

PLIEGO TÉCNICO PARA UN SERVICIO DE EMISIÓN, CONTROL Y ARCHIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS CERTIFICADOS, INTEGRADOS A LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DE MUTUA INTERCOMARCAL, MEDIANTE ENTIDAD CERTIFICADA COMO PRESTADOR DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE CONFIANZA (RE 910/2014).

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

Mutua Intercomarcal está inmersa en un proceso de transformación digital que lleva asociado al mismo la implantación de infraestructuras y procesos que son necesarias para preservar de forma fehaciente las Notificaciones y comunicaciones electrónicas así como un registro de las mismas, dotando a todo el proceso de una seguridad jurídica adecuada.

Por este motivo, se requiere a los licitadores que presenten propuestas para dar respuesta a estas necesidades.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

2.1 Características técnicas:

CARACTERÍSTICAS:

-El producto o servicio demandado debe redimir en un entorno gestionado por el proveedor del mismo (servicio en SAS) que permita la gestión de emisión de correos certificados, conservando registro de los mismos durante un mínimo de 5 años.

-Los resultados obtenidos a través de la solución deben garantizar que una vez realizado el proceso son validables a largo plazo, por cualquier persona y con total independencia del interesado, por ello todas las evidencias deben estar dentro del resultado obtenido del proceso y ser mantenidas durante un mínimo de 5 años.

-El producto debe permitir una integración sencilla con las aplicaciones en producción de Mutua Intercomarcal (entorno navegador) mediante **herramientas de muy fácil integración y que requieran del mínimo coste de programación por parte de la Mutua.**

-El producto o solución deben proporcionar una integración que permita una operativa versátil y óptima para el empleado y una ergonomía basada en la facilidad de uso, rapidez y estética adecuada.

-El sistema deberá garantizar que el usuario conozca la validez certificada de la entrega (comunicación) y no haya duda posible respecto a la manipulación de

la documentación final recibida. (debe garantizar la integridad de la notificación, sea en el cuerpo del correo o de un documento adjunto).

-La solución **debe permitir la búsqueda y obtención del certificado de entrega** correspondiente a cada correo electrónico certificado, ya sea por obtención vía web cuando sea necesario para la mutua (usualmente para resolución de un conflicto judicial), que sería la solución predilecta o por adjunción documental vinculada a los webs services implantados, donde la custodia del resultado se incluiría dentro de los sistemas de la mutua.

-La solución **debe permitir y cohabitar con posibles emisiones de correo no certificado, comunicaciones via burofax o servicios postales por correo ordinario**, obteniendo el resultado del proceso a través de la misma plataforma o web Service, ya que la mutua desea integrar en un futuro estos servicios la solución para poder garantizar ciclos completos de notificación. **La intención es la de que, en función del tipo de notificación y de los resultados obtenidos por el mecanismo seleccionado de comunicación se pueda utilizar un servicio más efectivo (y usualmente más caro), hasta conseguir la certeza de recepción de la comunicación.**

Un circuito posible, como ejemplo podrá ser: correo electrónico ordinario, correo electrónico certificado, burofax, correo ordinario certificado, ... hasta obtener en algún punto la certeza de recepción de la comunicación.

Volumetria del servicio: 60.000 correos electrónicos certificados/año.

IMPORTANTE: Se considerarán sólo correos certificados aquellos que han sido entregados correctamente (es decir, de los que se dispone el certificado de entrega).

SERVICIOS ASOCIADOS Y ADMINISTRACIÓN

- Se requiere disponibilidad del servicio de firmas 24x7x365
- Se requiere servicio de soporte de por lo menos 8x5
- Se requiere ayuda de los servicios jurídicos del prestador de la solución ante cualquier contratiempo jurídico que se pueda presentar.
- Se requiere consola de control para Mutua Intercomarcal que integre los distintos servicios en un futuro.

3. SOLVENCIA TÉCNICA PROFESIONAL ESPECÍFICA

Serán **requisitos indispensables** para la aceptación de cualquier propuesta los siguientes aspectos:

1-El proveedor debe estar acreditado como **Prestador de Servicios de Confianza Cualificado** (artículo 3 Reglamento UE 910/2014 -eIDAS-).

2-La solución propuesta, **para garantizar la validez en procesos judiciales futuros**.

3-El proveedor deberá disponer de **certificación ENS** vigente (Esquema Nacional de Seguridad) **categoría MEDIA o ALTA e ISO 27001** (los alcances de las certificaciones deben ser coherentes con la propuesta de servicio).

4-La **solución debe basarse en SAS** y evitar cualquier tipo de implantación de infraestructura para Mutua Intercomarcal.

5-El proveedor debe disponer **de un seguro de responsabilidad civil** que cubra cualquier posible malfunción o error de sus aplicaciones y que pueda afectar a la Mutua. Ese seguro debe ascender como mínimo a **1 Millón de euros**.

6-El servicio **debe incluir el “upgrade”, soporte y actualización del producto** que se comercialice durante la vigencia del contrato, sin cargo adicional para la Mutua, entendiéndose con ello cualquier mejora o evolutivo sobre el servicio contratado (**no sobre ampliaciones funcionales del producto**).

7-El proveedor debe poner a disposición de la Mutua **servicios de defensa jurídica en caso de conflicto y colaborar con la misma para acreditar la veracidad y no repudio de las certificaciones obtenidas utilizando el servicio contratado** y ante cualquier acción legal que ponga en entredicho la fiabilidad o resultado del servicio contratado.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

4.1 Condiciones de ejecución básicas

- Se requiere que para todos los bienes y servicios a contratar exista una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Se desea que éste sea realmente un socio tecnológico de MUTUA INTERCOMARCAL,
- El proveedor del servicio deberá tener capacidad de implantar de manera solvente la solución propuesta y deberá gestionar de forma eficiente todas las incidencias respecto a los productos suministrados, dando soporte hasta la resolución de la incidencia o problema.
- El proveedor del servicio deberá incluir un número adecuado de horas de formación a la propuesta para que el personal de la oficina de proyectos y sistemas de la Mutua Intercomarcal sea capaz de gestionar de forma eficaz las la consola de administración de los servicios y de su integración via web Service.
- Correrán por cuenta del adjudicatario **todos los gastos derivados del transporte de material si lo hubiere, hasta su ubicación definitiva** y el acceso hasta las dependencias de MUTUA INTERCOMARCAL.
- El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva y diligente en los **procesos de transferencia de servicio (si aplica)**, 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 de Tratamiento" (Según Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales, y del Reglamento Europeo de Protección de Datos).

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 Y ENS implantados en Mutua Intercomarcal).
- b) **Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información a la que se tenga acceso (si aplica)** 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 o en un plazo máximo de 24h**, de las **incidencias o brechas 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(si aplica).
- i) A nivel general, cumplir con todas las obligaciones que establece la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales y el Reglamento Europeo de Protección de Datos (GDPR) ; 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, el servicio universal y la protección de los usuarios(si es de aplicación al servicio).
- j) Descripción de los **mecanismos de cifrado de datos** que utiliza el servicio, como requisito indispensable **para dar cumplimiento reglamentado a las comunicaciones de datos sensibles** (si aplica al servicio).
- k) Considerar la gestión asociada a la implantación y mantenimiento del proyecto en aspectos como:
 - l)

- i. **Modelo de relación.**
- ii. **Gestión de cambios**, gestión e inventario de los cambios del material suministrado y control de licencias (caducidad).
- iii. **Elaboración de informes** de incidencias del servicio y de SLA's comprometidos: periódicamente, o a petición expresa de MUTUA INTERCOMARCAL.

4.2 Marco temporal del proyecto.

El se realizará durante el período de **un año**, alcanzándose o no la cifra límite de adjudicación del concurso en función de las necesidades de la Mutua.

Se preveen 3 posibles prórrogas anuales hasta un total de 3 años adicionales.

4.3 Requisitos de Seguridad específicos.

4.3.1 Confidencialidad, privacidad y publicidad del servicio o de la información.

- El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto a los datos o información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato. Cualquier comunicado de prensa o inserción a los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a la Mutua Intercomarcal tendrá que ser aprobado previamente por Mutua Intercomarcal.
- No se podrá tratar con cualquier otra persona física, ente, organismo o empresa pública privada ningún tipo de información de los contenidos, entregables, evolución y progreso de este proyecto o actuaciones que se lleven a cabo, sin el consentimiento expícito, formal y por escrito de Mutua Intercomarcal.

4.3.2 Seguridad y protección de los datos

- El adjudicatario se compromete a:
 - Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Mutua Intercomarcal.
 - Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.

- Facilitar toda aquella información que Mutua Intercomarcal requiera a fin de que éste pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
- Cumplir con todas las obligaciones respecto a la LOPD-GDD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.

4.5. Facturación de los servicios

- Se facturará **mensualmente** los correos electrónicos certificados gestionados
- La facturación se realizará a través de la plataforma FACE.
- No se aceptará ninguna factura que no indique en la misma el **concepto del servicio prestado** e identifique el **número de contrato formalizado con la MUTUA** (que corresponderá a la licitación publicada).

4.6. Service Level Agreement (SLA):

Tiempo de resolución de incidencia en período de garantía

Se define tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido desde que una incidencia es notificada hasta su completa resolución.

Ante la aparición de una incidencia que afecte al servicio, se establece un tiempo **máximo de resolución de 8 horas laborables**.

Penalizaciones por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Cada licitador deberá proponer los mecanismos de penalización que crea más adecuados en la propuesta que presente.

La Mutua evaluará cada propuesta de SLA's y penalización (por incumplimiento) dentro de los aspectos de juicio de valor, indicados en el cuadro de puntuación.

4.7. Mejoras

Se indicarán todas aquellas características que los licitadores consideren como mejoras técnicas, por ejemplo, interoperatividad, extensión de integración a otros canales, etc
...

4.8. Presentación de ofertas

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

CAPÍTULO 1 SOLUCIÓN TÉCNICA

1.Descripción técnica de la solución o producto, características, garantías jurídicas de la solución y de su integración y descripción de consolas de gestión control y administración de los correos certificados.

Propuesta y planificación de implantación, integración y operación.

2.Servicios de gestión de incidencias y soporte.

3.Gestión y control de SLA's

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, se tendrá cuenta dentro de los aspectos de valoración sujeta a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

CAPITULO 3 REFERENCIAS

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

ANEXOS

Otros anexos que los licitadores consideren de interés.

Importante: Además, los licitadores incluirán **una tabla donde se indique claramente la página o páginas del documento propuesta donde se encuentra descrito cada uno de los apartados objeto de valoración.**

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El presupuesto es de 25.000 € anuales. + el IVA correspondiente.
Valor estimado total del contrato es de 100.000 €

6. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.

El plazo de duración del contrato será de un año.

7. PRÓRROGA DEL CONTRATO.

Se contemplan 3 posibles prórrogas de un año cada una de ellas.