altas, bajas, modificaciones o renovaciones), y siempre siguiendo las instrucciones de EGARSAT.
- El adjudicatario no podrá crear, modificar ni mantener accesos propios o permanentes sin autorización expresa de EGARSAT.

Propiedad y tratamiento de los datos

- Todos los datos almacenados, tratados o generados en las plataformas –incluyendo información de empresas asociadas, trabajadores, mutualistas, campañas, formularios, encuestas, contenidos multimedia, análisis, métricas o históricos– serán propiedad exclusiva de EGARSAT.
- El adjudicatario no podrá copiar, reproducir, almacenar, analizar ni utilizar estos datos para fines distintos de la correcta prestación del servicio.
- Queda estrictamente prohibida su cesión a terceros, su explotación comercial o su incorporación a bases de datos propias.

Acceso a los datos y limitaciones

- El acceso del adjudicatario a la información generada en las plataformas deberá ser el mínimo imprescindible para realizar las gestiones encargadas por EGARSAT.
- En ningún caso se permitirá el acceso a datos personales o sensibles más allá de lo estrictamente necesario y siempre bajo las medidas de seguridad y confidencialidad establecidas.

Fin del contrato y reversión del servicio

A la finalización del contrato, por cualquier causa:

- El adjudicatario deberá revocar y eliminar completamente sus accesos, cuentas delegadas o permisos asociados a las plataformas.
- Deberá devolver a EGARSAT cualquier información derivada de la ejecución del contrato que obre en su poder.
- No podrá conservar copias de datos, credenciales, configuraciones ni documentación técnica relacionada con las plataformas o los suministros prestados.
- EGARSAT mantendrá en todo momento el control total de las cuentas sin que la finalización del contrato pueda afectar a su integridad, disponibilidad o continuidad.

Responsabilidad sobre los accesos y la custodia

El adjudicatario será responsable de garantizar la adecuada custodia y uso de los accesos temporales o permisos que le sean facilitados, así como de comunicar inmediatamente cualquier uso indebido, incidencia o brecha de seguridad relacionada con los mismos

Seguridad de la Información y Cumplimiento del ENS

Cuando el adjudicatario acceda, trate o gestione sistemas de información o datos de los que sea responsable Egarsat, deberá cumplir las obligaciones en materia de seguridad de la información, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Deberá aplicar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y resiliencia de los datos y sistemas accedidos.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

El adjudicatario y su personal deberán mantener estricta confidencialidad sobre toda la información a la que accedan durante la ejecución del contrato. Esta obligación incluye datos técnicos, operativos o de cualquier naturaleza relativos a EGARSAT, sus mutualistas, trabajadores, empresas asociadas y a las plataformas contratadas.

La información confidencial:

- No podrá ser divulgada ni utilizada para fines distintos de los necesarios para prestar el servicio.
- No podrá ser copiada, transmitida o tratada sin autorización expresa de EGARSAT.
- Deberá ser protegida mediante medidas de seguridad adecuadas.

El acceso del adjudicatario a las plataformas será únicamente el imprescindible para realizar las gestiones solicitadas. Todas las credenciales serán propiedad y control exclusivo de EGARSAT.

La obligación de confidencialidad tendrá vigencia indefinida, también después de finalizar el contrato. El incumplimiento podrá suponer la resolución del contrato y la exigencia de responsabilidades.

En caso de acceso indebido, divulgación no autorizada, pérdida de información o cualquier incidente de seguridad que afecte a datos o información de EGARSAT, el adjudicatario deberá comunicarlo de forma inmediata a EGARSAT, en un plazo máximo de 24 horas desde que tenga constancia, aportando:

- Descripción del incidente.
- Información comprometida.
- Medidas adoptadas para mitigar sus efectos.
- Acciones correctivas para evitar su recurrencia.

El incumplimiento de esta cláusula podrá ser considerado incumplimiento grave de las obligaciones contractuales, pudiendo dar lugar a:

- Penalidades y /o Resolución anticipada del contrato.
- Exigencia de responsabilidades legales, incluidas las indemnizaciones por daños y perjuicios causados a EGARSAT.
- Comunicaciones a las autoridades competentes en materia de protección de datos, cuando proceda.

FACTURACIÓN.

La facturación de los suministros se realizará de la siguiente manera: el pago de los suministros se realizará a través de transferencia bancaria a la cuenta que designe el adjudicatario previa aportación del Certificado bancario de titularidad de la misma.

Se emitirá una factura anual para cada tipo de suscripción contratada, especificando el período que corresponde y la plataforma. Se detallará en la factura el importe aplicado por la gestión realizada, así como el nº de expediente de la presente licitación.

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

GE0000511 EGARSAT

GE0000511 EGARSAT

GE0000511 EGARSAT

Firmado digitalmente por Daniel Boya Sastre-Marqués