

## **ANEXO I**

**Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir para la contratación, no sujeta a regulación armonizada, de un servicio que permita la firma electrónica de documentos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151.**

**CP00113/2018**

## Índice

<b>1. Objeto</b> .....	4
<b>1.1. División de lotes</b> .....	4
<b>1.2. Alcance del contrato</b> .....	4
<b>2. Duración del contrato</b> .....	5
<b>3. Características técnicas de la aplicación</b> .....	5
<b>3.1. Aspectos generales</b> .....	5
<b>3.2. Requisitos técnicos</b> .....	6
<b>3.3. Casos de uso</b> .....	7
<b>3.3.1. Integrados en procesos</b> .....	7
3.3.1.1. Documentos Afiliación .....	7
3.3.1.2. Bonus .....	8
3.3.1.3. Solicitudes CATA .....	9
3.3.1.4. Contratos/Acuerdos de Trabajo .....	9
3.3.1.5. Documentos Prestaciones 3.0 .....	10
3.3.1.6. Consentimientos Chaman .....	11
3.3.1.7. Informes Médicos Chaman .....	12
<b>3.3.2. Bajo demanda</b> .....	12
<b>4. Homologación</b> .....	13
<b>5. Plazo de ejecución</b> .....	13
<b>6. Condiciones de pago</b> .....	14
<b>7. Disponibilidad 24x7</b> .....	14
<b>8. Penalizaciones y causas de resolución del contrato.</b> .....	15
<b>9. Puesta en marcha de la solución</b> .....	16
<b>10. Formación y gestión del cambio</b> .....	16
<b>11. Mantenimiento y servicio técnico</b> .....	17
<b>11.1. Atención técnica al usuario</b> .....	17
<b>11.2. Mantenimiento</b> .....	17
<b>11.2.1. Mantenimiento correctivo</b> .....	18
<b>11.3. Condiciones de las actualizaciones del servicio</b> .....	18

<b>12. Incidencias .....</b>	<b>18</b>
<b>13. Seguridad y confidencialidad.....</b>	<b>20</b>
<b>14. Condiciones de presentación de la oferta .....</b>	<b>20</b>
<b>15. Anexo A. Presentación de la oferta (sobres 2 y 3) .....</b>	<b>21</b>

## 1. Objeto

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación pública para la adquisición de un servicio para la firma electrónica de documentos, así como su configuración, implementación y mantenimiento para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Condiciones Particulares.

### 1.1. *División de lotes*

Para esta licitación, se estipula la existencia de un único lote, para facilitar el control y gestión de todo el proyecto.

### 1.2. *Alcance del contrato*

En el actual contexto de transformación digital resulta imprescindible disponer de un servicio de firma electrónica que cubra con plenas garantías todas las necesidades derivadas de los distintos procesos de negocio que requieren revisión, aprobación, consentimiento o conformidad por parte de usuarios internos como externos.

En ese sentido, ASEPEYO tiene la necesidad de implantar un servicio para la firma electrónica de documentos que, además de dar respuesta a dichas necesidades, permita propiciar una reducción de la dependencia actual del papel, reduzca costes y mejore la productividad en los distintos procesos.

Actualmente, está utilizándose la solución CKC Sealsign para la gestión de certificados digitales, y Biosignature Sealsign para la firma biométrica.

Se plantean dos escenarios o modalidades de firma:

- integrada en procesos (documentos generados automáticamente por aplicaciones);
- bajo demanda (documentos generados de forma manual).

Así, se requiere que la herramienta y el servicio que se propongan por los licitadores en sus ofertas, permita la ejecución de las siguientes tareas:

- ✓ Análisis y definición detallada de la solución para cada uno de los distintos casos de uso identificados (flujo, integración con procesos, entre otros). Durante esta primera fase de análisis y definición se mantendrán las reuniones de trabajo que se consideren oportunas con las áreas funcionales y técnicas implicadas, tanto de ASEPEYO como del Proveedor TIC.
- ✓ Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de la solución de firma electrónica según los requisitos técnicos y funcionales que se detallan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- ✓ La adjudicación definitiva quedará supeditada a una prueba de homologación y compatibilidad de la solución en la infraestructura corporativa. En el apartado 5 se detallan los aspectos relacionados con esta prueba de homologación.

- ✓ Formación presencial relativa a la administración y operación de la solución, según se especifica en el apartado 11 de este mismo documento.
- ✓ Servicio de mantenimiento y soporte tal y como se informa en los puntos 12 y 13.
- ✓ **IMPORTANTE:** la oferta no debe incluir equipamiento informático, debido a que la solución deberá quedar instalada en la infraestructura facilitada y gestionada por el proveedor TIC.

## 2. Duración del contrato

La duración del contrato será de dos (2) años a contar desde la fecha de firma del mismo, con posibilidad de prorrogarlo por periodos de 12 meses, hasta completar un máximo de 3 anualidades más (1+1+1), en las condiciones descritas en el Pliego de Condiciones Particulares.

## 3. Características técnicas de la aplicación

A continuación se indican los requisitos mínimos que deberá cumplir el servicio que sea incluido en la propuesta del licitador:

### 3.1. Aspectos generales

- REQ 1. Firma electrónica de diversos formatos de documentos y como mínimo: pdf, doc, docx, xls, xlsx, tif, jpg, txt, csv. El documento resultante firmado se generará en formato pdf.
- REQ 2. Solución de firma multidispositivo (desde PC, tableta, móvil u otros). Deberá ser compatible con dispositivos móviles IOS y Android.
- REQ 3. Solución compatible con los navegadores Explorer, Chrome, Edge, Opera, Firefox y Safari, a la última versión disponible del mercado
- REQ 4. Uso de distintos mecanismos de firma de forma individual y simultánea:
  - certificado digital;
  - firma biométrica;
  - registro electrónico;
- REQ 5. Integración con los servicios corporativos de sellado de tiempo (TSA) y de validación de certificados (OCSP).
- REQ 6. Disponer de la funcionalidad de portafirmas: una bandeja de entrada por cada usuario que permita tanto la firma individual como masiva de los documentos pendientes de firma.
- REQ 7. Permitir la inserción automática de determinada información asociada a cada uno de los distintos campos de firma del documento. Esta información debe ser configurada para cada tipo de firma. Los parámetros de configuración son:
  - contenido (dependiendo del tipo de firma: usuario, IP, timestamp, número móvil, datos del certificado, datos dispositivo, por ejemplo);
  - posición del campo de firma en el documento;

- visualización (en ninguna página, en una página determinada, en todas las páginas, entre otras).
- REQ 8. Permitir la inserción de una leyenda informativa en el documento firmado. Esta leyenda debe ser configurada para cada tipo de documento. Los parámetros de configuración son:
- contenido (texto informativo);
  - posición y orientación (horizontal/vertical) en el documento;
  - visualización (en ninguna página, en una página determinada, en todas las páginas, entre otras.);
- REQ 9. Permitir la firma desatendida y automática (según configuración del flujo de firma) del documento con un certificado corporativo de sello de entidad.
- REQ 10. Permitir la definición y uso de plantillas de flujos o procesos de firma reutilizables. Las características principales de los procesos de firmas son:
- ∞ definir varios firmantes;
  - ∞ establecer los tipos de firma que requiera cada paso del proceso;
  - ∞ establecer orden o prioridad de las firmas;
  - ∞ capacidad de envío del documento firmado o un enlace al mismo por correo electrónico;
- REQ 11. Opción para la creación de procesos de firma ad hoc o bajo demanda.
- REQ 12. Disponer de la funcionalidad de envío automático de correos a los usuarios:
- correos informativos (y recordatorios periódicos) de los documentos que tienen pendientes de firma;
  - correos informativos de los documentos firmados (configurable);
- REQ 13. Configuración de roles/privilegios del servicio en base a los grupos y usuarios definidos en el Directorio Activo corporativo.
- REQ 14. Generación y envío planificado de reports por correo electrónico (volumetría de documentos firmados por usuario, por tipo de documentos, por fechas, incidencias, entre otros).

### **3.2. Requisitos técnicos**

- REQ 15. El servicio tendrá la posibilidad de ser ejecutada tanto en máquinas virtuales como en servidores físicos.
- REQ 16. El modelo de licenciamiento o suscripción del servicio no debe estar condicionado al número de usuarios (ilimitados) ni debe basarse en cantidades de transacciones (ilimitadas) de firma de documentos.
- REQ 17. El soporte en la implementación y despliegue de la solución deberá realizarse en colaboración con los proveedores TI que ASEPEYO designe.

- REQ 18. Integración/sincronización con el Directorio Activo corporativo (usuarios, grupos organizativos, por ejemplo).
- REQ 19. Trazabilidad de acciones de firmado realizadas (logs). Integración del registro de actividades en el SIEM corporativo (qRadar).
- REQ 20. La aplicación propuesta, deberá integrarse con la infraestructura existente (según indicado en el apartado 1.2) en materia de firma electrónica (repositorio de certificados y firma biométrica).
- REQ 21. Disponibilidad de SDK y/o modalidades de integración, tanto síncronas como asíncronas, con aplicaciones, sistemas, entre otros (desarrollos vía API, webservices, FTP, carpetas de red, por ejemplo).
- REQ 22. Solución en modalidad de alta disponibilidad.
- REQ 23. Capacidad (fiabilidad) para procesar sin penalizaciones en el rendimiento el número de operaciones de firma requeridas.
- REQ 24. Escalabilidad de la solución, tanto en número de usuarios como en volumen de transacciones de firma.
- REQ 25. Formación para los administradores de sistemas, así como para los administradores de la aplicación (plantillas, flujos, por ejemplo).
- REQ 26. *Será responsabilidad del adjudicatario el correcto bastionado y securización de la infraestructura necesaria para el servicio.*

### 3.3. Casos de uso

En este apartado se describen de forma orientativa, los requisitos funcionales de la solución en forma de casos de uso (procesos de firma integrados en procesos y bajo demanda). Además, el adjudicatario deberá realizar un estudio y diseño de la solución detallando las integraciones con los servicios, sistemas y/o aplicaciones existentes:

#### 3.3.1. Integrados en procesos

##### 3.3.1.1. Documentos Afiliación

Documentos generados dinámicamente en AOV (ASEPEYO Oficina Virtual). Los documentos identificados son:

- ✓ acuerdo de asociación;
- ✓ convenio de adhesión; cartas apéndices.

El volumen estimado de documentos a firmar en este ámbito es de 100.000 anuales.

Estos documentos son firmados manualmente por la empresa mutualista/autónomo (usuario AOV) y de forma automática por ASEPEYO como entidad.

En los siguientes pasos se describe el flujo de firma:

Paso	Descripción
1	Documentos pdf generados dinámicamente desde el área registrada de ASEPEYO Oficina Virtual (AOV).
2	El usuario AOV visualizará el documento a firmar. Modalidades de firma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• certificado digital (si dispone de él);</li> <li>• registro electrónico (botón de aceptación o similar).</li> </ul>
3	Tras la firma del documento por parte del usuario AOV el documento será firmado automáticamente mediante el certificado de sello de entidad titularidad de ASEPEYO MCcSS 151.
4	El documento firmado por el usuario AOV y ASEPEYO será depositado en el repositorio documental corporativo SCAD. El documento se almacenará en estado bloqueado.
5	Adicionalmente se enviará por correo electrónico una copia del documento firmado al usuario AOV.

### 3.3.1.2. Bonus

Documentos generados dinámicamente en AOV (ASEPEYO Oficina Virtual). Los documentos identificados son:

- ✓ petición de bonificación;
- ✓ alegaciones a requerimiento de la mutua;
- ✓ alegaciones a comunicación de no concurrencia de requisitos de DGOSS;
- ✓ recursos de alzada.

El volumen estimado de documentos a firmar en este ámbito es de 5.000 anuales.

Estos documentos son firmados manualmente por la empresa mutualista (usuario AOV o el representante legal) y de forma automática por ASEPEYO como entidad.

En los siguientes pasos se describe el flujo de firma:

Paso	Descripción
1	Documentos pdf generados dinámicamente desde el área registrada de ASEPEYO Oficina Virtual (AOV).
2	El usuario AOV visualizará el documento a firmar. Modalidad de firma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• certificado digital.</li> </ul> Deberá contemplarse la opción de enviar el documento (enlace) por correo electrónico al representante legal (distinto al usuario AOV) para su firma mediante certificado digital.
3	Tras la firma del documento por parte del usuario AOV o el representante legal, el documento será firmado automáticamente mediante el certificado de sello de entidad titularidad de ASEPEYO MCcSS 151.

4	El documento firmado por el usuario AOV (o el representante legal) y ASEPEYO será depositado en el repositorio documental corporativo SCAD. El documento se almacenará en estado bloqueado.
5	Adicionalmente se enviará por correo electrónico una copia del documento firmado al usuario AOV.

### 3.3.1.3. [Solicitudes CATA](#)

Documentos generados en CATA (Cese Actividad Trabajadores Autónomos). Los documentos identificados son:

- ✓ reconocimiento/ denegación de la prestación (varios modelos);
- ✓ suspensión/extinción de la prestación;
- ✓ cargas de invitación al pago/subsanación.

El volumen estimado de documentos a firmar en este ámbito es de 2.000 anuales.

Estos documentos son firmados manualmente por el director del centro asistencial (certificado de sello de entidad).

En los siguientes pasos se describe el flujo de firma:

Paso	Descripción
1	Documentos pdf generados dinámicamente desde la aplicación Cese Actividad Trabajadores Autónomos (CATA) denominada Rapsodia. Este documento será almacenado en el repositorio documental corporativo SCAD.
2	El documento será entregado en la bandeja de entrada del portafirmas para la correspondiente firma por el Director del Centro Asistencial (o la persona que se determine en cada caso).
3	El documento será firmado manualmente por el Director del Centro Asistencial mediante el certificado de sello de entidad titularidad de ASEPEYO MCcSS 151.
4	El documento firmado por el Director de Centro Asistencial será depositado en el repositorio documental corporativo SCAD. El documento se almacenará en estado bloqueado.
5	Adicionalmente se enviará por correo electrónico una copia del documento firmado al destinatario de la prestación.

### 3.3.1.4. [Contratos/Acuerdos de Trabajo](#)

Documentos generados dinámicamente en Meta4. Los documentos identificados son:

- ✓ contratos de trabajo (generados desde Meta4);
- ✓ acuerdos de trabajo (serán considerados como documentos manuales).

El volumen estimado de documentos a firmar en este ámbito es de 5.000 anuales.

Estos documentos son firmados manualmente tanto por el empleado como por ASEPEYO (certificado de persona física de los responsables de RR.HH.).

En los siguientes pasos se describe el flujo de firma:

Paso	Descripción
1	Documentos word generados dinámicamente desde la aplicación Meta4. Este documento será almacenado en el repositorio documental corporativo SCAD.
2	El documento será entregado en la bandeja de entrada del portafirmas para la correspondiente firma por el empleado. Modalidades de firma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• certificado digital (si dispone de uno);</li> <li>• registro electrónico (botón de aceptación o similar).</li> </ul> Deberá contemplarse un plazo o vigencia para la firma del documento.
3	Tras la firma del documento por parte del empleado éste será entregado en la bandeja de entrada del portafirmas para la correspondiente firma por los empleados responsables de la Dirección de RRHH (más de un firmante). Modalidades de firma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• certificado digital.</li> </ul>
4	El documento firmado por el empleado y la Dirección de RRHH de ASEPEYO será depositado en el repositorio documental corporativo SCAD. El documento se almacenará en estado bloqueado.
5	Adicionalmente se enviará por correo electrónico una copia del documento firmado al empleado.

### 3.3.1.5. [Documentos Prestaciones 3.0](#)

Documentos generados dinámicamente por la aplicación Prestaciones 3.0. Los documentos identificados son:

- ✓ reconocimiento/ denegación de la prestación IT (varios modelos);
- ✓ suspensión/reanudación/extinción de la prestación IT (varios modelos);
- ✓ reclamación IT indebida;
- ✓ solicitud de pago directo.

El volumen estimado de documentos a firmar en este ámbito es de 100.000 anuales.

Estos documentos son firmados de forma manual por ASEPEYO como entidad.

En los siguientes pasos se describe el flujo de firma:

Paso	Descripción
1	Documentos pdf generados dinámicamente desde la aplicación Prestaciones 3.0. Este documento será almacenado en el repositorio documental corporativo SCAD.
2	El documento será entregado en la bandeja de entrada del portafirmas para la correspondiente firma por el Director de Centro Asistencial. Modalidades de firma: <ul style="list-style-type: none"> <li>certificado digital de sello de entidad (ASEPEYO MCcSS 151).</li> </ul>
3	El documento firmado por el Director de Centro Asistencial será depositado en el repositorio documental corporativo SCAD. El documento se almacenará en estado bloqueado.
4	Adicionalmente se enviará por correo electrónico una copia del documento firmado al destinatario de la prestación.

### 3.3.1.6. Consentimientos Chaman

Documentos generados dinámicamente en la aplicación de gestión de la Historia Clínica Electrónica (Chaman). Los documentos identificados son:

- ✓ consentimiento informado Chaman (varios modelos).

El volumen estimado de documentos a firmar en este ámbito es de 100.000 anuales.

Estos documentos son firmados manualmente por el paciente (firma biométrica) y por el facultativo de ASEPEYO (firma desde Chaman). El documento resultante será firmado con el certificado de sello de entidad titularidad de ASEPEYO MCcSS 151.

En los siguientes pasos se describe el flujo de firma:

Paso	Descripción
1	Documentos pdf generados dinámicamente desde la aplicación Chaman (aplicación sanitaria). Este documento será almacenado en el repositorio documental corporativo SCAD.
2	El facultativo de ASEPEYO firmará el documento mediante la funcionalidad ya existente en Chaman. Esta acción equivale a un registro electrónico conforme el consentimiento ha sido creado por él (sesión Chaman).
3	Tras la firma del documento por el facultativo, éste será enviado a la tableta electrónica que se determine para recoger la firma biométrica por parte del paciente. Modalidades de firma: <ul style="list-style-type: none"> <li>firma biométrica.</li> </ul>
4	Tras la firma por parte del paciente y del facultativo el documento será firmado automáticamente mediante el certificado de sello de entidad titularidad de ASEPEYO MCcSS 151.
5	El documento será depositado en el repositorio documental

	corporativo SCAD. El documento se almacenará en estado bloqueado.
--	---

### 3.3.1.7. Informes Médicos Chaman

Documentos generados dinámicamente en la aplicación de gestión de la Historia Clínica Electrónica (Chaman). Los documentos identificados son:

- ✓ informes médicos Chaman.

El volumen estimado de documentos a firmar en este ámbito es de 100.000 anuales.

Estos documentos son firmados de forma manual por el facultativo de ASEPEYO (firma desde Chaman) y de forma automática con el certificado de sello de entidad titularidad de ASEPEYO MCcSS 151.

En los siguientes pasos se describe el flujo de firma:

Paso	Descripción
1	Documentos pdf generados dinámicamente desde la aplicación Chaman (aplicación sanitaria). Este documento será almacenado en el repositorio documental corporativo SCAD.
2	El facultativo de ASEPEYO firmará el documento mediante la funcionalidad ya existente en Chaman. Esta acción equivale a un registro electrónico conforme el consentimiento ha sido creado por él (sesión Chaman).
3	Tras la firma del documento por el facultativo, éste será firmado automáticamente mediante el certificado de sello de entidad titularidad de ASEPEYO MCcSS 151.
4	El documento será depositado en el repositorio documental corporativo SCAD. El documento se almacenará en estado bloqueado.

### 3.3.2. *Bajo demanda*

Procesos de firma de documentos ofimáticos generados de forma espontánea desde aplicaciones varias (Office, Acrobat, entre otros). El formato y contenido de estos documentos es variado y diverso.

El volumen estimado de documentos a firmar en este ámbito es de 5.000 anuales.

Estos documentos son firmados manualmente por uno o más usuarios internos dependiendo de los flujos que se definan.

En los siguientes pasos se describe el flujo de firma:

Paso	Descripción
1	Los usuarios habilitados podrán crear procesos de firma. Los procesos de firma permitirán definir acciones tales como: establecer firmantes, envío del documento por correo, adjuntar documentos para la firma, entre otros

2	El documento será entregado en la bandeja de entrada del portafirmas para la firma por parte del usuario o grupos de usuarios que se determinen en cada proceso o flujo de firma.
3	El usuario firmante visualizará el documento a firmar. Modalidades de firma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• certificado digital (si dispone de uno);</li> <li>• registro electrónico (aceptación).</li> </ul>
4	El documento firmado y bloqueado será depositado en la ubicación original. El documento firmado será enviado al usuario que se determine en cada proceso. El documento resultante se generará en estado bloqueado.

#### 4. Homologación

El servicio que se oferte deberá **superar** una **prueba de compatibilidad y homologación** para su utilización en la plataforma tecnológica de ASEPEYO.

En este sentido, una vez realizada la valoración de todas las ofertas recibidas y disponiendo de los resultados provisionales (Sobre 2 + Sobre 3) previos a la adjudicación, la continuidad de la licitación quedará condicionada al resultado satisfactorio del proceso de homologación. De esta forma, el ofertante que disponga de una mejor puntuación en base a los criterios estipulados en el Anexo XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, deberá superar la prueba de compatibilidad y funcionamiento en la plataforma de ASEPEYO.

Para poder realizar este proceso de homologación, ASEPEYO (en colaboración con el proveedor de Outsourcing), contactará con el licitador correspondiente, para coordinar las tareas de **instalación y configuración básica** del servicio propuesto para que puedan llevarse a cabo las oportunas pruebas de compatibilidad y correcto funcionamiento de un proceso de firma completa, el cual será seleccionado por ASEPEYO.

En caso que la homologación dé un resultado negativo, la oferta quedará descartada y se procederá a valorar el servicio propuesto por el siguiente licitador con mejor resultado y así sucesivamente hasta disponer del servicio que se integre correctamente con la plataforma tecnológica de ASEPEYO.

Este proceso de homologación, finalizará con un informe técnico que será emitido por el proveedor de Outsourcing, el cual será validado y confirmado por ASEPEYO. Una vez realizado, se comunicará el resultado obtenido al licitador correspondiente.

#### 5. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución para la puesta en marcha del servicio, que dispondrá el adjudicatario, será el siguiente:

- Plazo máximo de **4 meses** para la implantación, instalación, configuración y puesta en marcha del servicio, que permita realizar como mínimo, el proceso de firma completo para el caso detallado en el apartado 3.3.2. Se valorará la mejora del plazo máximo detallado.

- Plazo máximo de **8 meses** para la integración, definición, configuración/diseño de los casos de uso, realización de la formación y entrega definitiva del proyecto. Se valorará la mejora del plazo máximo detallado.

El cómputo del plazo para ambas tareas, se iniciará a partir de la firma del contrato, es decir, el plazo total NO es acumulativo y ambas tareas deberán trabajarse de forma paralela. Dicho plazo puede quedar interrumpido en aquellos casos en los que por motivos ajenos al adjudicatario éste no pueda avanzar en las tareas de ejecución del servicio propuesto.

## 6. Condiciones de pago

El adjudicatario emitirá una o varias facturas, según las necesidades de ASEPEYO, con el detalle de los conceptos que serán comunicados y definidos al adjudicatario en el momento de redactar el contrato.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

## 7. Disponibilidad 24x7

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, el servicio propuesto permitirá la operativa de negocio en condiciones de 24x7. Se entenderá que el servicio no está disponible, cuando por motivos directamente imputables al adjudicatario, durante un tiempo de 36 horas naturales (1,5 días) al mes, ya sea de forma continuada o de forma interrumpida durante un mismo mes, el servicio no permite llevar a cabo ningún proceso de firma.

Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y ASEPEYO elegirá la franja horaria mas adecuada en función de las necesidades del servicio. El adjudicatario nunca actuará sobre la instalación en producción de forma directa.

Mensualmente el adjudicatario emitirá un informe de cumplimiento de servicio, donde se reflejarán:

- ✓ las incidencias ocurridas, indicando el tiempo de resolución, el estado o situación de cada una de ellas, así como destacar la más relevantes,
- ✓ posible/s afectación/es sobre el servicio,
- ✓ mejoras del producto,

La entrega de este informe será como máximo a los 7 días (laborales) posteriores a la finalización del mes en estudio. En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalizaciones que se hayan acordado.

## 8. Penalizaciones y causas de resolución del contrato.

Con la finalidad de garantizar el acuerdo de servicio por parte del adjudicatario, según las especificaciones detalladas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, se aplicará un sistema de deducciones por fallos. Para ello, se propone una serie de deducciones, según la falta cometida y siempre que la incidencia/avería sea imputable al adjudicatario, que se clasificarán en faltas leves o graves. Las faltas serán acumulativas, convirtiéndose 3 faltas leves en una grave.

Frente a una falta grave, ASEPEYO se reserva el derecho a aplicar una penalización correspondiente al 20% de la facturación correspondiente, sea mensual o anual. En caso que la facturación sea anual, ASEPEYO se reserva el derecho a solicitar la emisión de facturas de abono que justifiquen la penalización en el momento en que se realizan.

A la tercera falta grave, se podrá rescindir el contrato de forma unilateral.

Tipo de falta según acción incumplida:

### I. **Falta leve:**

- a. Indisponibilidad del servicio menor de 36 horas naturales al mes (1,5 días).
- b. No emisión del informe mensual de cumplimiento de servicio, o entrega del mismo con retraso (establecido en el apartado 7)
- c. Realización de intervenciones de mantenimiento no planificadas o fuera de la franja horaria acordada por ASEPEYO.
- d. Errores o incidencias en cualquiera de los procesos de firma derivados de una configuración, implantación, por ejemplo, errónea y/o un malfuncionamiento del servicio. Si una misma incidencia se produce de forma reiterativa (más de 3 veces en un mes) ésta tendrá la consideración de falta grave.
- e. Cuando no se cumpla cualquier otro requerimiento de este pliego no considerado falta grave.

### II. **Falta grave:**

- a. Superar los plazos de ejecución del proyecto (establecidos en el apartado 5).
- b. Superar los tiempos de resolución de incidencias establecidos en la oferta.
- c. Incumplimiento del nivel de disponibilidad del servicio (establecidos en el apartado 7).
- d. Errores o incidencias en cualquier de los procesos de firma con relevancia en materia de seguridad de la información (vulneración de la confidencialidad, entre otros).

En caso de alcanzar tres faltas graves, ASEPEYO notificará al adjudicatario su intención de resolver el contrato por escrito indicando la fecha estimada para la finalización

definitiva de la prestación de los servicios. A partir de la notificación, el adjudicatario mantendrá la obligación de seguir prestando los servicios hasta la devolución completa de los mismos, a plena satisfacción de ASEPEYO y a quién ésta designe.

## 9. Puesta en marcha de la solución

En el momento de la adjudicación del contrato, se inician dos procesos diferenciados:

- Implantación, instalación, configuración y puesta en marcha del servicio (ver apartado 5).
- Definición y configuración/diseño de los casos de uso, integración, realización formación y entrega definitiva del servicio (ver apartado 5).

El adjudicatario deberá nombrar uno o dos responsable/s de procesos indicados anteriormente y que finalizarán con la puesta en producción del proyecto.

Aunque se indica que la planificación se realizará una vez adjudicado el contrato, se valorará la presentación de los diferentes apartados que tendrá dicha planificación y donde como mínimo se indicarán las tareas y subtareas, alcance de cada una de ellas y entregables relacionados. **La información respecto a los plazos de tiempo implicados en cada una de las tareas NO DEBE SER INCLUIDO en este apartado.**

El adjudicatario deberá entregar, a la finalización de la fase de puesta en marcha del servicio, unos manuales de usuario personalizados para las diferentes tipologías de usuario descritas. Éstos se entregarán en formato digital.

En el manual de usuario administrador, se incluirá un capítulo específico de personalización y configuración del programa.

## 10. Formación y gestión del cambio

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de formación bien definido para gestionar el cambio, capacitar a los usuarios del servicio y dinamizar su uso, en el que se identifiquen las necesidades de formación, quiénes son los destinatarios de las mismas, qué han de saber, aprender o aprender a usar y cómo debe ser el proceso que conseguirá que adapten su conducta.

La formación podrá ser realizada en diferentes sesiones (convocatorias) y de forma conjunta a todos los usuarios destinatarios o por grupos de usuarios según el perfil que deban tener.

Se impartirá, como mínimo, un curso en modo presencial, con el nº de asistentes que se precise, de una duración mínima de 24 horas laborables, destinado a los usuarios con perfil “administradores”. El horario será de entre las 9h y las 17h en día laborales.

Se facilitará, como mínimo, un curso en modo on-line, donde no podrá limitarse el número de asistentes ni la cantidad de accesos, destinado para todos los usuarios y donde se explicará detalladamente como debe utilizarse la solución. La duración quedará a criterio de cada proveedor y como mínimo, el horario de acceso a esta formación será desde las 9h hasta las 17h en día laborales.

A la finalización de éstos se entregará un certificado de asistencia y aprovechamiento de los cursos.

El plan incluirá un calendario de formación, planificando las fechas idóneas para la formación de cada perfil identificado.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos, será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario. Esta documentación se aportará en formato electrónico (Microsoft Office y/o PDF), y además se aportarán las copias impresas y encuadernadas que se requieran.

Se valorará que los contenidos de formación, pueda quedar integrados en la plataforma corporativa de ASEPEYO.

## 11. Mantenimiento y servicio técnico

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo como la asistencia técnica a los usuarios.

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica.

### 11.1. Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario vía telefónica, vía e-mail y vía remota, en la que se resolverán las dudas que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio. La atención al usuario será:

➤ Funcionamiento del servicio:

24x7, 365 días al año.

➤ Tiempo de respuesta:

El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado 12 de este Pliego.

➤ Tiempo de resolución:

El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado 12 de este Pliego.

### 11.2. Mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el servicio propuesto, conforme a las mejoras o nuevas versiones del mismo. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

Para la incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberán afectar al funcionamiento normal del servicio, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

Dentro del precio de adjudicación del contrato, y durante toda la vigencia del contrato, se incluirá el mantenimiento correctivo así como la asistencia técnica remota o presencial, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento del servicio.

#### ***11.2.1. Mantenimiento correctivo***

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores de los componentes tecnológicos específicos de la solución y el posible mal funcionamiento por motivos ajenos a ASEPEYO y que sean derivados por el diseño, arquitectura, desarrollo, funcionamiento habitual, por ejemplo, así como de los flujos o desarrollos establecidos por ASEPEYO y que hayan sido implementados por el licitador, una vez haya resultado adjudicatario y que formen parte del servicio.

Los tiempos de resolución de las incidencias se adaptarán a los especificados en la cláusula 13 del presente pliego.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión del servicio, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de ASEPEYO. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con la aprobación del personal de ASEPEYO, que autorizara el cambio correctivo.

#### ***11.3. Condiciones de las actualizaciones del servicio***

Determinadas gestiones relacionadas con la instalación de actualizaciones del servicio, serán realizadas por el proveedor de Outsourcing TI contratado por ASEPEYO o bien, en colaboración con éste.

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones del servicio, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a. Previa a la aplicación de la actualización del servicio, el adjudicatario velará por la realización una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a ASEPEYO, evitando la pérdida de información.
- b. Antes de ejecutar la actualización del servicio, será necesario disponer de la conformidad de ASEPEYO, mediante correo electrónico (que será facilitado en el momento de formalizar el contrato). En dicho correo se confirmará la realización de la instalación de la actualización.
- c. Las actualizaciones del servicio, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que ASEPEYO solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- d. Si se produjera una bajada en el rendimiento del servicio como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio, el adjudicatario deberá tratarlo como un error del mismo.

## **12. Incidencias**

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio del producto se deberá entregar un plan de soporte y resolución de

incidencias que sirva como complemento a la fase de formación, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en la tramitación de los primeros trámites. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el programa permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del la solución.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
<b>Tipo 1</b>	2 horas	6 horas
<b>Tipo 2</b>	4 horas	16 horas
<b>Tipo 3</b>	24 horas	48 horas
<b>Tipo 4</b>	48 horas	96 horas

Cabe la posibilidad que ASEPEYO contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada y sea el proveedor externo de servicios TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar respuesta que corresponda.

### 13. Seguridad y confidencialidad

Los componentes del servicio deberán permitir la realización de copias de seguridad y su recuperación acorde con los procedimientos y sistemática establecida por ASEPEYO. La responsabilidad en la realización y/o mantenimiento de dichas copias de seguridad, recaerá en el proveedor de Outsourcing contratado.

El sistema de identificación de usuarios, asignación de roles y control de los usuarios administradores, deberá de garantizar la seguridad lógica de la información, eliminando cualquier posibilidad de accesos incontrolados y no autorizados, por personal no autorizado por ASEPEYO.

El servicio dispondrá de un modulo de autoría que permita la trazabilidad de las acciones del usuario, en especial aquellas que impliquen mayor riesgo para la integridad de la base de datos.

Durante el proyecto de personalización del servicio, el equipo de implantación e integración de la empresa adjudicataria, deberá tomar todas las precauciones y medidas necesarias para que el servicio resultante sea robusto, minimizando el riesgo de pérdida de integridad.

Todos los miembros de los equipos de implantación, integración y soporte de la empresa adjudicataria están obligados a guardar secreto profesional y estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tengan acceso durante el desarrollo del proyecto de personalización y su posterior mantenimiento, por tiempo indefinido desde la finalización del contrato.

### 14. Condiciones de presentación de la oferta

Las empresas licitadoras deberán presentar su oferta técnica y relativa a los criterios sometidos a un juicio de valor (sobre 2) y económica oferta relativa a los criterios cuantificables mediante aplicación de fórmulas (sobre 3) de acuerdo con lo previsto e indicado en el **anexo A** del presente pliego de prescripciones técnicas.

Las ofertas deberán ir precedidas de un índice estructurado y deberán presentarse en formato electrónico.

En Barcelona, a 1 de agosto de 2018

Quique Montserrat Sánchez  
Área Técnica - Dir. Contratación Asepeyo

## 15. Anexo A. Presentación de la oferta (sobres 2 y 3)

### 1. Presentación de la documentación cuya valoración estará sometida a juicios de valor (**SOBRE 2**)

Las empresas licitadoras deberán presentar en el sobre 2 toda aquella documentación que crean conveniente con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en los pliegos y de acuerdo con los criterios de adjudicación sometidos a un juicio de valor indicados en el Anexo XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que servirán para la valoración de las ofertas presentadas.

La documentación que se incluya en el sobre 2 no podrá contener información ni referencia alguna a cualquier criterio cuantificable mediante fórmulas (sobre 3). En ese caso la empresa licitadora quedará automáticamente excluida de la licitación.

**La documentación incluida en el sobre 2 deberá presentarse en formato electrónico (preferiblemente firmada digitalmente)** y deberá estar perfectamente ordenada y clasificada, con un índice previo.

**Como mínimo**, los licitadores deberán incluir en el sobre 2 la siguiente información (siguiendo el mismo orden que se detalla en el pliego), **teniendo en cuenta que el incumplimiento de estas indicaciones puede ser motivo de exclusión**:

- a) Documento donde se confirmen las necesidades mínimas del apartado 3 y de sus subapartados de este pliego. Dicha confirmación, deberá cumplimentarse detallando que opción de la herramienta lo contempla.
- b) Conformidad de los requerimientos detallados en el apartado 5.
- c) Plan de puesta en marcha de la solución según apartado 9 de este pliego.
- d) Plan de formación según apartado 10 de este pliego
- e) Plan de mantenimiento, servicio técnico e incidencias (apartados 11 y 12, junto sus subapartados)
- f) Propuesta de la criterios de adjudicación según Anexo XI-Criterios de Adjudicación, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

### 2. Presentación de la documentación cuya valoración estará sometida a criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas (**SOBRE 3**)

**La documentación incluida en el sobre 3 deberá presentarse en formato electrónico (firmada digitalmente)** y deberá estar perfectamente ordenada y clasificada, con un índice previo.

- 1) Oferta económica
- 2) Reducción plazo integración y entrega definitiva servicio
- 3) Reducción plazo integración y entrega definitiva servicio

Deberá presentarse conforme al modelo indicado en el **Anexo V** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.