

ANEXO Nº 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, DEL CONTRATO DE SUBSCRIPCIÓN A LICENCIAS Y SERVICIOS ASOCIADOS DE UN SOFTWARE DE GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276, EXP. 19/SUM/PS/09.

1. Objetivos principales del contrato

El presente contrato consistirá en la subscripción a licencias y servicios asociados (modalidad SaaS, software como servicio) de un software que optimice la gestión de la documentación de la Junta Directiva de EGARSAT.

El incumplimiento de los servicios solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

2. Características principales de la plataforma

Deberá ser una solución totalmente alojada en la nube. EGARSAT no deberá destinar ningún recurso de su infraestructura tecnológica para el funcionamiento completo de la solución. El software deberá ser accesible y usable disponiendo únicamente de una conexión a internet.

Deberá ofrecerse acceso para 2 usuarios administradores y 14 usuarios funcionales.

El software deberá estar disponible íntegramente en castellano (como mínimo).

El software deberá estar customizado para adecuarse a la imagen de marca de EGARSAT.

El software deberá disponer de almacenamiento de información ilimitado.

La plataforma deberá disponer, como mínimo, de las siguientes medidas de seguridad:

- Implementación de la solución en forma de nube privada.
- Alojamiento de la información en servidores ubicados en Europa y, por extensión, cumplimiento del RGPD de la Unión Europea.
- La información deberá residir en servidores propios de la empresa adjudicataria.
- Deberá disponer de servicios de Disaster Recovery en ubicaciones alternativas (sujetos a los mismos requisitos de seguridad que la infraestructura principal).
- La solución deberá estar dotada de los mecanismos y protocolos (tokens de seguridad y utilización de protocolos de comunicaciones seguros) necesarios para su completa securización, garantizando el acceso, la integridad y la confidencialidad de la información gestionada:
 - la información alojada en la nube deberá estar cifrada a 256 bits, como mínimo.
 - la información alojada en los equipos clientes deberá estar cifrada a 256 bits, como mínimo.
 - la transferencia de la información deberá estar cifrada a 256 bits, como mínimo.
 - las conexiones entre equipos de cliente y servidores deberá realizarse a

través de conexiones cifradas TLS 1.2.

- las copias de seguridad deberán estar cifrada a 256 bits, como mínimo.
- El acceso a la información se realizará mediante usuario y password.
- El acceso a la información también deberá poder realizarse con sistemas de reconocimiento de huella digital y/o reconocimiento facial (para los dispositivos que soporten estas tecnologías).
- Posibilidad de configuración de la plataforma que imposibilite cualquier tipo de extracción de información de la misma.
- Posibilidad de configuración de la plataforma que permita el borrado remoto de un dispositivo que tenga instalada la app de acceso (para casos de pérdida o sustracción del dispositivo).
- Posibilidad de configuración de la plataforma para que se restrinja el acceso a la información únicamente desde los dispositivos autorizados para cada uno de los 14 usuarios funcionales (miembros de la Junta Directiva).
- Monitorización desde los servicios de soporte de la plataforma para la detección de intentos fallidos de acceso a la información, y ejecución de posteriores acciones de protección adicionales.

Deberá poder ser accedida desde:

- Ordenador de escritorio y/o ordenador portátil, a través de los principales navegadores del mercado: Google Chrome, Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox y Safari (como mínimo)
- Smartphones: deberá disponer de apps para sistemas operativos IOS y Android (como mínimo).

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a EGARSAT una valoración empírica de la disponibilidad de la plataforma, se aplicarán SLA's sobre la disponibilidad de la misma: la disponibilidad de la plataforma no deberá ser inferior al 99% (en horario 24x7x365 y medición trimestral). Para su medición, no se contemplarán aquellas paradas planificadas previamente notificadas a EGARSAT con un mínimo de 24 horas de antelación.

Al final de cada trimestre, la empresa adjudicataria deberá entregar un informe en formato PDF a quien EGARSAT designe, que relacionará las indisponibilidades de la plataforma en el último trimestre. En este informe deberá reflejar, como mínimo:

- Fecha y hora de inicio de la parada
- Parada planificada (SI/NO)
- Fecha y hora de fin de la parada

Se valorará en oferta técnica mejoras en este apartado.

3. Funcionalidades principales de la solución

El software deberá implementar un sistema colaborativo para el intercambio de la información necesaria para sus tareas habituales entre los miembros de la Junta Directiva de EGARSAT, de forma intuitiva, ágil y segura.

Deberá disponer de 2 roles diferenciados en función de las tareas a realizar:

- Rol de administrador de la plataforma:
 - Establecerá las configuraciones de seguridad y acceso.
 - Parametrizará las funcionalidades disponibles y la usabilidad de la plataforma.
 - Creará y revisará los contenidos, y establecerá las opciones de visibilidad de los mismos.
- Rol de usuario funcional de la solución: consumirá los contenidos maquetados y publicados por el administrador. Las capacidades de navegación por los materiales publicados, deberán poder ser usadas en modo off-line (por ejemplo y en el caso de dispositivos móviles, con el dispositivo en modo 'Avión').

3.1. Funcionalidades del administrador

Las funcionalidades a disposición de los perfiles administradores de la plataforma incluirán, como mínimo, las siguientes:

- Posibilidad de que varios administradores puedan trabajar de forma simultánea en la plataforma.
- Parametrizar la gestión de accesos a documentos de forma granular a nivel de usuario y documento.
- Posibilidad de parametrizar la gestión de permisos sobre las posibilidades de descarga, impresión y/o visualización off-line de documentos por usuario.
- Posibilidad de subir a la plataforma múltiples documentos a través de 'Drag&Drop'.
- Posibilidad de parametrizar la gestión de permisos sobre las posibilidades de inserción de anotaciones en el contenido por parte de los usuarios.
- Posibilidad de generación automática de documentos 'Índice'/'Orden del día' con enlaces a documentos previamente subidos a la plataforma.
- Posibilidad de creación de sitios diferenciados para cada uno de los distintos eventos de la Junta Directiva.
- Posibilidad de notificación de nuevos eventos a los usuarios a través de un calendario propio de la plataforma y a través de canales alternativos como el calendario de Microsoft Outlook.
- Posibilidad de duplicación de sitios.
- Posibilidad de parametrizar supervisiones/aprobaciones de documentación entre los distintos administradores antes de su publicación a los usuarios.
- Posibilidad de modificación de sitios ya publicados en tiempo real (capacidades para la realización de cambios de última hora y actualización automática de los mismos en los dispositivos de los usuarios). Estas modificaciones en los sitios y/o en los documentos de un sitio deben poder realizarse directamente en la plataforma (posibilidad de edición de documentación de texto).
- Posibilidad de sincronización automática de los cambios en los dispositivos de los usuarios en tiempo real, con la posibilidad de avisar a los usuarios de los cambios realizados a través de la propia plataforma y también mediante canales alternativos como Microsoft Outlook.
- Posibilidad de creación de documentos sujetos a votación, pudiendo establecer

fechas/horas de inicio y fin de la votación, número mínimo de votos para determinar la validez de la votación y opciones posibles de voto (si, no y abstención, como mínimo).

- Posibilidad de subir y visualizar satisfactoriamente documentos con las extensiones más habituales: extensiones de Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Adobe Acrobat Reader e imágenes JPG, como mínimo.
- Para los eventos ya finalizados, posibilidad de archivado de la documentación correspondiente al evento dentro de la misma plataforma y por tiempo indefinido.
- Posibilidad de parametrización de la gestión de accesos a documentos archivados de forma granular a nivel de usuario y documento.

3.2. Funcionalidades del usuario funcional de la solución

Las funcionalidades a disposición de los perfiles usuarios de la solución incluirán, como mínimo, las siguientes:

- Navegación fácil, ágil e intuitiva por los distintos sitios creados y los documentos publicados.
- Posibilidad de disponer de un calendario propio de eventos.
- Posibilidad de resincronización del dispositivo sobre posibles contenidos nuevos y/o modificados en cualquier momento.
- Posibilidad de efectuar búsquedas de palabras y/o frases en todo el contenido publicado (sitios y documentos) y aplicar filtros y/o ordenaciones sobre los resultados de búsqueda.
- Posibilidad de impresión y/o visualización off-line de documentos.
- Posibilidad de inserción de anotaciones mediante escritura táctil (con el dedo y/o pen táctil), y mediante voz.
- Posibilidad de marcación de una página concreta de un documento (estilo post-it o doblez de esquina de página).
- Posibilidad de compartir las anotaciones y/o marcaciones con otros usuarios de la solución.
- Posibilidad de creación de hilos de discusión entre usuarios a partir de las anotaciones compartidas.
- Posibilidad de realización de votaciones en documentos publicados a tal efecto.

4. Servicios asociados

Forman parte de este contrato los servicios de formación, soporte y actualización de versiones.

4.1. Formación

Antes de la puesta en marcha de la solución deberán ofrecerse servicios de formación diferenciados para los distintos roles que debe ofrecer la plataforma. Esto es:

- Formación a administradores de la plataforma: deberá realizarse una formación

individualizada para este rol. Aun no requiriendo que esta formación sea presencial, sí que deberá ser realizada por personal cualificado de la empresa adjudicataria via telefónica y/o videoconferencia (será el usuario que reciba la formación quien escogerá el canal de comunicación deseado para su formación). En ningún caso se admitirán formaciones basadas en tutoriales/videotutoriales/manuales y/o otro tipo de metodología que no sea realizada por personal cualificado de la empresa adjudicataria. La duración mínima de dicha formación deberá ser la necesaria para que los administradores conozcan todas las funcionalidades que la plataforma les ofrece. Se estima una formación de 4 horas, como mínimo.

- Formación a usuarios de la solución: deberá realizarse una formación individualizada y personalizada a cada uno de los usuarios de la plataforma. Aun no requiriendo que esta formación sea presencial, sí que deberá ser realizada por personal cualificado de la empresa adjudicataria via telefónica y/o videoconferencia (será el usuario que reciba la formación quien escogerá el canal de comunicación deseado para su formación). En ningún caso se admitirán formaciones basadas en tutoriales/videotutoriales/manuales y/o otro tipo de metodología que no sea realizada por personal cualificado de la empresa adjudicataria. La duración mínima de dicha formación deberá ser la necesaria para que los usuarios conozcan todas las funcionalidades que la solución les ofrece. Se estima una formación de 30 minutos por usuario, como mínimo.

Queda a potestad de EGARSAT solicitar, en cualquier momento de la vigencia del contrato, una formación presencial adicional (sin coste) en las instalaciones que EGARSAT dispone en Sant Cugat del Vallès, de tipo grupal para los usuarios de la solución. Esta formación, en caso de solicitarse, deberá tener una duración de 30 minutos, como mínimo.

Adicionalmente y siempre que los administradores de la plataforma y/o los usuarios de la solución así lo requieran, deberán ofrecerse sesiones de formación adicionales (durante toda la vigencia del contrato) para el esclarecimiento de cualquier duda que pudiera surgir sobre la administración y/o el uso de la herramienta. Igual que en los casos anteriormente tratados, estas formaciones deberán realizarse de forma individualizada y personalizada por personal cualificado de la empresa adjudicataria, y deberán utilizarse canales de comunicación como el telefónico y/o la videoconferencia. En ningún caso se admitirán formaciones basadas en tutoriales/videotutoriales y/o manuales (autoformación).

En el supuesto que durante la vigencia del contrato hubiere cambios en las personas que realizan los roles de administrador y/o de usuario de la solución, se deberá formar a las nuevas personas con las consideraciones detalladas en los párrafos anteriores.

A la finalización de la formación se entregará a cada usuario, como información complementaria, una guía rápida de usuario impresa.

Se valorará en oferta técnica la aplicación de mejoras en este apartado.

4.2. Soporte

Durante toda la vigencia del contrato deberán ofrecerse servicios de soporte a los

administradores de la plataforma y a los usuarios de la solución. Características de los servicios de soporte:

- Acceso a los servicios de soporte vía telefónica, como mínimo. Los números de teléfono de soporte deberán ser números de teléfono de tarificación local o nacional (siempre que se llame desde territorio español). No se aceptaran números de teléfono de soporte internacionales y/o de tarificación especial.
- Idioma castellano en horario 12x5.
- Proporcionará asistencia ante incidencias de funcionamiento de la solución, sea cual fuere su naturaleza, hasta su resolución.
- Proporcionará asistencia ante peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, resolución de dudas, sea cual fuere su naturaleza, hasta su resolución.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a EGARSAT una valoración empírica de la calidad de los servicios de soporte técnico prestados por parte del licitador, se aplicarán SLA's sobre las incidencias y peticiones de servicio que EGARSAT reporte a dicho soporte: el 90% de los casos planteados deberán solucionarse en un tiempo máximo de 8 horas (dentro del horario de soporte establecido) desde la llamada de EGARSAT a los servicios de soporte, como máximo (medición trimestral).

Al final de cada trimestre, la empresa adjudicataria deberá entregar un informe en formato PDF a quien EGARSAT designe, que relacionará los casos atendidos de EGARSAT por los servicios de soporte en el último trimestre. En este informe deberá reflejar, como mínimo:

- Fecha y hora de la llamada
- Usuario que realiza la llamada
- Breve descripción de la incidencia/petición de servicio
- Breve descripción de la solución aportada por los servicios de soporte
- Fecha y hora de la solución aportada

Se valorará en oferta técnica la aplicación de mejoras en este apartado.

4.3. Actualización de versiones

Durante toda la vigencia del contrato EGARSAT podrá disfrutar (sin coste) de todas las funcionalidades que aporten las nuevas versiones del producto (al que EGARSAT esté suscrito) que el fabricante vaya sacando al mercado.

Estarán incluidos en los servicios de formación ofertados las necesidades que surjan de formación debido a las nuevas funcionalidades que aporten las nuevas versiones del producto.

Estarán incluidos en los servicios de soporte ofertados las incidencias/peticiones que se originen debido a las nuevas funcionalidades que aporten las nuevas versiones del producto.

5. Gestión del proyecto

Para garantizar la correcta puesta en marcha del servicio, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Proyecto que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que realizará las siguientes tareas:

- Organizar, dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios de configuración, parametrización, puesta en marcha y formación de la solución, así como asegurar el nivel de calidad de dichos servicios
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de la implantación de la solución

El adjudicatario deberá presentar una memoria del proyecto donde se especifiquen las tareas a realizar desde el inicio del proyecto hasta su puesta en marcha (incluyendo las tareas de formación), adjuntando un cronograma donde figuren los hitos más importantes del proyecto.

Las tareas de configuración, parametrización, puesta en marcha, entrega del sistema en producción y formación no deberán demorarse más de 60 días naturales desde la fecha de inicio 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 se encargará de garantizar la calidad de los servicios ofrecidos. También deberá participar en las reuniones de seguimiento trimestrales, donde será el responsable de aportar, como mínimo:

- Informe en formato PDF relacionado con la disponibilidad de la plataforma en el último trimestre (detallado en apartado 2)
- Informe en formato PDF que relacionará los casos atendidos de EGARSAT por los servicios de soporte en el último trimestre (detallado en apartado 4.2)
- Propuestas de mejora del servicio
- Realización del acta de la reunión

Se valorará en oferta técnicas mejoras en este apartado.

6. Precio

Descripción	Cant	Precio Unitario máximo (I.V.A. no incluido)	Importe Total máximo (I.V.A. no incluido)
a) Suscripción anual producto (incluye 2 accesos de administrador)	1	4.500,00 €	4.500,00 €
b) Suscripción anual por usuario	14	750,00 €	10.500,00 €
c) Implementación, parametrización y formación (1 pago)	1	3.000,00 €	3.000,00 €
TOTAL			18.000,00 €

Forma de pago:

A la finalización del ítem 'c' se abonará:

- el importe correspondiente al ítem 'a'
- el importe correspondiente al ítem 'b'
- el importe correspondiente al ítem 'c'

Al inicio del 2º año de contrato (y de forma anual) se abonará:

- el importe correspondiente al ítem 'a'
- el importe correspondiente al ítem 'b'

Jordi Trabal
Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI
Dirección de Sistemas de la Información.

Sant Cugat del Vallès, a 22 de octubre de 2019