

PLIEGO TÉCNICO PARA SERVICIOS DE ENVÍO MASIVO DE COMUNICACIONES A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

1. OBJETIVO

Prescripciones técnicas a la contratación de:

- Una plataforma, en modo servicio (SAS), que permita, el envío por correo electrónico de boletines informativos de forma autónoma e independiente.
- Migración de todas las bases de datos de suscripciones existentes.
- Adaptación a la imagen corporativa, e implementación de las distintas plantillas usadas para el envío de los correos.
- Migración de todos los formularios de suscripción.
- Mantenimiento y soporte a incidencias y seguimiento para los servicios contratados.
- Proporcionar mecanismos de seguimiento de resultados de las comunicaciones.
- Proporcionar mecanismos de reporte de la actividad.
- Establecer un marco de acuerdos de nivel de servicio.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 Plataforma

La plataforma SAS debe incluir, al menos, las siguientes funcionalidades:

- **APIs de integración:** Se valorará la existencia de una API, que permita entre otras funcionalidades, la incorporación de contactos, así como la posibilidad de programación de envíos.
- **Integración con sistemas LDAP:** Se valorará la capacidad de integración de la herramienta con sistemas LDAP/Directorio Activo para los procesos de autenticación (no perfilado en un principio).
- **Integración con otras aplicaciones:**
 - Redes Sociales
 - Google Analytics
- **Ubicación de los CPD del servicio dentro de la UE**
- **Cumplimiento de la legislación en relación con la difusión electrónica:**

Cumplimiento de la legislación vigente (LOPD-GDD y LSSI) y el compromiso de no usar, divulgar ni ceder a terceros las listas de datos personales sin el consentimiento expreso de la Mutua.

La gestión y actualización de los datos de registro podrá ser gestionada por el propio usuario (suspensión de la suscripción, corrección de datos...).
- **Correcto control anti-spam:** Adhesión a las reglas de recepción de los principales proveedores webmail (Hotmail-MSN, Gmail, Yahoo!) y pertenencia a alguna de las principales “listas Blancas” de emisión (anti-spam).
- **Personalización del remitente de los correos con usuario y dominio de la Mutua.**
- **Sistema de suscripción de usuarios double opt-in:** El sistema deberá certificar la veracidad y el consentimiento del usuario. Además de requerir que el usuario añada su dirección de correo electrónico a una lista concreta de suscripción, tendrá que completar un segundo paso de validación desde el correo electrónico que ha utilizado para suscribirse, confirmándolo.
- **Sistema con control automático de bajas** para que impida automáticamente que sean enviados nuevos correos a contactos que solicitaron la baja.
- **Gestión de correos rebotados:** emails que no llegan a la bandeja de entrada del destinatario por diferentes motivos y que son devueltos al emisor. Cuando el rebote es leve (buzón del destinatario lleno o con problemas técnicos temporales) la campaña será reenviada y se podrán modificar los dominios erróneos.
- **Perfiles de acceso.** Al menos deben de figurar los siguientes:
 - Administrador

Control total sobre todas las cuentas de la institución.

Control de los permisos de acceso.

Visualización y acceso directo (en una única página web, sin tener que acceder cuenta a cuenta) a todas las campañas de la institución, ya estén programadas o hayan sido lanzadas.

- Usuario autorizado

Accesos restringidos a determinadas funcionalidades.

- **Formularios de registro:**

Asistente para la creación de formularios de registro para la captación de suscriptores que alimentarán las bases de datos, manteniendo estas actualizadas.

Campos personalizables por formulario,

Multi idioma (inclusión de otros alfabetos, orden de lectura árabe/hebreo).

Tipo de Integración de los formularios: vía API, formulario embebido, segmentaciones, etc.

- **Notificaciones de suscripción.** El sistema debe informar de cada suscripción posibilitando su seguimiento.

- **Bases de datos:**

Gestión y segmentación múltiple e intuitiva de las BBDD.

Gestión (altas, bajas, contactos duplicados, copias de seguridad...).

Posibilidad de envío de una única “campaña informativa” a varias BBDD.

Posibilidad de establecer calendarios de envío y programarlos con anterioridad.

- **Gestión de plantillas:**

Diseño responsive, adaptativo a cualquier dispositivo.

Posibilidad de restricción de permisos de modificación de plantillas.

Existencia de repositorio o carpeta común para los administradores.

Editor HTML avanzado, intuitivo y de fácil uso (sistema suelte y arrastre) que permita crear plantillas fácilmente editables y adaptables a la identidad corporativa de la institución, desde la misma herramienta.

Editor de Imágenes, banco de imágenes, mapa de “clicks” y verificador de enlaces.

- **Verificaciones previas:**

Corrección de código y limpieza de texto enriquecido.

Control del tamaño/peso de imágenes.

Medición de spam.

- **Existencia de bloques QR**

Posibilidad de generador de códigos QR para insertarlos de forma fácil en las plantillas.

- **Posibilidad de generar segmentos de segmentos**

Posibilidad de generar segmentos avanzados, creando segmentos de otros segmentos.

- **Existencia de bloques dinámicos**
La herramienta debe permitir configurar a golpe de clic bloques dinámicos basados en la segmentación escogida.
- **Existencia de bloques cuenta atrás**
La herramienta debe permitir configurar a golpe de clic bloques cuenta atrás.
Integración con una herramienta de verificación de correos electrónicos
La herramienta debe ofrecer la posibilidad de detectar las direcciones de email incorrectas, las que no existen o correos inactivos para mejorar la entregabilidad de los boletines.
- **Soporte y gestión de incidencias:**
Establecer acuerdos de nivel de servicio y tiempos de respuesta (SLA).
Definir Canales y herramienta claras de atención a incidentes (email, teléfono, aplicaciones, etc).
- **Estadísticas e Informes:**
Funcionalidades de estadísticas, informes, etc., que permita realizar un seguimiento de todos los parámetros del servicio.
Informes completos sobre envíos de campañas individuales y comparativas entre varias campañas.
Control de las descargas, lecturas, clics, reenvíos, ...etc.
- **Encuesta bajas:** Encuestas sobre los motivos de la baja.
- **Función de respuesta automática:** Funcionalidad para automatizar emails de respuesta permitiendo aplicar filtros o variables.
- **Optimización del peso de la campaña** para carga a mayor velocidad
- **Reutilización contenidos:** posibilidad de añadir bloques de otras campañas o plantillas anteriores.
- **Servicio de verificación:** Opción de verificar, limpiar y validar direcciones de emails duplicadas, temporales, inexistentes, spam trap, direcciones de correo genéricas.
- **Automatización:** Opción de automatizar los mensajes de bienvenida y eventos específicos.
- **Idioma:** Tanto la interfaz de la herramienta para la gestión de campañas, como el soporte técnico o consultivo ha de disponer de versión en español y/o catalán.
- **Formación:** Formación online para los administradores del sistema (8horas)
Entrega de Manuales o “white papers” de operación.
- **Plan de migración e implantación:**
Plan de desarrollo y organización de tareas.
Planificación temporal.
Plan de comunicación
Plan de calidad
- **Custodia**

El adjudicatario se compromete a la custodia y a dar acceso a la información generada a Mutua Intercomarcal al menos los 5 años siguientes a la fecha de la emisión del correo electrónico. Una vez finalizado este período o el período contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a Mutua Intercomarcal, en función de la previsión legal que exija su conservación y según las instrucciones de la Mutua.

Durante el periodo de custodia, Mutua Intercomarcal podrá consultar y solicitar una copia del certificado emitido en su momento sin ningún coste adicional.

- **Persona de contacto**

La empresa adjudicataria designará a un responsable (director del proyecto o persona designada por él) que ejercerá de interlocutor directo en el desarrollo y ejecución del contrato, y en la resolución de las eventuales incidencias que pudieran producirse.

- **Medio ambiente**

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente sobre el objeto del contrato. (si aplica).

- **Tiempo de implantación**

El plazo máximo de implantación del servicio será de 10 días naturales desde la fecha de firma del Contrato. El incumplimiento de esta condición podrá ser objeto de extinción del Contrato.

2.2 Volumetría

Número de contactos:	posibilidad de contactos ilimitados
Número de envíos mensuales:	500.000 aprox.

3. GESTIÓN DE INCIENDIAS

Mutua Intercomarcal comunicará la detección de cualquier incidencia de seguridad a la empresa adjudicataria mediante un correo electrónico a la dirección que ésta misma haya definido en la propuesta como dirección de correo para este fin.

La empresa adjudicataria deberá informar al responsable de Tecnologías de la Información de Mutua Intercomarcal (o a la persona que él designe) de todos y cuantos retrasos se estén produciendo (ya sea por fuerza mayor o por culpa de la entidad adjudicataria).

El adjudicatario deberá avisar a Mutua Intercomarcal con un mínimo de 24 horas de antelación en el caso de interrupción planificada del servicio. La duración máxima de interrupción del servicio no será superior a 24 horas en ningún caso.

Si se produjera algún error en el servicio de algún envío achacable al adjudicatario, éste pondrá los medios necesarios para subsanar el error y que las comunicaciones lleguen a su destino en el mínimo tiempo posible.

En el caso de que el adjudicatario incurra en ejecución defectuosa o demora de forma reiterada respecto al cumplimiento del contrato, por causas imputables a él mismo, Mutua Intercomarcal podrá optar por la resolución del contrato.

Plazo de implantación

El plazo máximo de implantación del servicio será de 30 días naturales desde la fecha de firma del Contrato. El incumplimiento de esta condición podrá ser objeto de extinción del Contrato.

4. SOPORTE

El adjudicatario facilitará un correo electrónico y teléfono de atención / asistencia tanto a los centros de Mutua Intercomarcal, como a los destinatarios de los envíos, en horario ininterrumpido de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes laborables.

Será una asistencia técnica personalizada que permita a Mutua Intercomarcal preguntar, aclarar o solicitar información sobre los envíos. Asimismo, este centro de atención a usuarios deberá resolver cualquier problemática o duda técnica sobre el servicio.

El centro de atención a usuarios deberá investigar las reclamaciones realizadas por los destinatarios de los envíos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por Mutua Intercomarcal, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de Mutua Intercomarcal, en plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que se tenga conocimiento de dicha reclamación. Así mismo, adoptará las medidas que estime necesarias para solucionar las incidencias y evitar que éstas vuelvan a repetirse en un futuro, informando a Mutua Intercomarcal de las medidas adoptadas y de su resolución.

5. CONDICIONES Y DOCUMENTACIÓN

Desde el punto de vista de facturación y gestión el adjudicatario deberá disponer de un interlocutor único de contacto con MUTUA INTERCOMARCAL, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas.

El licitador deberá entregar una memoria del Servicio implantado, detallada y exhaustiva, Siendo la entrega de esta Memoria Descriptiva un requisito indispensable para validar por parte de Mutua la finalización del proyecto.

5.1. CONDICIONES GENERALES

- Se requiere que para todos los servicios a contratar exista una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Se desea que éste sea realmente un socio tecnológico de MUTUA INTERCOMARCAL,
- MUTUA INTERCOMARCAL es una entidad con vocación de mejora continua, lo que puede representar la expansión y apertura de nuevos centros, cambios en las comunicaciones en centros actuales, situaciones de emergencia que pueden derivar en necesidades adicionales. El adjudicatario deberá atender a todas estas posibles situaciones que se puedan dar en MUTUA INTERCOMARCAL, adecuando los servicios a la realidad en cada momento, así como prever nuevos requerimientos.
- El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva y diligente en los procesos de transferencia de servicio, tanto cuando lo recibe de un tercero como cuando deba transferirlo al final del contrato, respetando los compromisos adquiridos en su propuesta.
- El adjudicatario estará obligado a garantizar la disponibilidad, seguridad, integridad y confidencialidad de los datos a los que tenga acceso, considerándolo desde Mutua Intercomarcal como una figura de “encargado del tratamiento” (Según el RGPD).

Sus principales obligaciones en cuanto a **seguridad de la información** serán:

- a) Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal. (Basadas en la aplicación de la ISO 27001:2013 implantada en Mutua Intercomarcal).
- b) Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que se tenga acceso para el desarrollo del servicio, respetando los compromisos adquiridos.

- c) Garantizar que toda la información que es transmitida por MUTUA INTERCOMARCAL no es almacenada ni interceptada, de extremo a extremo en la red.
- d) Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MUTUA INTERCOMARCAL.
- e) Informar a MUTUA INTERCOMARCAL de manera inmediata, de las incidencias de seguridad, y cuando se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o equipamiento.
- f) Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos pactados con Mutua Intercomarcal y propios del licitador que contemplen las normas de seguridad jurídicas y normativas establecidas.
- g) Permitir a Mutua Intercomarcal realizar controles periódicos y auditorías sobre el servicio.
- h) Poseer los mecanismos necesarios que garanticen que el acceso a cualquier equipamiento de red o sistemas de información sea única y exclusivamente para los usuarios autorizados a ello.
- i) A nivel general, cumplir con todas las obligaciones que establece RGPD y la Ley Orgánica 03/2018 del 5 de diciembre, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales; así como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.
- j) Descripción de los mecanismos de cifrado de datos que utiliza el servicio, como requisito indispensable para dar cumplimiento a las comunicaciones de datos sensibles (si aplica).

El adjudicatario del servicio deberá regirse para la implantación de los servicios contratados por:

- a) Una aprobación del PLAN DE IMPLANTACIÓN por parte de Mutua Intercomarcal, modificando, si procede, los aspectos que sean necesarios de acuerdo con los requisitos de Mutua Intercomarcal. Una vez se tenga la versión definitiva, se adjuntará este documento al contrato de manera vinculante.
- b) Una implantación sin interrupción de servicio, pruebas prepuesta en producción e implantación definitiva.
- c) Un documento de aceptación de resultado final de implantación y puesta en explotación de los servicios. Las instalaciones o servicios no aceptados por MUTUA INTERCOMARCAL no podrán ser operados ni por tanto facturados.
- d) Creación de un equipo de trabajo con un jefe de proyecto, siendo éste el interlocutor entre MUTUA INERCOMARCAL y el adjudicatario.

- e) Considerar la gestión asociada a la implantación y mantenimiento del proyecto en aspectos como:
- i. Modelo de relación.
 - ii. Gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones de los servicios contratados.
 - iii. Disponibilidad de los servicios: Los SLA's descritos en las propuestas, serán de obligado cumplimiento, aplicándose automáticamente las penalizaciones si las hubiere. El licitador deberá presentar el informe correspondiente al cumplimiento de los SLA's, comprometidos.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Descritos los acuerdos mínimos en el apartado de penalizaciones.

Se requiere adicionalmente una disponibilidad global mínima del 99,98 % para los sistemas y los servicios asociados a los mismos. Las actuaciones programadas acordadas por ambas partes no se tendrán en cuenta para el cómputo de la disponibilidad siempre que la duración no exceda el tiempo máximo de parada previsto (24h).

5.2. RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERENCIA

Además de disponer de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio, se deberán incluir adicionalmente en la oferta técnica (Sobre 2) y con independencia de su inclusión en el sobre 1, por parte de los licitadores las referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual, de servicios prestados de similares características al presente pliego, a efectos de tener una referencia comparativa e ilustrativa, sin que se tenga en cuenta para su puntuación.

5.3. MEJORES

Se indicarán todas aquellas características que los licitadores consideren como mejoras técnicas, señalando, en su caso, si tiene repercusión económica en la solución ofertada.

6. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas presentadas deberán guardar el siguiente formato, dejando la documentación complementaria requerida en anexos. Para ello, los licitadores limitarán su oferta técnica de acuerdo con el índice detallado a continuación.

CAPÍTULO 1 SOLUCIÓN TÉCNICA

Se indicará la solución presentada, especificando claramente las especificaciones técnicas de las soluciones y servicios presentados, agrupados según la siguiente estructura:

CAPITULO 1 SOLUCIÓN PROPUESTA

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN
2. SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y MIGRACIÓN (si procede)
3. SERVICIOS DE SOPORTE, MONITORIZACIÓN Y GARANTÍA

Especificaciones del servicio durante el período de garantía y vigencia del contrato.

CAPITULO 2 MEJORAS

Donde se indicarán las mejoras **técnicas o de servicio** propuestas. Las citadas mejoras deberán estar relacionadas con las referencias que se han efectuado en distintos apartados del presente pliego.

CAPITULO 3 REFERENCIAS

Donde se indicará la experiencia y la capacidad de los licitadores en proyectos similares
ANEXOS

- Recursos y presencia a nivel nacional.
- Otros anexos que los licitadores consideren de interés.

Además, los licitadores incluirán una **tabla donde se indique claramente la página o páginas del documento donde se encuentra descrito cada uno de los apartados objeto de valoración**, según se indica en el apartado correspondiente.

7. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Mutua Intercomarcal ha establecido la siguiente tabla de valoración para las propuestas:

Puntos desglosados por criterios de valoración objetiva/subjetiva

CRITERIOS VALORACIÓN OBJETIVA (AUTOMÁTICA/FÓRMULAS)	65 PUNTOS
CRITERIOS VALORACIÓN SUBJETIVA	35 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

Puntos desglosados por competencias técnico/económicas del licitador

OFERTA ECONÓMICA	65 PUNTOS
SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	12 PUNTOS
PLAN DE IMPLANTACIÓN Y MIGRACIÓN	18 PUNTOS
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	5 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

7.1 Cuadro de puntuación

Los criterios señalados en la tabla anterior como de valoración automática, esto es, señalados como un **SÍ**, deberán incluirse dentro del **SOBRE 3**, el resto de los criterios señalados como un **NO** valoración automática deberán incluirse en el **SOBRE 2**.

Ítem Criterio	CRITERIOS DE VALORACIÓN	Valoración Automática	PUNTOS
1	OFERTA ECONÓMICA	Sí	65
2	SOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y DE LOS SERVICIOS Planteamiento global y calidad de la solución acorde con los requisitos del pliego.	No	Hasta 12
3	PLAN DE IMPLANTACIÓN Y MIGRACIÓN Planificación, detalle y calidad del plan de implantación, calidad y migración.	No	Hasta 18
4	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO SOPORTE Y SEGUIMIENTO SLA. Acuerdos a nivel de servicio.	No	Hasta 5