

## ANEXO N° 3

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS PARA EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”, EXP. 2020/LIC/0004”

#### 1. OBJETO.

El objeto del presente contrato consiste en la contratación del servicio de notificación certificada como el envío de SMS, de SMS certificado y de e-mail certificados de Egarsat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social 276 (en adelante, EGARSAT)”.

El servicio se llevará a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas por los que se rige la licitación.

En la presente licitación **NO se procede a la división en lotes,** ya que aunque se trata de diferentes servicios a realizar, son servicios que precisan de una misma tecnología, y que es conveniente que sean llevados a cabo sobre una misma plataforma y a su vez, están conexos entre sí, por lo que su división en lotes dificultaría la correcta ejecución del mismo.

El servicio objeto de contrato es el detallado a continuación

- ✓ **Servicio de envío de SMS informativos (sin certificar):** Comunicación electrónica sin certificar a terceros vía SMS. Servicio por el que el proveedor, facilita una plataforma de envío de mensajes cortos SMS a teléfonos móviles de todos los operadores móviles.
- ✓ **Servicio de envío de SMS Certificados:** Comunicación electrónica certificada a terceros vía SMS que permite acreditar la puesta a disposición. Servicio por el que el proveedor, pone a disposición de la persona usuaria su red para la entrega de un mensaje corto de datos dirigido a un número de teléfono móvil y posteriormente emite un certificado firmado digitalmente, con un sello de tiempo, que acredita la puesta a disposición indicando el número emisor y receptor, contenido del mensaje y momento de la entrega.
- ✓ **Servicio de envío de E-mails Certificados:** Comunicación electrónica certificada a terceros vía correo Electrónico que permite acreditar la puesta a disposición. Servicio por el que el proveedor, recibe, reencamina y entrega un correo electrónico de un usuario emisor a uno o varios usuarios receptores, generando un certificado firmado digitalmente que acredita la puesta a disposición indicando la dirección de correo electrónico emisora, direcciones de correo electrónico receptoras, contenido del mensaje y entrega en el buzón de correo electrónico receptor.

## 2. EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

### 2.1. Idoneidad de los servicios

- **Características de los SMS:** El tamaño máximo del SMS informativos largos (sin certificar) y SMS certificados largos a comunicar será de 612 caracteres (Codificación LATIN1, sin empleo de carácter UNICODE).

El tamaño máximo de los SMS informativos cortos y SMS certificados cortos será de 160 caracteres (Codificación LATIN1, sin empleo de carácter UNICODE).

Las comunicaciones se realizarán a números de teléfono móvil nacional de cualquier operador, así como a números de teléfonos móvil de operadores europeos e internacionales.

El envío se deberá realizar inmediatamente o antes de las dos horas posteriores a la emisión de la petición por parte de Egarsat.

En el caso de SMS certificados se emitirá certificado de puesta a disposición y de su contenido.

- **Características del correo electrónico certificado:** El tamaño del fichero adjunto será como máximo de 5 Mbytes en formato pdf.

Los correos vía email deberán incluir el logotipo de Egarsat, así como una cuenta identificativa de la Mutua, para que el receptor pueda identificar fácilmente de dónde procede el envío.

Las transacciones deberán realizarse inmediatamente o antes de las dos horas posteriores a la emisión de la petición por parte de Egarsat.

Se emitirá certificado de entrega, rechazo o tiempo expirado certificando la integridad del contenido.

Todos los servicios deberán cumplir con el objeto de este pliego y con las condiciones descritas en el ANEXO A de este pliego técnico establecidas por el Director de Sistemas de Información. Las características solicitadas en el citado anexo se consideran características mínimas obligatorias. En el caso de los servicios ofertados no cumplan con las características solicitadas, la oferta del licitador será excluida de la licitación.

### 2.2. Relación de los servicios a realizar

El número de envíos se indica a efectos de facilitar la elaboración y cuantificación de la oferta por parte del licitador sin que revista carácter vinculante para EGARSAT.

Se entiende además, que tanto el precio máximo unitario como el precio ofertado por el licitador incluye todos los costes inherentes al servicio, por lo que no se aceptará ningún coste adicional no previsto en el presente pliego.

| TIPO DE SERVICIO                           | N° de envíos estimados anuales | Precio Unitario máximo | Importe total estimado anual (IVA excluido) |
|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|
| Servicio de SMS Informativo cortos         | 70.000                         | 0,12€                  | 8.400,00€                                   |
| Servicio de SMS Informativo largos         | 62.465                         | 0,22€                  | 13.742,30€                                  |
| Servicio de SMS Certificado cortos         | 420                            | 0,30€                  | 126,00€                                     |
| Servicio de SMS Certificado largos         | 346.400                        | 0,44€                  | 152.416,00€                                 |
| Servicio de correo electrónico certificado | 19.840                         | 0,44€                  | 8.729,60€                                   |

### 2.3. Tiempo de implantación

El adjudicatario estará obligado a la implantación del servicio en 30 días naturales desde la fecha de firma del contrato, o bien en el plazo ofertado. **El incumplimiento de esta condición podrá ser objeto de extinción del contrato.**

### 2.4. Consulta de elementos enviados y certificados

Egarsat podrá consultar el estado de cada uno de los envíos a través del portal del proveedor del servicio. Los envíos se podrán ordenar cronológicamente. El portal debe permitir también la consulta seleccionada por un rango de fechas, por remitente, por destinatario, por entregados y no entregados, o sin selección.

En el caso de envíos certificados, se podrá imprimir directamente desde el portal el documento acreditativo de su puesta a disposición, sin ningún coste adicional para Egarsat.

### 2.5. Custodia

El adjudicatario se compromete a la custodia y a dar acceso a la información generada a Egarsat al menos 5 años siguientes a la fecha de la emisión del SMS o Correo Electrónico. Una vez finalizado este periodo, los datos y documentos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a Egarsat en formato pdf, en función de la previsión legal que exija su conservación y según las instrucciones de Egarsat.

Durante el periodo de custodia, Egarsat podrá consultar cualquiera de las peticiones de servicio de notificación y comunicaciones y solicitar una copia del certificado en su momento sin ningún coste adicional.

### 2.6. Condiciones generales

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos, a facilitar a las personas designadas por Egarsat, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

El adjudicatario deberá avisar a Egarsat con un mínimo de 5 horas de antelación en el caso de

interrupción planificada del servicio. La duración máxima de interrupción del servicio no deberá superar las 24 horas

## **2.7. Confidencialidad y protección de datos**

El adjudicatario asumirá el compromiso de mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos e informaciones que le suministre Egarsat o de los que tenga conocimiento para el desarrollo de los servicios y funciones que tienen encomendadas en virtud del presente contrato.

Realizará únicamente las actividades que resulten necesarias para llevar a cabo la actividad objeto de la presente licitación y accederá únicamente a aquellos datos de carácter personal de los que es responsable Egarsat cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de los servicios objetos de la presente licitación.

No accederá, utilizará, tratará, alterará ni destruirá los datos de carácter personal de los que sea titular o responsable Egarsat.

Guardará secreto profesional sobre toda la información, en especial la correspondiente a datos de carácter personal de los que sea titular o responsable Egarsat y a la que de manera fortuita o involuntaria pudiera tener acceso, extendiéndose esta obligación durante la vigencia del contrato resultante de la licitación y con posterioridad a la finalización del mismo.

No aplicará ni utilizará los datos personales obtenidos para fines distintos a los que sean necesarios para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación.

Actuarán conforme a las instrucciones que reciba de Egarsat.

Adoptará las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Comunicará y hará cumplir a todo el personal a su cargo, colaboradores internos o externos y en general a todo el personal del que debe responder, las obligaciones establecidas en los párrafos anteriores.

Aportará la documentación justificativa del cumplimiento de la normativa de protección de datos en el momento en que le sea solicitada por Egarsat.

Responderá en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores por los perjuicios o consecuencias que se originen por tal motivo.

## **2.8. Garantías de los servicios**

Las garantías que deben cumplir los servicios por vía electrónica son los siguientes:

- Garantía de autenticidad del notificador. Este tipo de garantía está relacionada con la identidad del que notifica y que asume como propio el contenido de la

notificación.

- Garantía de puesta a disposición. Con esta garantía se acredita la efectiva puesta a disposición del documento en una dirección electrónica determinada o en un número de teléfono móvil en el caso de SMS.
- Garantía de confidencialidad del contenido.

## **2.9. Persona de contacto**

La empresa adjudicataria designará a un responsable con capacidad de decisión suficiente que ejercerá de interlocutor directo con Egarsat en el desarrollo y ejecución del contrato, y en la resolución de las eventuales incidencias que pudieran producirse. Quedarán excluidas aquellas ofertas que basen su gestión técnica o administrativa en la intermediación de un Call Center o plataforma vía WEB. La comunicación entre el interlocutor y Egarsat deberá ser directa, continua y permanente.

## **3. MEDIO AMBIENTE**

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente durante la prestación del servicio y ejecución del contrato.

## **4. INFORMACION ADICIONAL**

La empresa adjudicataria facilitará mensualmente a EGARSAT un informe en soporte informático (Excel) sobre los servicios facturados en el mes anterior a la emisión del informe. Dicho Excel incluirá los campos/datos que EGARSAT estipule.

A la finalización del ejercicio económico, el adjudicatario deberá facilitar en soporte informático un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio, detallando el número de envíos y los importes de cada uno de los conceptos facturados.

## **5. FACTURACIÓN**

La cantidad resultante de aplicar los precios ofertados a los servicios solicitados, incluye todos los gastos necesarios para la ejecución del presente contrato, por lo tanto, EGARSAT no asume ni asumirá incremento alguno en el coste que exceda de la cantidad resultante de aplicar los precios establecidos. Cualquier incremento de coste por mejora en los sistemas de gestión o seguridad no se debe repercutir a EGARSAT y no es susceptible de facturación aparte.

La emisión de facturas será mensual a mes vencido, efectuándose el pago de acuerdo con la

legislación vigente.

En la factura se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos, por tipos de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados, indicando el gasto, volumen y tipo de servicio prestado.

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

Las facturas emitidas incluirán necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Número de pedido/s al que hacen referencia.
- Tipo de servicio
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).
- Detalle de los artículos indicando el tipo impositivo al que están sujetos (IVA, IGIC, etc.).
- Lugar y fecha de emisión.

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 de los servicios se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria.

**D. David Martín**  
**Responsable de Compras y Abastecimientos**

En Sant Cugat del Vallès, a 21 de enero de 2020.

## **ANEXO N° A: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MINIMAS**

### **Requisitos técnicos y otras características del servicio demandadas:**

1. **El licitador deberá contar con la autorización de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para prestar servicio como operador de telecomunicaciones.**  
Ser operador de telecomunicaciones es muy relevante sobre todo en el caso de envío de SMS certificado, la razón es la siguiente, se lanzan los SMS desde una numeración propia, y se entrega el SMS en base a un acuerdo de interconexión con el resto de operadoras, del mismo modo, en base a este acuerdo de interconexión estas operadoras están obligadas por normativa a dar respuesta sobre el estado de entrega del mensaje. Cuando este servicio de SMS certificado lo presta una compañía que no es operadora de telecomunicaciones lo que hace en realidad es subcontratar parte del proceso a otra operadora, de modo que se pierde trazabilidad y se compromete la cadena de custodia de entrega de sms y recepción de la respuesta del estado de la entrega.
2. El horario del Servicio será de lunes a viernes de 9:00 h a 21:00 h excepto festivos.  
Los días festivos serán aquellos que marquen el calendario español.
3. **Disponibilidad**  
La disponibilidad se define como la máxima parada no planificada de un entorno, por mes en horario de servicio Global. Esta medida no incluye cualquier parada planificada.  
Máxima parada no planificada 99,5%
4. **Gestión de Incidencias**  
Los Niveles de Servicio están referidos a “Tiempo de Respuesta” y “Tiempo de Resolución” sobre incidencias de envío y recepción de los mensajes.  
Se entenderá como incidencia la parada total de un sistema o pérdida de funcionalidad con afectación grave al servicio de Egarsat. También se considerarán incidencias todas aquellas incidencias que afecten a un elevado porcentaje de usuarios.  
**4.1 Tiempo de Respuesta frente a Incidencias**  
El tiempo de Respuesta frente a Incidencias se define como el tiempo entre que la Incidencia es abierta en el Proveedor y el inicio del análisis por un técnico especializado, no será superior a 60 minutos.  
**4.2 Tiempo de Resolución frente a Incidencias**  
El tiempo de Resolución frente a Incidencias se define como el tiempo entre que la incidencia es abierta en el Proveedor y el momento en que ya está solucionada. Se debe informar en cada momento a Egarsat sobre las acciones que se tomarán para solventar las incidencias, no será superior a las 4 horas.
5. **Copias de Seguridad**  
Se probarán regularmente los procesos del sistema de copias de seguridad de acuerdo a los siguientes parámetros.  
Pruebas de restauración de Copias de Seguridad a petición de Egarsat, 2 veces al año  
Máximo tiempo de pérdida de datos en una recuperación de copia de seguridad 4

horas.

6. Tiempo de recuperación en caso de desastre  
Máximo tiempo de pérdida de datos en una recuperación de copia de seguridad 4 horas máximo. Pérdida máxima de información 15 minutos.
7. Portal de gestión de los envíos  
El proveedor deberá disponer de un portal de gestión de los envíos, que contendrá, como mínimo, las siguientes opciones:
  - Gestión de avisos y saldos actuales.
  - Gestión de datos de usuarios.
  - Enviar SMS.
  - Enviar SMS certificados.
  - Gestión de contactos.
  - Importación fichero CSV (carga masiva).
  - Convertir ficheros XLS a CSV.
  - Creación de plantillas.
  - Envío emails certificados.
  - Gestión de consultas de los elementos enviados.
8. Medición del rendimiento del sistema  
Se realizarán acciones del rendimiento del sistema como:
  - Cada CPU
  - Cada media del sistema
  - Memoria RAM ocupada
  - Memoria Swap ocupada
  - Número de procesos activos
  - Conexiones TCP activas
9. Requisitos de integración de sistemas  
Egarsat requiere que el adjudicatario disponga de una API REST para comunicarse con la entidad de envío y certificación de SMS  
A modo de resumen, Egarsat dispone de endpoints REST y mensajes siguiendo el protocolo HTTP:
  - El adjudicatario necesitará disponer de un endpoint donde Egarsat enviará la petición JSON con la información para que se lleve a cabo el envío.
  - Egarsat dispone de un endpoint donde queremos que nos sea notificado el estado de envío-recepción de cada mensaje.
  - Las configuraciones de usuario se tienen que hacer aparte. Eso es, que no se adjunte en cada JSON de envío, sino que el licitador disponga de otro endpoint donde mandar configuraciones y actualizarlas

Al tratarse de servicios que ya están funcionando, se requiere que el licitador respete y se adapte a la estructura de campos de entrada y salida actual.

Además de esta integración, Se podrán realizar envíos de emails, SMS o SMS certificados desde un fichero .csv o similar con formato “número de teléfono” y “texto del mensaje” sin necesidad de registrar los números de teléfono en bases de datos, agendas, listines o similar.

**Xavier Paredes**  
**Director de Sistemas de la Información**