



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO Y AMPLIACIÓN DE
LA SOLUCIÓN FAX SaaS PARA CANAL DE ISABEL
II.S.A. M.P.**

Nº CONTRATO: 225/2022

Índice

1. Situación Actual y Objeto del Contrato	3
2. Alcance.....	4
2.1. Servicios Incluidos en el Contrato.....	4
2.1.1. Fax Entrante y Fax Saliente	4
2.1.2. Email Transaccional	4
2.2. Requisitos Técnicos y Funcionalidades Específicas.....	5
2.3. Soporte a los servicios.....	6
3. Requisitos de Seguridad	7

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN FAX SaaS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.	Fecha 27/10/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

1. Situación Actual y Objeto del Contrato

1.1 Situación actual

Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal) tiene en explotación la solución en modalidad software como servicio (en adelante SaaS) del fabricante Retarus consistente en el servicio de fax entrante y saliente tanto de aplicaciones como de carácter general (Mail to Fax y Fax to Email) además del servicio de email transaccional (Transaccional Email). A la fecha de finalización de esta suscripción, Canal necesita renovar nuevas suscripciones de un software equivalente al que dispone actualmente.

1.2 Objeto del Contrato

El objeto del contrato es la provisión de un sistema de información en modalidad (SaaS) consistente en el suministro de fax entrante y saliente tanto de aplicaciones como de carácter general (Mail to Fax y Fax to Email) además del suministro de email transaccional (Transaccional Email). Así mismo, se ampliará la volumetría máxima de emails/mes y el rendimiento de envío en emails/hora.

Para el cumplimiento de la estrategia de la Subdirección de Sistemas Informáticos, el sistema de información será un sistema comercial llave en mano y en la modalidad de software como servicio (SaaS), con el fin de que sea independiente de la infraestructura informática de Canal.

Con el fin de identificar con exactitud el software objeto del contrato se ha detallado en el apartado anterior el software de que dispone Canal en la actualidad, de tal manera que el suministro debe responder a garantizar la equivalencia con la funcionalidad que presta el software actualmente.

Para los casos en que se oferte un software diferente al utilizado actualmente en Canal, el adjudicatario proveerá adicionalmente bajo su cargo, todos los servicios derivados de la migración al nuevo software (formación y capacitación; soporte a la modificación de aplicaciones e infraestructura; pruebas de compatibilidad; instalación, despliegue y puesta en productivo).

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN FAX SaaS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.	Fecha 27/10/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

2. Alcance

2.1. Servicios Incluidos en el Contrato

Los servicios objeto del contrato son los que se incluyen a continuación:

Servicio: Fax Entrante y Saliente
Concepto
Tasa mensual (incluye 4.506 páginas mensuales)
TOTALES

Servicio: Transactional Email
Concepto
Configuración (único pago)
Tasa mensual (incluye 250.000 emails)
Tráfico Max. mensual adicional estimado (250.000 emails)
Paquete Servicio Técnico

2.1.1. Fax Entrante y Fax Saliente

Suministros que se han de proveer:

- Configuración inicial.
- Servicio de Fax entrante y saliente que es gestionado a través de aplicaciones informáticas.
- Servicio de envío y recepción de Fax de carácter general vía email.
- Mantenimiento de Faxes virtuales existentes
- Sustitución de Faxes físicos por Faxes virtuales

2.1.2. Email Transaccional

Servicio de email masivo transaccional.

- Tráfico mensual estimado máximo hasta 500.000 emails/mes y 10.000 emails/hora

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN FAX SaaS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.	Fecha 27/10/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

2.2.Requisitos Técnicos y Funcionalidades Específicas

Al objeto de satisfacer las necesidades de comunicación de los procesos de Canal de Isabel II, S.A., M.P. se requiere de múltiples servicios de comunicación mediante Fax e Email.

Las principales requisitos y funcionalidades que estos servicios deben proporcionar son las siguientes:

2.2.1. Requisitos técnicos

- Capacidad de procesamiento de emails garantiza contractualmente
- Capacidad de portabilidad de numeración fax
- Lista de bloqueo automática, con borrado automático de hasta 45 días.
- Centros de coste configurables por defecto y por transacción
- Facturación detallada, sin prepago ni “créditos”
- Compatible con Unicode (suporte de juego de caracteres europeos y asiáticos, etc.)
- Personalización automática de portadas de fax
- Envío de múltiples mensajes mediante una única invocación REST
- Mecanismos de integración SMTP y REST.
- Cifrado de las comunicaciones mediante VPN
- Soporte de DKIM y SPF
- Certificación ENS nivel medio
- Soporte local, en horario oficina, en idioma castellano
- Reporting en tiempo real, con estados de entrega de emails, apertura y clics.
- Informes de transmisión detallados, estadísticas, análisis, informe mensual detallado
- Plataforma de gestión EAS, bajo entorno web seguro, con posibilidad de creación de distintos niveles de acceso y roles.
- Datacenters en Europa, propios, con alta disponibilidad garantizada.

2.2.2. Funcionalidades

- Configuración de prioridades de transmisión de FAX y programación de entrega hasta el minuto exacto.
- Tecnología NeverBusy
- Procesamiento de emails en paralelo, con múltiples Tokens, mediante la misma integración
- Archivado de FAX (7 días incluidos; opción hasta 120 meses)
- Gestión activa del operador, conexiones redundantes a través de múltiples carriers

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN FAX SaaS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.	Fecha 27/10/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

- Respuesta Automática de Fax
- Reconocimiento de códigos de barras y OCR.
- Función de comentarios en Fichero PDF.
- Tickets de soporte integrados en herramienta de administración
- Soporte de cabecera “unsubscribe” SMTP
- Mecanismos de gestión de reputación de los dominios de envío SMTP
- SPAM score del email previo al envío masivo
- Soporte de FeedBack Loop (FBL) en envíos SMTP
- sincronización de directorios
- Personalización del dominio de envío de fax.

2.2.3 Servicios Adicionales

- Facilidad de Trace and Recover.
- Administrador de recepciones, respuestas y rebotes (Bounce and Response Manager)
- Línea de alta disponibilidad (Por Dedicated IP de IPV4) y conexión VPN (conexión alternativa a 2 DCs)
- Setup de los ajustes específicos de Canal
- Capacidad de procesamiento de envíos a 10.000 correos hora

2.3. Soporte a los servicios

Por parte del proveedor durante el periodo de vigencia del contrato. Será intrínseco a las suscripciones y cubrirá el diagnóstico y resolución de incidentes de forma remota en horario laborable. El servicio de soporte técnico contemplará los siguientes puntos:

- La provisión, configuración y puesta en marcha de los servicios.
- La resolución de incidencias.
- La atención de dudas, cuestiones o aclaraciones relativas a la configuración y utilización de los servicios, incluso formación en los servicios prestados.
- La indicación de recomendaciones sobre conectividad, integración, seguridad, etc del SaaS en aras a optimizar el aprovechamiento del servicio.
- Paquete de 6 horas/año de soporte técnico a demanda de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO Y AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN FAX SaaS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.	Fecha 27/10/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

3. Requisitos de Seguridad

El proveedor de servicios Cloud deberá cumplir uno de los siguientes requisitos:

- disponer de certificación del Esquema Nacional de Seguridad nivel medio en cuyo caso se deberá aportar.
- O
- Garantizar los requisitos que se detallan en el fichero “225-2022-*Requisitos_Seguridad.xlsx*” anexo a este pliego. Para la documentación de estos se utilizará dicho fichero y se podrán añadir además los documentos que se consideren necesarios.

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 01.02.2023 10:14:05 CET

Jefe del Área de Planificación y Control

Firmado electronicamente por: RAFAEL EGIDO
BLÁNDEZ
En la fecha y hora 01.02.2023 10:22:19 CET

Subdirector de Sistemas Informáticos

Delegación por Ausencia: Rafael Egido Blández

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 01.02.2023 14:45:01 CET

Director de Innovación e Ingeniería