

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques pels serveis de missatgeria (SMS) per a la prestació de serveis interns i a través del numero curt 217010 per a Barcelona de Serveis Municipals S.A.

AUTOR: Federico Jiménez Real

Introducció

Naturalesa jurídica i objecte del contracte

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant BSM) utilitza els serveis de missatgeria curta als sistemes de telefonia mòbil com un canal més de gestió dels seus serveis.

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de missatgeria SMS a través del número curt 217010 per a Barcelona de Serveis Municipals S.A.

Per aconseguir aquest objectiu, en aquest document es descriuen i liciten tant les prescripcions funcionals i tècniques exigides per BSM com el conjunt de treballs i/o serveis que l'adjudicatari haurà de realitzar amb la màxima puntualitat, dedicació i professionalitat.

Situació actual

BSM utilitza els serveis de missatgeria curta als sistemes de telefonia mòbil com un canal de gestió de diferents serveis interns, com per exemple la gestió de la connexió d'agents externs a la xarxa de convidats o pel control del servei anomenat DUM, relacionat amb les zones d'estacionament regulades per la Distribució Urbana de Mercaderies a la Ciutat de Barcelona, amb el número curt 217010 associat a l'Ajuntament de Barcelona.

Abast General del servei

El servei objecte del present contracte inclou la prestació continuada del servei de missatgeria SMS per a les necessitats internes de gestió de serveis de BSM i a través del número curt 217010.

L'abast inclou:

- El manteniment actiu i operatiu del número curt 217010 per a l'enviament i recepció d'SMS.
- La provisió de capacitat mensual estimada de fins a 3.000 SMS/mes.
- El suport tècnic i manteniment del servei segons els estàndards de qualitat i disponibilitat establerts.
- La integració i continuïtat tècnica del servei, garantint la compatibilitat amb els sistemes actuals de BSM i la traçabilitat dels missatges.
- La gestió de la numeració exclusiva i la seva vinculació amb l'Ajuntament de Barcelona.

Prestacions Objecte del Contracte

Les prestacions objecte del contracte inclouen:

- Subministrament i operació del servei de missatgeria SMS per canals curts.
- Ús exclusiu del número curt 217010, adscrit a Worldline Iberia S.A.
- Accés a plataforma d'enviament i recepció d'SMS amb capacitat d'automatització i control.
- Escalat de tarifes segons consum, segons condicions pactades.
- Servei de suport tècnic i monitoratge operatiu.
- Generació d'informes d'activitat mensuals o segons requeriment de BSM.
- Opcionalment, l'accés a interfícies tècniques (API) per a integració amb sistemes de BSM.

Marc Temporal del Contracte

El contracte tindrà una durada inicial de dos anys, que començarà a comptar a partir de l'endemà de la posada en marxa efectiva del servei, un cop signat el contracte.

Aquesta durada cobreix el període necessari per garantir la continuïtat dels serveis de missatgeria SMS. Durant aquest període, l'adjudicatari haurà de prestar el servei de forma ininterrompuda i conforme als requeriments funcionals i tècnics establerts en aquest plec.

Tot i que s'ha estimat un consum mensual de 3.000 SMS, aquest volum no serà obligatori, i la contractació s'ajustarà a les necessitats reals de BSM al llarg de la vigència del contracte.

Requeriments Funcionals

Els requeriments funcionals del servei d'enviament de SMS per a BSM son:

- El servei ha d'estar operatiu 24/7 i garantir una disponibilitat mínima del 99,5% mensual.
- El sistema ha de permetre la recepció automàtica i la resposta programada a missatges entrants.
- L'adjudicatari ha d'oferir un punt únic de contacte tècnic per la gestió d'incidències.
- El servei ha de permetre l'enviament massiu i individualitzat de missatges.
- El sistema ha d'estar preparat per gestionar pics puntuals d'alta demanda.
- Cal disposar d'un sistema de reporting i monitoratge accessible per BSM, amb accés a dades històriques, traçabilitat i control de consums.

Requeriments Tècnics

Els requeriments tècnics del servei d'enviament de SMS per a BSM son:

- El número curt 217010 ha d'estar adscrit i operat per l'adjudicatari, amb reconeixement per part dels operadors mòbils nacionals.
- La infraestructura tècnica haurà de complir amb les normatives de seguretat ISO 27001 i ISO 27018, i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- El servei haurà de garantir encriptació en trànsit i emmagatzematge segur de dades (si n'hi ha).
- El sistema haurà de permetre la integració via API REST o similar, amb autenticació i protocols segurs.
- El proveïdor haurà de garantir la no transferència internacional no autoritzada de dades personals.
- Els servidors que allotgin el servei hauran de residir preferentment en territori de la UE, i si no és així, garantir mesures equivalents de seguretat i protecció de dades.
- El servei haurà d'estar optimitzat per alta disponibilitat, amb mecanismes de tolerància a errors i pla de continuïtat de servei.

Condicions d'execució

A continuació s'estableixen les condicions generals d'execució que regiran aquest contracte i que l'adjudicatari estarà obligat a complir durant la seva consecució.

Llicenciament

Si dintre de l'abast d'aquest contracte és requerida l'adquisició de llicències per BSM, els licitants han d'incloure en les ofertes tots els requeriments a nivell de llicenciament, s'ha d'especificar el nombre i cost unitari de totes les llicències necessàries pel projecte o servei i en l'oferta s'ha d'especificar tant el cost d'adquisició inicial com el cost del manteniment posterior.

L'adjudicatari serà responsable de la contractació i provisió de totes les llicències necessàries pel projecte i/o servei i BSM haurà de ser el titular de les llicències.

Les despeses associades a llicències requerides per part del l'adjudicatari per tal de desenvolupar el projecte o servei, aniran al seu càrrec no essent responsabilitat de BSM subministrar l'entorn de treball del licitador.

Si per necessitat del projecte o servei, o per requeriment de BSM, durant l'execució d'aquest contracte s'identifica la necessitat d'adquirir alguna llicència addicional no prevista, l'adjudicatari es compromet a informar a BSM previ a realitzar qualsevol adquisició.

Horari i ubicació de l'equip

L'adjudicatari prestarà el servei en modalitat remota, atès que es tracta d'un servei de missatgeria SMS a través de plataforma i infraestructura pròpia. No obstant això, BSM es reserva el dret de requerir, en cas de situacions crítiques o de seguiment tècnic, la presència de personal tècnic de l'adjudicatari a les seves dependències.

L'horari d'atenció en cas d'incidències serà de dilluns a divendres, de 8:00 h a 20:00 h, amb disponibilitat de resposta en un màxim de 4 hores laborables. En cas d'incidències greus que afectin la disponibilitat general del servei, s'exigirà actuació immediata, amb resposta fora de l'horari habitual si és necessari.

Els servidors que allotgin el servei podran estar ubicats fora del territori nacional, sempre que es compleixin les mesures establertes per garantir la seguretat i la protecció de dades segons la normativa vigent, inclosa la normativa sobre transferència internacional de dades personals.

Equip de treball

L'adjudicatari haurà d'aportar un equip tècnic amb la categoria professional i el nivell d'especialització més adient a les necessitats objecte del contracte.

Qualsevol modificació de l'equip assignat haurà de ser comunicat prèviament a BSM amb una antelació mínima de 10 dies laborables i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques. En cas de substitució l'adjudicatari haurà de realitzar obligatòriament un procés de transferència de coneixements.

BSM es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte o servei en qualsevol moment, rebutjar-lo i/o aplicar les penalitzacions corresponents en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

BSM es reserva el dret a sol·licitar el canvi d'un o més dels recursos assignats en el cas d'identificar que la qualitat del servei prestat no és la mínima requerida. Aquest canvi s'haurà de produir en un període màxim de 15 dies laborables a partir de la comunicació al adjudicatari.

Acords del nivell de Servei (ANS)

L'adjudicatari haurà de garantir un nivell de servei adequat a la criticitat dels serveis de missatgeria SMS prestats per a BSM, amb un compromís mínim de disponibilitat mensual del 99,5% del sistema. Qualsevol interrupció no planificada del servei serà considerada una incidència, i s'hauran d'establir mecanismes de monitoratge i resposta per garantir la seva resolució en els terminis fixats.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a proporcionar un reporting mensual amb dades sobre la disponibilitat del servei, el volum d'SMS enviats i rebuts, el temps de resposta mitjà i la traçabilitat de les operacions. Aquest informe es presentarà al responsable del contracte designat per BSM i servirà com a eina de seguiment dels compromisos adquirits.

En cas d'incidències crítiques que impedeixin el funcionament del servei, l'adjudicatari haurà de posar en marxa un pla d'actuació immediat i comunicar-ho a BSM en un termini màxim d'una hora des de la seva detecció. Les incidències de grau mitjà o menor hauran de ser resoltes en un termini màxim de 8 hores laborables.

El compliment d'aquests paràmetres serà objecte d'avaluació periòdica i podrà donar lloc a l'aplicació de penalitzacions en cas d'incompliment reiterat. Així mateix, l'adjudicatari haurà de disposar dels recursos tècnics i humans necessaris per garantir l'estabilitat, la qualitat i la seguretat del servei contractat.

Compliment Estàndards i Polítiques de BSM

BSM es regeix per un seguit de polítiques i procediments en l'àmbit de tecnologia orientats a garantir tant la qualitat com la correcta consecució i evolució dels projectes i serveis que governa.

Amb aquesta orientació, en els següents apartats es detallen els aspectes més rellevants a tenir en compte per a la correcta execució del contracte que l'adjudicatari haurà de respectar i s'obligarà a aplicar per alinear-se amb les bones practiques referides.

Si es considera necessari, durant l'execució del contracte, BSM posarà a disposició del adjudicatari aquells procediments complementaris que consideri rellevants.

L'adjudicatari ha de presentar en l'oferta com proposa aplicar aquestes polítiques i com s'alinejarà amb els requeriments metodològics i tècnics de BSM, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

Gestió del Contracte

L'adjudicatari nomenarà un únic responsable del contracte com interlocutor per a la gestió del contracte; alhora BSM nomenarà un interlocutor únic.

Periòdicament, i a sol·licitud de BSM, es realitzaran reunions de seguiment i coordinació de l'objecte del contracte en el que és obligatòria la participació de l'adjudicatari.

Gestió de Projectes i Desenvolupaments

BSM posa a disposició dels licitadors, com annexa a aquest plec, el document d'Estàndards de Metodologia i Lliurables. L'objectiu d'aquest document és proporcionar als proveïdors tecnològics les pautes i requeriments tècnics i metodològics de BSM en la gestió i desenvolupament de projectes per tal de compartir i assegurar el compliment de les directrius establertes des de Sistemes d'Informació.

L'adjudicatari manifesta haver llegit el procediment adjunt i s'obliga a aplicar els requeriments referits en aquesta norma i generar els lliurables estipulats per tal de garantir el correcte seguiment i control de l'evolució de costos, terminis, abast i qualitat dels projectes assegurant la correcta transferència de coneixement a l'organització.

Eines de suport al servei

BSM disposa d'eines corporatives per donar suport a la gestió i operació dels diferents serveis i projectes. En el cas d'identificar que per a portar a terme l'execució d'aquest contracte l'adjudicatari necessita accés a alguna d'elles, BSM donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

L'adjudicatari haurà de fer us obligatòriament de les eines de suport que BSM consideri necessàries per a portar a terme l'execució d'aquest contracte.

Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir els productes i serveis derivats o inclosos en la present contractació per un període o termini de garantia de, com a mínim, un any, a partir de la data de recepció dels mateixos i acceptació de l'entrega –a través de l'acta de recepció del sistema– per part de BSM, obligant-se a fer els canvis necessaris per solucionar les deficiències detectades imputables a l'adjudicatari si així ho sol·licita BSM.

Aquesta garantia inclourà l'esmena d'errors o fallades ocults que es posin de manifest en el funcionament dels desenvolupaments o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altre mitja. Els productes originats com a conseqüència de l'esmena d'errades s'hauran de lliurar a conformitat amb el que exigeix aquest plec.

Durant el període de garantia, totes les tasques de suport tècnic i consultoria necessàries per diagnosticar i resoldre els defectes ocorreguts aniran a càrrec de l'adjudicatari a cost zero.

En l'oferta s'adjuntaran les condicions específiques de la garantia proporcionada per l'empresa adjudicatària pel que fa als productes derivats o inclosos en la present proposta, especificant amb claredat l'abast de les mateixes.

Confidencialitat

L'Adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per BSM.

L'Adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquest concurs per a altres fins que la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisi funcionals o de requeriments en benefici propi de les persones físiques o jurídiques que retirin tal documentació annexa als presents plecs, en cas que existís.

Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per BSM, PATSA i/o CBSA, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

Codi Font i Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a BSM de forma exclusiva respectivament. Els desenvolupaments, productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia. Per tant BSM resta com a propietari dels fonts realitzats, sense cap dret per part de l'Adjudicatari.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que pugui correspondre-li sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest plec de condicions, bé sigui en forma total o parcial, directament o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa de BSM.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de BSM, necessaris per al desenvolupament del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'Adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a BSM. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

No obstant, si se'n deriva algun dret d'autor o inalienable pel seu autor, l'adjudicatari s'obliga a fer una cessió/transmissió de drets en exclusiva a favor de BSM per temps indefinit, sense que aquest fet li doni dret a reclamar cap import en concepte de compensació i/o indemnització per aquest concepte.

Compliment GDPR

L'adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent aquella qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en la que la seva confidencialitat sigui indicada per BSM o bé aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini mínim de 5 anys després de la finalització del contracte.

Així mateix, l'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst en la Regulació General de Protecció de Dades (RGPD), publicada el 25 de maig de 2018, en el que respecta a la Protecció de Dades de Caràcter Personal, en la qual es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, i en el seu Reglament de Desenvolupament.

Compromís del Model de Seguretat ISO 27018 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

La certificació ISO 27018 publicada el 29 de Juliol de 2014, és un codi de bones pràctiques en controls de protecció de dades per a serveis de computació en el núvol. Aquesta norma s'uneix a l'anterior

ISO / IEC 27001 i ISO / IEC 27002 en l'àmbit de gestió de la seguretat de la informació i que es dirigeix específicament als proveïdors de serveis de núvol.

L'objectiu obertament perseguit per la norma és crear un conjunt de normes, procediments i controls a través dels quals els proveïdors de serveis en el núvol que, de conformitat amb la normativa europea en matèria de privacitat, actuen com a "processadors de dades", puguin garantir el compliment de les obligacions legals en matèria de tractament de les dades personals. Alhora proporciona als consumidors potencials de serveis cloud una eina comparativa útil per exercir el dret de verificar i auditar als nivells de compliment de les regulacions establertes pel proveïdor.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga a aplicar i alinear-se amb les bones practiques referides en aquesta norma, així com les referides al ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

Política ambiental

L'Adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política Ambiental de BSM fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant, correctament, els residus.

Els residus, sòlids o líquids, s'hauran de separar per fraccions i gestionar, correctament, mitjançant un gestor autoritzat per la Generalitat de Catalunya. Caldrà comunicar a BSM els gestors escollits i aportar la documentació relativa a la gestió de residus: fulls de seguiment de residus, fitxa d'acceptació (en cas que sigui necessari), així com altra informació que BSM puguin demanar per tenir constància d'aquesta gestió.

Compromís de prevenció de riscos laborals

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i en aquest sentit, s'obliga a lliurar a BSM la documentació següent:

- Avaluació dels riscos relacionats amb l'activitat que tingui previst realitzar.
- Pla de prevenció pel control dels riscos detectats. Mesures de prevenció i protecció que el personal de BSM haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.
- Llistat de treballadors que accediran a les instal·lacions.
- Justificants de la formació dels treballadors conforme han estat informats dels riscos als quals estan exposats i de les mesures de protecció que han de tenir en compte. Informes d'aptitud d'aquests treballadors en relació a les tasques que han de realitzar. Contracte amb la Entitat Asseguradora d'Accidents de Treball i Malaltia Professional.
- Justificants de lliurament d'equips de protecció individual als treballadors.

BSM s'obliga a lliurar a l'adjudicatari la documentació corresponent a la prevenció, en relació a la instal·lació, i és la següent:

- Avaluació dels riscos relacionats amb els llocs on tingui previst realitzar l'activitat.
- Pla de prevenció per al control de riscos detectats.
- Mesures de prevenció i protecció que el personal del Promotor haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.

Auditoria

Els adjudicataris hauran de reconèixer el dret de BSM per examinar per mitjà d'auditors, externs o propis, el fidel compliment dels treballs per ells prestats i el compliment de les condicions d'execució.

BSM tindrà dret a dur a terme auditories de les activitats dels adjudicataris per assegurar-se que l'execució dels treballs es porta d'acord amb el que estableix el present Plec. Tot el material i informació requerida per aquestes inspeccions i auditories pels representants de BSM o els seus representants estarà disponible sense restriccions. BSM notificarà a l'adjudicatari amb dues setmanes d'antelació l'auditoria i amb un dia d'antelació la inspecció a realitzar, i l'adjudicatari tindrà l'obligació de:

- Facilitar l'accés al material sol·licitat pel grup auditor.
- Designar persones responsables que acompanyin els auditors.
- Facilitar un entorn de treball adequat a la mateixa ubicació en què té lloc l'auditoria.
- Cooperar amb l'auditor.
- Participar en les reunions que convoqui l'auditor.
- Analitzar les dades trobades perquè l'informe sigui real.
- Emprendre ràpidament accions correctores i / o preventives. Emetre una resposta oficial als defectes dels que ha informat el grup d'auditors.

ANEX 1

Afegir Manual Gestió de Projectes – Estàndards de Metodologia i lliurable