

PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI WHATSAPP
BUSINESS PEL BANC DE SANG I TEIXITS
Expedient: CSE/1000/1100007263/26/PO

ÍNDEX

1.	Context	3
2.	Objecte del contracte	3
3.	Activitats i funcions de l'empresa contractista	4
4.	Finalitats i objectius a assolir	4
5.	Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació.....	4
5.1.	Característiques generals del servei	4
5.2.	Funcionalitats requerides	5
5.3.	Seguretat i privacitat	5
5.4.	Escalabilitat i disponibilitat	5
5.5.	Requisits específics per al canal WhatsApp Business Platform	6
5.5.1.	Tipologia del canal i perfil verificat.....	6
5.5.2.	Categories i tipus de missatges	6
5.5.3.	Finestra de conversa i gestió de sessions.....	6
5.5.4.	Sistema de fallback i continuïtat del missatge.....	7
5.5.5.	Capacitat multi-comptes i multicanal	7
5.5.6.	Entorn API i integració tècnica	7
5.5.7.	Requisits operatius	7
a)	Configuració recomanada de l'entorn WABA	7
b)	Suport per sandbox i proves	7
c)	Validació prèvia de destinataris	7
d)	Auditoria i registre d'activitat.....	7
e)	Seguretat avançada.....	8
6.	Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions	8
7.	Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores.....	9
7.1	Resum Executiu	9
7.2	Capacitat i fiabilitat de l'enviament	9
7.3.	Integració i compatibilitat	9
7.4	Seguretat i compliment normatiu	10
7.5.	Suport tècnic.....	10
8.	FACTURACIÓ	11

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Context

El Banc de Sang i Teixits (BST) és una entitat pública adscrita al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, amb la missió de garantir el subministrament i l'ús segur i eficient de sang, teixits i altres components biològics. Per assolir la seva missió i millorar la comunicació amb els donants, el BST necessita implementar un sistema modern, fiable i escalable de comunicació omnicanal.

Dins d'aquest marc, es planteja la contractació d'un servei especialitzat en l'enviament automatitzat de missatges a través de WhatsApp Business Platform, amb l'objectiu de convocar, recordar i fidelitzar els donants de manera eficient, personalitzada i segura.

2. Objecte del contracte

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del servei d'enviament de missatges via WhatsApp Business, definint així les seves qualitats mínimes generals, amb plena integració amb els sistemes del Banc de Sang i Teixits (BST).

Amb la realització de l'objecte contractual referit, l'òrgan de contractació pretén cobrir les següents necessitats i/o funcionalitats:

- Millorar l'eficiència en la gestió de cites i campanyes de donació.
- Establir una comunicació proactiva amb els donants (convocatòries, agraïments, recordatoris, recomanacions, etc.).
- Garantir la seguretat, privacitat i traçabilitat de les comunicacions realitzades.

Atès que les característiques tècniques dels serveis de missatgeria requerits poden variar segons la finalitat comunicativa, el BST estableix en aquest plec els requisits funcionals i tècnics que han de complir-se per garantir una prestació de servei adequada, tot i que aquest contracte no es divideix en lots.

Característiques:

- Servei integral d'enviament de missatges via WhatsApp Business.
- Integració completa amb els sistemes d'informació del BST.
- Compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades, seguretat i traçabilitat de les comunicacions.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- Disposar d'una plataforma d'enviament de whatsapp
- Gestiona la integració amb META
- Integració via API de la missatgeria

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Disposar d'una plataforma d'enviament de WhatsApp, que pugui assolir un volum de 3.500.000 de missatges anuals
- Plataforma omnicanal integrada
- Personalització de missatges
- Suport 24x7
- Plataforma segura (RGPD)
- Escalable
- Integrable via API

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

5.1. Característiques generals del servei

Es requereix una plataforma com a solució integral, modular i omnicanal d'aplicacions al núvol potenciades amb IA (Plataforma d'Engagement), dedicades a l'Automatització del Màrqueting (segmentació i enviament de comunicació sortint), Automatització Conversacional (agents virtuals basats en IA per a la comunicació entrant) i Atenció al Client (atenció humana enriquida amb IA generativa).

El servei haurà de complir, com a mínim, amb les característiques següents:

- **Integració via API:** La plataforma haurà de permetre una integració segura i estable mitjançant API RESTful documentada, facilitant l'automatització dels enviaments i la sincronització en temps real amb els sistemes interns (ERP, CRM o base de dades del BST).
- **Capacitat d'enviament:** El sistema haurà de suportar, com a mínim, **3.500.000 missatges anuals**, amb possibilitat d'escalabilitat acreditada fins a increments superiors al 25% de càrrega. S'exigirà una **taxa d'entrega efectiva $\geq 95\%$** i capacitat per gestionar **pics intensius de trànsit**.

- **Compte verificat i plantilles aprovades:** El proveïdor haurà de gestionar un **compte verificat a WhatsApp Business** en nom del BST (WABA), amb suport per plantilles homologades segons la política de Meta i gestió de múltiples identificadors si cal.
- **Comunicació bidireccional:** El servei haurà de permetre la recepció i gestió de respostes per part dels donants, amb opcions d'auto resposta, etiquetatge, enrutament i anàlisi posterior. La plataforma proporcionada ha de permetre aquesta comunicació bidireccional.
- **Agent propi d'IA per automatitzar converses basades sobre informació proporcionada des del BST.** Aquest agent formarà part de la plataforma i ha de ser integrable via API.

5.2. Funcionalitats requerides

La solució haurà d'incloure, com a mínim, les funcionalitats següents:

- **Plataforma omnicanal integrada:** En cas que WhatsApp no estigui disponible per a un destinatari, la plataforma haurà de disposar de canals alternatius com **SMS** i/o **RCS** i opcionalment **correu electrònic**, amb sistema de fallback automàtic.
- **Personalització de missatges:** Suport per inserir camps variables (nom, hora de cita, grup sanguini, centre de donació, etc.) per augmentar la rellevància i resposta.
- **Informes i estadístiques:** Accés a informes detallats en temps real sobre taxa d'entrega, obertura, clics i resposta, amb possibilitat de **descàrrega i exportació** en formats compatibles amb sistemes analítics.
- **Gestió d'interaccions:** Capacitat de categoritzar, filtrar i respondre als missatges entrants; historial d'interaccions i segmentació per campanyes o comportaments previs via plataforma única i/o API.
- **Entorn multiusuari i control d'accés:** Capacitat per gestionar accessos d'usuari a la plataforma.
- **Formació i suport:** El proveïdor haurà d'oferir:
 - Formació inicial de mínim **12 hores distribuïdes en 3 mesos**.
 - Documentació tècnica i manuals d'usuari.
 - **Suport tècnic 24/7** mitjançant canal telefònic, correu i plataforma online.

5.3. Seguretat i privacitat

- **Xifratge de missatges:** Tota la comunicació haurà d'estar protegida amb **xifratge d'extrem a extrem**, segons els estàndards de la plataforma WhatsApp Business.
- **Compliment RGPD:** El proveïdor haurà d'acreditar el **compliment del Reglament General de Protecció de Dades** mitjançant DPO designat, polítiques de privacitat i mesures tècniques i organitzatives adequades.
- **Certificacions de seguretat:** Serà **obligatori** que el proveïdor compti amb la **certificació ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1 (gestió de serveis TIC), ISO/IEC 27017 (seguretat en serveis cloud) i ISO/IEC 27018 (protecció de dades personals en entorns cloud)**.
- **Emmagatzematge i retenció:** Les dades personals hauran de ser **emmagatzemades dins de la UE**, amb sistemes redundants i polítiques clares de retenció i esborrament segur.
- **Auditories periòdiques:** Es requerirà que el proveïdor realitzi **auditories de seguretat anuals** i proporcioni els resultats al BST.

5.4. Escalabilitat i disponibilitat

- **Escalabilitat demostrada:** La solució haurà d'acreditar la seva capacitat d'adaptació a increments de volum i nous canals, amb rendiment garantit.

- **Alta disponibilitat del servei:** El sistema haurà de garantir un SLA amb disponibilitat mínima **igual o superior al 99,5%**, amb mecanismes de recuperació davant errors i monitoratge actiu 24/7.

5.5. Requisits específics per al canal WhatsApp Business Platform

5.5.1. Tipologia del canal i perfil verificat

- El proveïdor haurà d'utilitzar la **WhatsApp Business Platform (WABA)** oficial, basada en les especificacions de **Meta Cloud API**.
- El compte associat al BST haurà de ser:
 - **Verificat amb insígnia verda** per Meta.
 - Configurat amb la **identitat corporativa del BST** (logotip, nom públic, descripció).
 - Gestionat sota un entorn **dedicat** o compartit amb accés exclusiu, segons la política de seguretat del BST.
- El proveïdor haurà de fer-se càrrec de:
 - El procés de **creació i verificació del compte WABA**, si escau.
 - L'alta i aprovació de plantilles segons les **polítiques HSM de Meta (Highly Structured Messages)**.
 - El manteniment de les configuracions de perfil i accés.

5.5.2. Categories i tipus de missatges

El servei haurà de permetre l'ús de **totes les categories reconegudes per Meta**, amb control de plantilla i flux de conversa:

Categoria Meta	Ús específic al BST
Utilitat	Confirmacions, recordatoris, canvis de cita
Autenticació	Verificació d'identitat, si s'escau
Marketing	Promoció de campanyes, crides a la donació
Servei	Resposta a iniciatives del donant (doubts, etc.)

Els missatges podran incloure:

- **Variables dinàmiques** (nom, cita, centre, grup sanguini...).
- **Multimèdia:** imatges, vídeos, àudios i documents.
- **Botons interactius:** crides a l'acció, enllaços, respostes ràpides.
- **Menús i opcions pre definides.**

5.5.3. Finestra de conversa i gestió de sessions

- Cada interacció s'emmarca dins d'una **sessió de conversa de 24 hores** iniciada pel donant o pel primer missatge enviat.
- El proveïdor haurà d'implementar:
 - Controls de temps i notificació d'expiració de conversa.
 - Auditoria i emmagatzematge de les converses finalitzades.
 - Mecanismes per evitar reenviament innecessari si la conversa està activa.

5.5.4. Sistema de fallback i continuïtat del missatge

- La plataforma haurà de disposar d'un **mecanisme automatitzat de fallback** que, en cas que el missatge no es pugui entregar via WhatsApp (usuari no registrat, línia no operativa, limitació del dispositiu...), realitzi:
 - **Reenviament automàtic via SMS** o correu electrònic.
 - **Informe d'execució amb registre de canal alternatiu utilitzat.**

Aquest sistema ha d'estar integrat dins del flux de comunicació sense necessitat d'intervenció manual.

5.5.5. Capacitat multi-comptes i multicanal

- La solució haurà de permetre la gestió de múltiples **sender IDs**, útil en cas de departaments, delegacions o campanyes diferenciades.
- Compatible amb altres canals de missatgeria: **Telegram, Facebook Messenger, RCS, Instagram**, amb capacitat de desplegament progressiu.

5.5.6. Entorn API i integració tècnica

L'API haurà d'oferir com a mínim:

- Enviament de plantilles i missatges personalitzats.
- Consulta d'estat de missatges (enviat, entregat, llegit).
- Gestió de sessions i converses actives.
- Webhooks segurs per notificar al BST de respostes o incidències.
- Suport per **SDKs en llenguatges habituals**: Python, Node.js, Java, PHP, etc.

5.5.7. Requisits operatius

A continuació es defineixen **recomanacions tècniques i bones pràctiques** que el proveïdor haurà de tenir en compte per garantir la qualitat i seguretat del servei:

a) Configuració recomanada de l'entorn WABA

- Nivell de missatgeria **Tier 2** o superior, per garantir una capacitat mínima de 10.000 missatges/diaris.
- Configuració de dominis de marca, DNS, enllaços i número de telèfon verificat.
- Monitoratge actiu de reputació del compte i índexs de qualitat segons les mètriques de Meta.

b) Suport per sandbox i proves

- Entorn de proves **sandbox** funcional per a validacions i test de noves funcionalitats sense impacte en producció.
- Registre i validació prèvia de plantilles abans del llançament.

c) Validació prèvia de destinataris

- La plataforma haurà d'incloure un mòdul de **validació de números mòbils**:
 - Verificació de format, existència i compatibilitat amb WhatsApp.
 - Reducció de missatges rebotats o no entregables.

d) Auditoria i registre d'activitat

- Registre complet de:
 - Missatges enviats, entregats, llegits.
 - Temps de resposta.
 - Converses iniciades, actives i finalitzades.
- Logs accessibles per al BST, amb exportació en format CSV o JSON.

e) Seguretat avançada

- Autenticació d'accés per **usuari i rol**, amb 2FA opcional.
- Xifratge de dades en repòs i en trànsit.
- Compliment amb **polítics de retenció temporal** i esborrament segur segons terminis acordats.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima de una vegada al mes per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la següent manera:

- Enviament mensual d'estadístiques de consum (número missatges enviats, rebuts, rebutjats, etc)
- Informe de obertura de converses
- Seguiment econòmic mensual

Cada mes en les reunions de seguiment el proveïdor de serveis haurà d'enviar aquesta informació i explicar com evoluciona el contracte. En el cas de desviacions o riscos, també s'haurà d'exposar en els seguiments per acordar mesures de mitigació. Per exemple un increment de consum en els enviaments per una acció especial.

7. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

7.1 Resum Executiu

Resum per la direcció dels continguts més significatius de la proposta.

7.2 Capacitat i fiabilitat de l'enviament

7.2.1 Volum de missatges suportats

El licitador haurà d'indicar el volum anual de missatges que pot gestionar la seva plataforma i **adjuntar documentació acreditativa**, com ara:

- Certificats o informes tècnics signats que acreditin el volum de missatges gestionats durant els darrers 12 mesos.
- Estadístiques d'ús de clients actuals (anonimitzades si cal).
- Referències de clients amb volums similars.

7.2.2 Taxa d'entrega garantida

S'haurà de detallar la taxa d'entregues confirmades que garanteix el servei, i aportar:

- Informes de rendiment del sistema.
- Compromisos d'entrega reflectits en contractes previs o vigents.
- Evidències de monitoratge del servei.

7.2.3 Escalabilitat

S'haurà de descriure la capacitat d'escalat del sistema i aportar:

- Documentació tècnica que demostrï que el sistema pot absorbir un increment mínim del 25% de la càrrega sense degradació del servei.
- Plans de contingència i mecanismes d'escalat automàtic o manual.
- Resultats de proves d'estrès o benchmarks.

7.3. Integració i compatibilitat

7.3.1 API funcional i documentada

El licitador haurà d'aportar:

- Documentació tècnica de l'API RESTful (manual d'integració, endpoints, autenticació, formats, etc.).
- Enllaç a la documentació pública o accés a un entorn de proves, si està disponible.
- Evidència que l'API està operativa.

7.3.2 Integració per fitxer

S'haurà d'indicar si el sistema permet la integració mitjançant intercanvi de fitxers (CSV, XML, etc.) i aportar:

- Descripció tècnica d'aquesta funcionalitat.
- Exemples d'estructura de fitxers admesos.
- Procediment de càrrega o descàrrega.

7.4 Seguretat i compliment normatiu

7.4.1 Certificacions de seguretat i qualitat

El licitador haurà d'aportar els certificats que disposi:

- Còpia dels certificats vigents de les següents normes:
 - ISO/IEC 27017 (seguretat en serveis cloud)
 - ISO/IEC 27018 (protecció de dades personals en entorns cloud)
 - ISO/IEC 20000-1 (gestió de serveis TIC)

7.4.2 Compliment del RGPD amb DPO

S'haurà d'aportar:

- Declaració de compliment del Reglament General de Protecció de Dades. Amb detall de les mesures implementades en l'àmbit RGPD/LOPD:
 - Document acreditatiu de l'existència d'un Delegat de Protecció de Dades (DPO) designat.
 - Accions i mesures a prendre (Ex: comunicació AEPD bretxa)
 - Mecanisme de contacte del DPD
 - Exposar de manera exhaustiva totes les mesures tècniques i organitzatives que disposen i que s'aplicaran de facto al treball licitat. S'entenen totes elles adequades i pertinents.
 - Prestar-se en qualsevol moment a la realització d'auditories
 - presentar abans de la formalització del contracte, una declaració en la que posi de manifest on es troben ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos
 - Indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, el nom o perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als que s'encomani la seva realització.
- Assegurança de responsabilitat civil amb cobertura de ciberseguretat .

7.5. Suport tècnic

Suport Tècnic:

- La disponibilitat del servei de suport tècnic.

NOTA: Es molt important adaptar-se a l'estructura detallada per tal d'optimitzar i simplificar la revisió de les ofertes rebudes dels diferents licitadors. En cas de no seguir l'estructura sol·licitada, es podrà optar per descartar la oferta.

8. FACTURACIÓ

La facturació es realitzarà amb una periodicitat mensual, basada en el consum real dels serveis utilitzats durant el període corresponent, al qual s'hi afegirà el cost fix associat al manteniment de la plataforma.