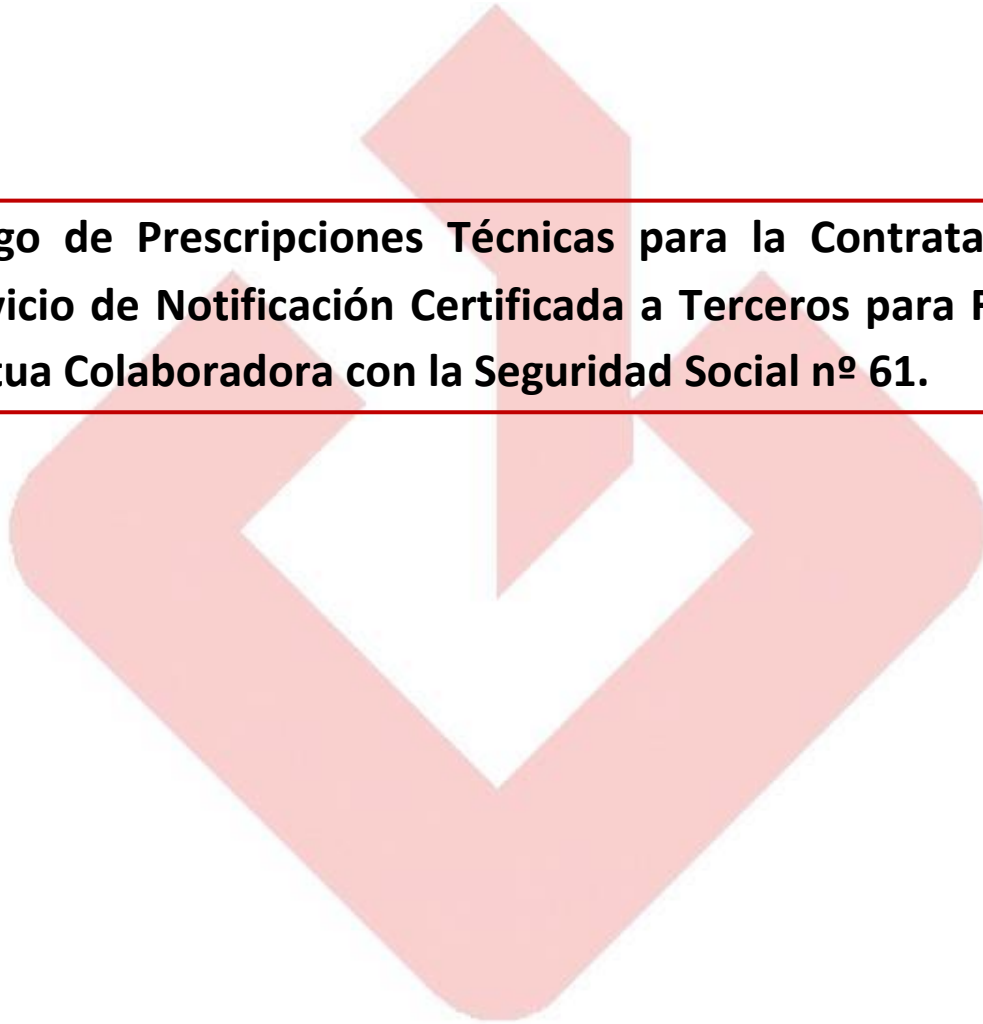


**Expediente N°. LICIT/99/029/2021/0086**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del Servicio de Notificación Certificada a Terceros para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**



## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. NOTIFICACIÓN CERTIFICADA A TERCEROS VÍA POSTAL (BUROFAX POSTAL). .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2. COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3. CUSTODIA Y CONSULTA .....</b>	<b>7</b>
<b>4.4. CONDICIONES GENERALES .....</b>	<b>8</b>
<b>4.5. NIVEL DEL SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
<b>4.6. RECEPCIÓN NOTIFICACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>5. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....</b>	<b>17</b>
<b>5.1. ACTUACIONES.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2. RESPONSABLES .....</b>	<b>18</b>
<b>6. ANEXOS .....</b>	<b>18</b>
ANEXO I: Herramienta de Gestión de Notificaciones. Descripción Técnica.....	18
ANEXO II ``Feedback.wsdl`` .....	22

## 1. OBJETO

---

Constituye el objeto de este pliego la contratación del servicio de comunicaciones y notificaciones a terceros indicados por FREMAP.

La prestación del servicio se realizará con arreglo a lo recogido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en su ANEXO I en cuanto a la descripción, al nivel de servicio y requisitos técnicos.

## 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- El Real Decreto 1720/2007, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

---

El servicio objeto de la presente licitación a prestar por el adjudicatario se concreta en las siguientes actuaciones:

- ❖ Notificación certificada a terceros vía postal (burofax postal).
- ❖ Comunicación electrónica certificada a terceros por vía de SMS.
- ❖ Notificación electrónica certificada a terceros por vía de correo electrónico (burofax electrónico).

- ❖ Custodia de los documentos y ficheros acreditativos de las transacciones realizadas, así como los resultados de sus gestiones, al menos durante los 5 años siguientes a la fecha de finalización de sus gestiones en el proceso concreto de transmisión de documentos de que se trate.
- ❖ Consultas de la documentación generada por las transacciones realizadas.

## 4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

---

### 4.1. NOTIFICACIÓN CERTIFICADA A TERCEROS VÍA POSTAL (BUROFAX POSTAL).

#### 4.1.1. Descripción del servicio:

Consistirá en la notificación certificada a terceros vía postal, en formato papel y en sobre cerrado a la dirección indicada por FREMAP, consignándose la fecha y la hora en que se produzca el envío, así como la fecha y la hora en que se reciba por el destinatario, con integridad del contenido.

En todo caso, la notificación certificada incluirá de manera estándar la copia certificada del documento transmitido o notificado, con mecanismos de control de la integridad del contenido y acuse de recibo del envío, así como el sellado de tiempo por un tercero el momento en que se ha producido la recepción.

#### 4.1.2. Prestaciones y características a cumplir. Nivel del servicio exigido.

FREMAP comunicará al adjudicatario el texto a enviar, el destinatario de los escritos físicos, así como su dirección, debiendo entregarlos en mano al destinatario.

**Características:** el documento objeto de notificación será en soporte de papel y sin límite de páginas.

**Ámbito geográfico:** Los envíos estarán comprendidos dentro de toda España, así como en Andorra, Francia, Marruecos y Portugal.

La entrega de la notificación tendrá lugar de lunes a viernes hábiles en destino.

El proveedor habilitará una validación previa a la realización de la notificación certificada vía postal, mediante la cual le comunicará al remitente mediante un correo electrónico que la dirección del destinatario está incompleta, por lo tanto no será posible realizar la entrega de la notificación y debe ser corregida en origen, sin que esto tenga coste alguno para FREMAP.

**Primer intento de entrega:** el adjudicatario deberá realizar un primer intento de entrega de acuerdo a los siguientes plazos:

- **España territorio peninsular:** El adjudicatario deberá realizar un primer intento de entrega en las siguientes 24 horas hábiles en destino a la emisión de la petición por parte FREMAP.
- **Islas Baleares, Ceuta y Melilla:** El adjudicatario deberá realizar un primer intento de entrega en las siguientes 48 horas hábiles en destino a la emisión de la petición por parte FREMAP.

- **Islas Canarias y destinos fuera de territorio español:** El adjudicatario deberá realizar un primer intento de entrega en las siguientes 72 horas hábiles en destino a la emisión de la petición por parte FREMAP.

Este cómputo de 24 horas, 48 horas o en su caso de 72 horas se calculará de la siguiente manera:

- Todas aquellas emisiones realizadas entre las 16:00 horas del día anterior y las 14:00 horas del mismo día, (hora peninsular) comenzarán a contar las 24 horas a las 14:00 horas, es decir el primer intento de entrega deberá de ser realizado al destinatario antes de las 14:00 horas del día siguiente hábil en destino.
- Todas aquellas emisiones realizadas entre las 14:00 horas y 16:00 horas (hora peninsular) comenzará a contar el cómputo del plazo a las 16:00, es decir deberán ser entregadas al destinatario antes de las 16:00 horas del día siguiente hábil en destino.

Si el resultado del intento de entrega hubiera sido fallido se dejará en el buzón postal del destinatario un aviso de paso (un aviso del intento de entrega).

**Reintento adicional de entrega:** si el primer intento de entrega hubiera sido fallido se intentará un segundo intento de entrega en las siguientes 24 horas hábiles en destino a este primer intento.

Si también el resultado hubiera sido fallido se dejará un aviso en el buzón postal del destinatario, en este aviso constarán: número de envío, remitente y teléfono de atención al cliente, el plazo que disponen para recogerlo, así como el lugar donde puede recoger el envío en el término del plazo de disponibilidad establecido.

Se valoran las ofertas de los licitadores que incorporen un intento adicional de entrega y realizar una llamada telefónica informando al destinatario de los intentos de entrega fallidos.

**Plazo máximo de entrega:** Las notificaciones postales deberán entregarse en un plazo máximo de cinco días hábiles en destino desde la fecha de emisión por FREMAP. Transcurrido dicho plazo el adjudicatario deberá proceder a destruir el documento.

FREMAP remitirá en su caso al adjudicatario los últimos cuatro dígitos del IPF/NIE del destinatario de la notificación para que en el momento de la entrega el mensajero pueda validar que se está realizando la entrega al destinatario. En los envíos que FREMAP identifique que deben ser entregados al destinatario (Sello/DNI requerido) solo podrán entregarse al mismo en el caso de personas físicas. Si no estuviera marcado y lo recibiera una persona en nombre del destinatario debería identificarse con su DNI y relación con el interesado.

**Certificados:** el adjudicatario certificará:

- Certificado de entrega con acuse de recibo: mediante el cual el adjudicatario acreditará la entrega y su recepción por el destinatario. Este certificado recogerá: nombre completo, firma, documento oficial de identificación del receptor, y la fecha y hora de entrega.

- Certificado de no entrega: En el caso de no poder haber realizado la entrega el adjudicatario emitirá un certificado de no entrega, indicando el motivo de no entrega (rechazo, ausencia, destinatario desconocido, dirección incorrecta, fallecimiento u otro).

- Certificado de su contenido.

El adjudicatario debe garantizar que cumple los requisitos para que los envíos realizados a través de su sistema tengan valor probatorio.

#### **4.1.3. Volúmenes anuales estimados.**

El volumen estimado de las transacciones se estima en unos 170.000 envíos anuales dentro del estado español. Se estima que serán realizados 250 envíos anuales fuera del territorio español.

## **4.2. COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA**

### **4.2.1. Descripción del servicio.**

Podrá consistir:

- En una comunicación electrónica certificada a terceros vía de SMS, no requiriéndose el acuse de recibo, y solo se acreditará la puesta a disposición del SMS a su destinatario.
- En una notificación electrónica certificada a terceros por correo electrónico, que permite acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del destinatario de notificación, así como la de acceso a su contenido.

### **4.2.2. Servicio de comunicaciones electrónicas certificadas. Prestaciones y características a cumplir. Nivel del servicio exigido.**

El adjudicatario deberá poner a disposición de FREMAP los medios electrónicos, informáticos y telemáticos para que FREMAP pueda realizar comunicaciones de forma electrónica y certificada a terceros de su interés a través de él, consignando además la fecha y hora en que se produzca el envío.

Las transacciones deberán realizarse inmediatamente después de la emisión de la petición por parte de FREMAP.

**Características de los SMS:** el tamaño máximo del SMS a comunicar será de 700 caracteres. El precio ofertado por los licitadores incluirá tanto el envío del primer SMS como los envíos de tantos SMS adicionales que sean necesarios (máximo 5) para remitir al destinatario la comunicación íntegra, con un máximo de 700 caracteres.

Se emitirá certificado de puesta a disposición y de su contenido.

Las comunicaciones se realizarán a números de teléfono móvil nacionales de cualquier operador, así como a números de teléfonos móvil de operadores europeos y marroquíes.

#### **4.2.3. Servicio de Notificación Electrónica Certificada. Prestaciones y características a cumplir. Nivel del servicio exigido.**

El adjudicatario deberá poner a disposición de FREMAP los medios electrónicos, informáticos y telemáticos para que FREMAP pueda realizar notificaciones de forma electrónica y certificada a terceros de su interés a través del adjudicatario, consignando además la fecha y la hora en que se produzca el envío, así como la fecha y hora en que se reciba por el destinatario, y de su contenido.

##### **Características de la notificación certificada vía correo electrónico:**

Las transacciones deberán realizarse inmediatamente después de la emisión de la petición por parte de FREMAP.

El tamaño máximo del documento a notificar será de 5 Mbytes.

En este caso, el adjudicatario facilitará la posibilidad de realizar hasta 3 reenvíos de forma gratuita del email mientras el destinatario no reciba la comunicación.

El contenido de la notificación podrá realizarse en castellano o en cualquiera de las lenguas cooficiales de España (Catalán, Euskera, Gallego o Valenciano). La página web donde se realice la puesta a disposición deberá estar en el mismo idioma en que se haya utilizado para el contenido de la notificación.

El proveedor habilitará una validación previa a la realización de la notificación certificada vía electrónica mediante la cual le comunicará al remitente mediante un correo electrónico que la dirección del destinatario es inexistente o errónea para que sea corregida en origen, sin coste adicional para FREMAP.

Se emitirá certificado de entrega, rechazo o tiempo expirado certificando la integridad del contenido y en su caso el acuse de recibo.

#### **4.2.4. Volúmenes anuales estimados.**

El volumen estimado de las transacciones de comunicaciones electrónicas certificadas vía SMS y de notificaciones electrónicas certificadas vía correo electrónico es de 680.000 anuales.

### **4.3. CUSTODIA Y CONSULTA.**

#### **4.3.1. Descripción del servicio.**

El adjudicatario custodiará los documentos y ficheros acreditativos de las comunicaciones y notificaciones tanto electrónicas como realizadas vía postal, así como los resultados de sus gestiones, y FREMAP podrá solicitar consultas al adjudicatario.

#### **4.3.2. Prestaciones y características a cumplir. Nivel mínimo exigido del servicio.**

El tiempo de custodia será de al menos 5 años siguientes a la fecha de finalización de sus gestiones en el proceso concreto de transmisión de documentos de que se trate. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a FREMAP, en función de la previsión legal que exija su conservación.

Se valorarán las ofertas de los licitadores que incrementen el periodo de custodia de cinco años.

Durante el período de archivo contratado para un documento, FREMAP podrá consultar cualquiera de las peticiones de servicio de notificación y comunicaciones solicitadas cuyo expediente se haya cerrado de acuerdo al plazo estipulado.

Los documentos e información que deberán ser custodiados por el adjudicatario serán entregados por este a FREMAP en formato PDF.

El adjudicatario deberá conservar el software necesario para la correcta visualización del formato PDF durante la vigencia del contrato o migrar los datos a formatos nuevos para tal fin.

Si durante la prestación de los servicios de la presente licitación FREMAP o el licitador considerasen necesario cambiar el formato anteriormente mencionado se lo comunicarán a la otra parte, y ambas pactarán de mutuo acuerdo el nuevo formato a utilizar, por lo cual el adjudicatario deberá desde dicho momento conservar un software de visualización adecuado para el mismo formato o migrar los datos a nuevos formatos para tal fin.

#### **4.3.3 Volúmenes anuales estimados.**

El volumen estimado de las actuaciones de custodia y de consulta es de 1.000 anuales.

#### **4.4. CONDICIONES GENERALES**

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos, a facilitar a las personas designadas por FREMAP, 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 aplicará un *timeout* de 45 segundos, y si en ese tiempo FREMAP no tiene respuesta la petición debe ser devuelta como “no ejecutada”.

Si el adjudicatario realizara modificaciones en la versión de su software estas deberán ser compatibles con las versiones anteriores no afectando la actividad con FREMAP.

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

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

Comprometiéndose a:

- 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 FREMAP cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación.
- No accederá, ni utilizará, ni tratará, ni alterará, ni destruirá los datos de carácter personal de los que sea titular o responsable FREMAP y que se encuentren en los locales en los que prestan los servicios objeto de la presente licitación.
- Guardará secreto profesional sobre toda la información, en especial la correspondiente a datos de carácter personal de los que sea titular o responsable FREMAP 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 objetos de la presente licitación.
- Actuará conforme a las instrucciones que reciba de FREMAP.
- 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.
- Finalizada la relación contractual, el adjudicatario devolverá o destruirá todos los datos de carácter personal tratados, debiendo certificar por escrito el cumplimiento de este extremo.
- 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 FREMAP.
- Responderá en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores por los perjuicios o consecuencias que se originen por tal motivo.

#### **4.4.2. Conexiones informáticas entre las partes para la prestación del servicio.**

Se estará a lo que se establece en el ANEXO I de este Pliego.

## 4.5. NIVEL DEL SERVICIO

### 4.5.1. Indicadores de nivel de servicio

El acuerdo de nivel de servicio (en adelante, ANS) y su seguimiento, se basará en indicadores elementales de servicio asociados a la disponibilidad de las infraestructuras y a actividades de operación, administración, planificación y gestión de incidencias de los servicios objeto de este contrato.

A cada una de estas actividades se les asociará una métrica (generalmente tiempo de respuesta o disponibilidad) y un valor objetivo para la resolución de la actividad con la calidad establecida.

La información asociada a cada indicador será la siguiente:

- Indicador: Descripción de la actividad monitorizada.
- Métrica: Método de cálculo o unidades de medición.
- Límite: Umbral aceptable de cumplimiento del indicador.
- % Cumplimiento: Relación entre el número de medidas fuera del límite y el número total de medidas aplicables al indicador.
- Relevancia: Importancia del indicador para FREMAP.
- Periodo de cómputo: Período de tiempo sobre el que se realizan las mediciones de cumplimiento a efectos de cálculo de penalizaciones.

A continuación se incluye la lista de indicadores de seguimiento de actividad con los valores objetivo establecidos.

TABLA DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Indicador	Métrica	Límite	% Cumplimiento	Relevancia	Periodo
Periodo máximo de intento de entrega de las notificaciones postales certificadas.	Tiempo máximo en días desde que se envía la notificación hasta que se entrega al destinatario o se procede a su destrucción.	Cinco días hábiles en destino.	91%	Media	Mensual
Periodo de entrega en la Península Ibérica (excepto Andorra y Portugal) de las notificaciones postales certificadas.	Tiempo en días desde que se envía la notificación hasta que se realiza la entrega.	3 días hábiles en destino.	80%	Media	Mensual
Periodo de entrega en Islas Baleares de notificaciones postales certificadas	Tiempo en días desde que se envía la notificación hasta que se realiza la entrega	4 días hábiles en destino.	80%	Media	Mensual
Periodo de entrega en Ceuta y Melilla de las notificaciones postales certificadas.	Tiempo en días desde que se envía la notificación hasta que se realiza la entrega.	4 días hábiles en destino.	80%	Media	Mensual
Periodo de entrega en Islas Canarias de las notificaciones postales certificadas.	Tiempo en días desde que se envía la notificación hasta que se realiza la entrega.	4 días hábiles en destino.	80%	Media	Mensual
Periodo de entrega fuera de España de las notificaciones postales certificadas.	Tiempo en días desde que se envía la notificación hasta que se realiza la entrega.	4 días hábiles en destino.	80%	Media	Mensual
Periodo de envío de las comunicaciones electrónicas al terminar de destino.	Tiempo en minutos desde que se envía la comunicación electrónica hasta que se realiza la entrega al terminal.	10 minutos	90%	Media	Mensual
Periodo de envío de las notificaciones electrónicas al servidor de destino.	Tiempo en minutos desde que se envía la notificación hasta que se realiza la entrega.	10 minutos	90%	Media	Mensual

Indicador	Métrica	Límite	% Cumplimiento	Relevancia	Periodo
Nº entregas correctas	Relación del número de entregas correctas (entregadas + rechazadas) y el número de notificaciones totales.	70%	100%	Alta	Mensual

Continuidad del servicio.	Relación entre el tiempo en que el servicio está interrumpido (sin incluir interrupciones planificadas) y la duración total del periodo.	99%	100%	Alta	Mensual
Notificación de la interrupción planificada del servicio a FREMAP.	Tiempo mínimo en horas con el que se avisa a FREMAP de la interrupción del servicio debido a una operativa planificada sobre el sistema del adjudicatario.	6 horas	99%	Media	Mensual
Interrupción del servicio.	Duración máxima en horas de la interrupción del servicio debido a operativas de mantenimiento.	24 horas	99%	Alta	Mensual
Tiempo de entrega de los certificados de tercero de confianza.	Tiempo máximo en días para que los certificados de tercero de confianza estén disponibles para su uso por la aplicación de FREMAP.	3 días hábiles en destino a contar desde fin de gestión de Transporte (fecha de cierre)	90%	Baja	Mensual
Tiempo de entrega de los certificados del servicio de mensajería.	Tiempo máximo en días para que los certificados del servicio de mensajería estén disponibles para su uso por la aplicación de FREMAP.	3 días hábiles en destino a contar desde fin de gestión de Transporte (fecha de cierre)	90%	Baja	Mensual

Disponibilidad de los avisos de paso en el caso de ausencia del destinatario en primera entrega.	Tiempo máximo en días para que los avisos de paso digitalizados estén disponibles para su uso por la aplicación de FREMAP.	3 días desde el momento del primer intento de entrega.	90%	Baja	Mensual
Informe mensual de incidencias.	Nº mínimo de informes de seguimiento de incidencias mantenidas en el periodo.	1	100%	Baja	Mensual
Reuniones periódicas de FREMAP con el adjudicatario para el seguimiento del servicio e incidencias del mismo.	Nº mínimo de reuniones de seguimiento en el año.	2	100%	Baja	Anual

Firma digital válida en los certificados de tercero de confianza	Relación entre el nº mínimo de certificados digitales de tercero de confianza con firma valida y en nº total de certificados digitales de tercero de confianza	100%	100%	Alta	Mensual
Firma digital válida en los certificados del servicio de mensajería.	Relación entre el nº mínimo de certificados digitales del servicio de mensajería con firma valida y en nº total de certificados digitales del servicio de mensajería.	100%	100%	Alta	Mensual
Tiempo de resolución de las incidencias de usuario.	Tiempo máximo en horas de resolución de incidencias.	24 horas	90%	Alta	Mensual

Los tiempos expuestos en los diferentes indicadores están exentos de incidencias externas no imputables directamente al servicio del adjudicatario como:

- Prestadores de Servicios de Certificación respecto de la validación de los certificados electrónicos y de las firmas electrónicas generadas con base en aquellos, y Entidades de Validación del “DNI electrónico”, respecto de la validación de los certificados y las firmas electrónicas basadas en las utilidades informáticas del DNI.
- Red de comunicaciones http para comunicación con emisor o receptor (Internet).
- Problemas derivados de la integración o cambios realizados en los sistemas de FREMAP que no estén validados por el adjudicatario, o por un mal funcionamiento de los sistemas de FREMAP.
- Contingencias que traigan causa del proceso de autenticación establecido por FREMAP respecto de los usuarios que quieran acceder al adjudicatario.
- Causa de fuerza mayor.

#### **4.5.2. Cálculo del nivel de servicio y de las penalidades**

El seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) se realizará mensualmente. Para los indicadores de cómputo mensual, se determinará el nivel de cumplimiento mensualmente. Para los indicadores de cómputo anual, se calculará el nivel de servicio acumulado mensualmente a título informativo, aplicándose las penalidades en ambos casos al final del semestre (meses de junio y diciembre).

Para cada indicador de actividad se contabilizarán los siguientes valores:

- **Número de peticiones en el período:** Es el número de peticiones atendidas para cada actividad durante el mes.
- **Número de peticiones que cumplen:** Número de peticiones que se han resuelto satisfactoriamente en plazo y calidad.

A partir de estos dos valores, se calcularán el porcentaje de cumplimiento de periodo:

Se obtendrá el número de peticiones exigidas, que es el valor objetivo exigible en el período redondeado al entero más próximo.

Número peticiones exigidas = Nivel de cumplimiento exigido (en cada indicador) X Número peticiones del periodo.

*1º Ejemplo:*

*Indicador de periodo máximo de intento de entregas de las notificaciones vía postal.*

*Número de peticiones en el período realizadas: 100.000 peticiones en el mes.*

*Número de peticiones que cumplen (en el tiempo máximo de 5 días, se ha procedido a su entrega o si esta no se ha podido realizar, a su destrucción): 99.000 peticiones realizadas correctamente.*

*El número peticiones exigidas = Nivel de cumplimiento exigido X el número de peticiones en el periodo.*

*91% X 100.000 =91.000*

*Por lo tanto para calcular si han cumplido el porcentaje de cumplimiento:*

*El número de peticiones cumplidas 99.000, es mayor que el número de peticiones exigidas, 91.000, por lo tanto no hay incumplimiento.*

*2º Ejemplo:*

*Indicador de periodo de entrega en península de las notificaciones vía postal:*

*Número de peticiones en el período realizadas: 100.000 peticiones en el mes.*

*Número de peticiones que cumplen (han sido entregadas en un plazo máximo de 3 días hábiles en destino): 70.000.*

*El número peticiones exigidas = Nivel de cumplimiento exigido X el número de peticiones en el periodo*

*80% X 100.000 =80.000*

*Por lo tanto para calcular si han cumplido el porcentaje de cumplimiento:*

*Al ser el número de peticiones que cumplen 70.000 inferiores al número de exigidas 80.000 se ha incumplido, aplicándole la penalidad o resolución del contrato de acuerdo a lo establecido el Pliego de Cláusulas Administrativas.*

#### **4.5.3. Horario del servicio**

El servicio se operará en un modelo 24 horas x 365 días al año.

El segmento temporal para realizar operaciones de mantenimiento internas del adjudicatario se deberá definir de forma que no afecte a los servicios que el adjudicatario proporcione a FREMAP. Estas actividades se realizarán de forma preferente en fines de semana y en la franja horaria nocturna.

#### **4.5.4. Plan de contingencia**

Para poder cumplir con la disponibilidad expuesta en apartados anteriores, el adjudicatario dispondrá de un Plan de Contingencia, el cual será objeto de valoración. Asimismo el adjudicatario dispondrá de un centro de respaldo sobre el cual se puede recuperar el nivel de servicio acordado en un tiempo máximo de 4 horas en caso de una contingencia total en el CPD principal según el plan de contingencias existente.

Los licitadores adjuntarán un dossier o memoria en castellano, donde se detallará como mínimo:

- Medidas preventivas para evitar que se materialice un incidente: recursos materiales, personas implicadas con sus responsabilidades y roles, protocolos de actuación.
- Medias y contramedidas necesarias durante la materialización del incidente, o inmediatamente cuya finalidad sea paliar los efectos adversos del incidente: recursos materiales, personas implicadas con sus responsabilidades y roles, protocolos de actuación.
- Contramedidas necesarias después de materializado y controlado el incidente. Su finalidad es restaurar el estado de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización del incidente: recursos materiales, personas implicadas con sus responsabilidades y roles y protocolos de actuación.

#### **4.5.5. Plan de despliegue**

El objetivo principal del plan de despliegue es implantar el nuevo servicio minimizando el impacto que pueda tener el cambio de proveedor para FREMAP.

El proveedor adjudicatario se hará cargo del despliegue en su totalidad, para ello, elaborará un plan detallado de despliegue que formará parte de los puntos a valorar en la adjudicación del contrato. El plan de despliegue deberá ser validado por FREMAP previamente a su ejecución.

Este plan debe contener, al menos:

- Requisitos previos (recursos humanos, dispositivos y materiales ajenos al contrato que se estimen necesarios para llevar a cabo el plan).
- Planificación detallada de las actividades a realizar en este periodo.
- Estimación y plazos necesarios.
- Entregables y documentación (diseño, configuración, etc.)
- Calendario de despliegue y puesta en marcha del servicio.

A continuación se detallan las condiciones del plan:

- El adjudicatario será responsable del suministro, instalación y configuración de todos los medios necesarios para prestar el servicio.
- La duración del plan de despliegue propuesto por el ofertante será de un máximo de un mes.
- La prestación del servicio comenzará tras haberse completado el despliegue y las pruebas necesarias, siendo necesaria la aceptación del mismo por parte de FREMAP.

Los procedimientos del plan de despliegue serán validados por FREMAP.

#### **4.5.6. Gestión de incidencias**

El adjudicatario dispondrá de un plan de organización y prestación del servicio de gestión de incidencias, el cual será objeto de valoración.

El servicio de HelpDesk para reporte de incidencias será como mínimo de 14 horas x 7 días.

Existirán procedimientos de gestión y escalado de incidencias y solicitudes de acuerdo con la priorización y los márgenes de tiempo de su resolución que se han definido en los apartados anteriores según la criticidad del servicio afectado.

El adjudicatario deberá habilitar un buzón de correo para la remisión de las incidencias que se detecten por FREMAP.

Adicionalmente, se deberá contar con una línea telefónica que dará el servicio de forma telefónica en horario laboral (al menos de 8 a 22 horas) de lunes a domingo. Se remitirá el teléfono así como los formularios o la información complementaria a proporcionar con las incidencias encontradas en el servicio.

Los licitadores adjuntarán un dossier o memoria en castellano, donde se expondrá el plan propuesto de cada licitador.

Como mínimo deberá detallar este plan:

- Los recursos humanos y herramientas destinados al servicio de atención a FREMAP.
- Los procedimientos aplicables al servicio de atención a FREMAP.

**NOTA:** Respecto a lo descrito en los apartados 4.5.4, 4.5.5 y 4.5.6, que será objeto de valoración como criterios no fórmulas, deberá tenerse en cuenta que no deberá desvelarse información relativa a la oferta realizada en los criterios fórmula. Si esto ocurriera, se excluiría al licitador.

#### 4.6. RECEPCIÓN NOTIFICACIÓN.

Durante la ejecución del contrato resultante de la presente licitación la firma electrónica avanzada reconocida por FREMAP y aplicable a las firmas de transacciones cualquier certificado digital emitido por los prestadores incluidos en la Lista de Confianza de Prestadores de servicios de Certificación (TSL) por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (Minetur)'.  
<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-es/servicios/firmaelectronica/paginas/prestadores.aspx>

## 5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

---

### 5.1. ACTUACIONES.

FREMAP podrá requerir al adjudicatario, cuantas veces considere necesarias para la prestación de un óptimo servicio, la celebración de **reuniones periódicas de seguimiento**, celebrándose como mínimo 2 anuales de acuerdo a lo establecido en el ANS, las cuales se realizarán en el lugar señalado al efecto por FREMAP, si bien, FREMAP se compromete a coordinar la ubicación de las reuniones con la adjudicataria para evitar, en la medida de lo posible, desplazamientos innecesarios.

En las reuniones se analizará la idoneidad del servicio prestado por la adjudicataria, así como las posibles incidencias que se hayan podido producir, levantándose acta final de las reuniones, en donde se reflejarán, por escrito, los acuerdos y compromisos alcanzados para la solución de las incidencias detectadas realizándose, posteriormente el seguimiento de los mismos hasta la resolución de la incidencia.

FREMAP, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos **controles y auditorias in situ**, que estime oportunos para la verificación del correcto funcionamiento de las instalaciones y la prestación del servicio. Se preavisará al menos con 3 horas de antelación.

Si a raíz de estos controles o auditorias, se detectan anomalías en las instalaciones o en el servicio objeto de licitación, FREMAP levantará un acta de disconformidad, que será notificada al adjudicatario, el cual deberá subsanar las deficiencias con la mayor inmediatez.

El adjudicatario deberá remitir a FREMAP, en el plazo máximo de tres días, un informe pormenorizado de las causas que han motivado las desviaciones, medios puestos en práctica para corregirlas y, finalmente, tiempo de resolución.

## 5.2. RESPONSABLES

FREMAP designará a una persona como responsable del contrato, la cual tendrá como atribuciones la labor de coordinación y seguimiento del servicio objeto de licitación, así como el cumplimiento del presente Pliego.

Como responsable del contrato mantendrá con el adjudicatario los contactos que estime oportunos y convocará las reuniones que, a su criterio, resulten necesarias a efectos de garantizar la correcta ejecución del servicio.

Asimismo, el adjudicatario designará un representante en orden a la resolución inmediata de cuantos defectos e incidencias sean observadas en la ejecución del contrato.

## 6. ANEXOS

---

### ANEXO I: Herramienta de Gestión de Notificaciones. Descripción Técnica

La aplicación del adjudicatario residirá completamente fuera de FREMAP, y deberá ajustarse a los siguientes parámetros:

Los métodos a los que se invocará FREMAP serán los siguientes:

- **Comunicación electrónica vía SMS (SMS Certificado):** Se le pasan como parámetros el nombre y apellidos y el número de teléfono móvil del destinatario, además del texto del SMS a enviar con un tamaño máximo de 700 caracteres.

- **Notificación electrónica Certificada vía Email:** Se le pasan como parámetros el nombre y apellidos y la dirección de correo electrónico del destinatario, además de un archivo PDF que será la comunicación que se adjunta en el email.
- **Notificación certificada vía Postal:** Se le pasan como parámetros el nombre y apellidos y la dirección postal del destinatario, además de un archivo PDF que será la comunicación que se imprime y se entrega en mano al destinatario en su domicilio.
- **Recuperar Objeto Comunicación:** Se le pasa como parámetro el identificador del licitador de la comunicación y el tipo de objeto a recuperar (certificado del licitador, albarán de entrega o aviso de paso). Retorna en BASE64 el documento correspondiente al objeto solicitado.
- **Cancelar Comunicación:** Se le pasa como parámetro el identificador del licitador de la comunicación. Retorna un código indicando si la comunicación se ha cancelado correctamente.
- **Conciliar Estados:** Se le pasa como parámetro un array con los identificadores del licitador de las comunicaciones para las que se consulta el estado. Retorna un array con el estado, la fecha y los comentarios de cada uno de los identificadores enviados.

Hay que tener en cuenta, que en todas estas operaciones que se invocarán desde la pasarela de comunicaciones con el adjudicatario, la invocación se hará mediante un SDK (una DLL) proporcionada por el adjudicatario. En la llamada a todas las operaciones del SDK se le proporcionará un certificado y unos datos de conexión. En los datos de conexión se pasará la URL donde estarán publicados las operaciones del servicio web del licitador y con el certificado el SDK nos realizará automáticamente la firma digital de las peticiones para garantizar que estas provienen de FREMAP.

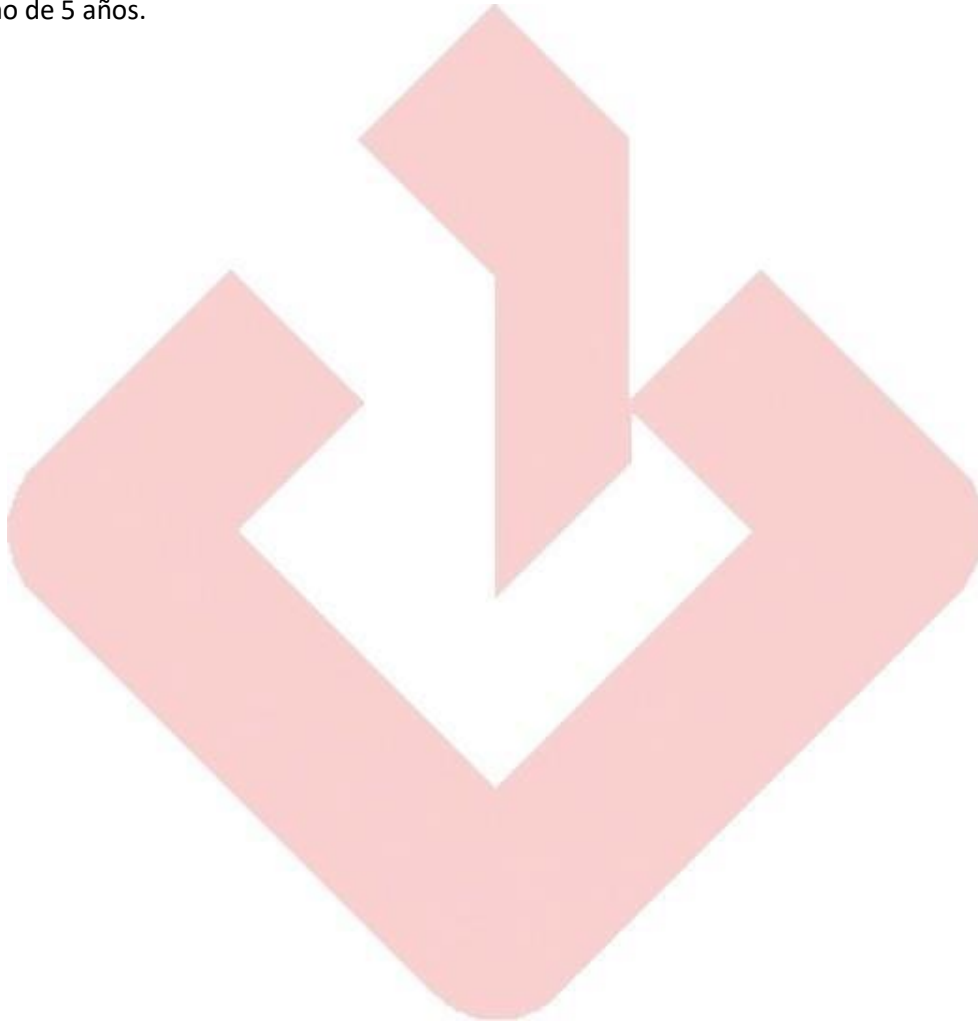
Además, el adjudicatario cuando se cierre una transacción, de cualquiera de los tipos anteriormente descritos, invocará un servicio web desarrollado por FREMAP para actualizar el estado final de la transacción en cuestión. El servicio web tiene el wsdl, como ANEXO II.

#### Otros requisitos técnicos:

- La infraestructura de la aplicación del adjudicatario, tanto en hardware y software, deberá residir íntegramente fuera de la infraestructura de FREMAP.
- La comunicación entre ambas entidades se realizará a través de servicios web sobre canal seguro (https). La codificación de los ficheros que se envíen será BASE64.
- Los ficheros enviados hacia FREMAP (certificados y avisos de paso) deberán ir firmados digitalmente por un certificado digital válido en el momento de la firma y expedido por una entidad certificadora acreditada.
- El pool de direcciones IP que utilizará la aplicación deberá ser conocido por FREMAP para poder ser incluido en las reglas del cortafuegos. Cualquier modificación de alguna de las citadas direcciones deberá ser comunicado a FREMAP, como mínimo 2 días hábiles antes de su puesta en uso.
- Cualquier interrupción planificada del servicio deberá ser comunicada con suficiente antelación a FREMAP, como mínimo con 6 horas de antelación.
- Se deberá proporcionar de un entorno de desarrollo e integración de características similares al entorno de producción.

- La capa de servicios ofertada por la aplicación del adjudicatario deberá incluir suficientes métodos para soportar las siguientes funcionalidades:
  - Solicitud del estado actual de los envíos. En la respuesta se deberá indicar al menos el identificador de la notificación, el estado actual, la fecha y hora en que se produjo el cambio de estado y un campo de observaciones con la información relevante del envío.
  - Solicitud de envío de los certificados de la entidad que desempeña el rol de “tercero de confianza”. En la respuesta se deberá incluir al menos el identificador de la notificación, el certificado digitalizado y la fecha y hora en que se generó el mismo.
  - Solicitud de envío de los certificados del servicio de mensajería. En la respuesta se deberá incluir al menos el identificador de la notificación, el certificado digitalizado y la fecha y hora en que se generó el mismo.
  - Servicio de cancelación de envío en el servicio de notificaciones vía postal. Siempre dentro de los 30 minutos siguientes al envío de una notificación se podrá solicitar la cancelación de la entrega. En la respuesta se deberá incluir al menos el identificador de la notificación y el resultado de la cancelación.
  - Solicitud de los avisos de paso asociados a una notificación. En la respuesta se deberá incluir al menos el identificador de la notificación, el aviso de paso digitalizado y la fecha y hora en que se generó el aviso.
- La aplicación deberá enviar la situación actual de cada uno de los envíos (ej. Pendiente de procesar, En tránsito, Entregado....) a nuestros sistemas. Este envío debe hacerse a través de una llamada a un servicio web publicado por nuestra aplicación a través de canal seguro. En la respuesta se deberá indicar al menos el identificador de la notificación, el estado actual, la fecha y hora en que se produjo el cambio de estado y un campo de observaciones con la información relevante del envío.
- Envío de los avisos de paso digitalizados para aquellas notificaciones que no pudieron ser entregadas a nuestros sistemas. Este envío deberá realizarse a través de una llamada a un servicio web publicado por nuestra aplicación a través de canal seguro. El tiempo de envío entre la entrega y la recepción de los mismos por parte de FREMAP no deberá superar los tres días desde la entrega de la notificación. El formato de dicho certificado será pdf.
- Envío de los certificados de entrega del servicio de mensajería digitalizados a nuestra aplicación. El tiempo de envío entre la entrega y la recepción de los mismos por parte de FREMAP no deberá superar los tres días desde la entrega de la notificación. Este envío deberá realizarse a través de una llamada a un servicio web publicado por nuestra aplicación a través de canal seguro. El formato de dicho certificado será pdf. Este envío debe hacerse a través de una llamada a un servicio web publicado por nuestra aplicación a través de canal seguro.
- Envío de los certificados de la entidad que desempeña el rol de “tercero de confianza” de cada notificación enviada a nuestros sistemas. Este envío deberá realizarse a través de una llamada a un servicio web publicado por nuestra aplicación a través de canal seguro. El tiempo de envío entre la entrega y la recepción de los mismos por parte de FREMAP no deberá superar los tres días desde la entrega de la notificación. El formato de dicho certificado será pdf.
- El mínimo número de estados que deberá contemplar la aplicación serán los siguientes:

- Pendiente de enviar: La notificación no ha sido enviada al servicio de mensajería.
  - En curso: La notificación está en manos del servicio de mensajería.
  - Entregada: La notificación fue entregada correctamente al destinatario.
  - Rechazada: La notificación fue rechazada por el destinatario.
  - Cancelada: Se solicitó desde FREMAP la cancelación del envío.
  - No entregada: No se pudo entregar la notificación en el tiempo máximo fijado por FREMAP. Se destruye la notificación en formato físico.
- 
- Custodia de la aplicación de los registros y certificados generados para cada envío durante un periodo mínimo de 5 años.



## **ANEXO II ``Feedback.wsdI``**

Se incluye como documento el archivo ``ANEXO II- Feedback.wsdI`` en formato wsdI.

