



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-038-2024

Contratación de Servicios de Telecomunicaciones para envío y recepción de SMS Masivo

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Marzo 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	06/03/2024	Versión Inicial	Orlando Arenzana Merchan	Josu Bagazgoitia Saez de Vicuña

Índice

Contenido

1	Introducción	5
1.1	Perfil de la compañía.....	5
1.2	Antecedentes	5
2	Alcance y objeto del contrato	7
2.1	Objeto de la contratación	7
2.2	Consideraciones iniciales.....	7
2.2.1	Dominio de negocio objetivo.....	7
2.2.2	Marco técnico y formal	7
2.3	Ámbito de aplicación.....	8
2.4	Descripción de las soluciones actuales.....	8
2.5	Alcance de servicios	9
2.5.1	Aspectos generales.....	9
2.5.2	Otros servicios solicitados.....	10
2.6	Integración y evolución de las soluciones actuales.....	11
2.6.1	Integración soluciones actuales	11
2.6.2	Detalle de solución Red Administrativa.....	11
2.6.3	Aplicación MEZU.....	11
2.6.4	Detalle de solución OSAKIDETZA.....	11
2.6.5	Numeración	11
2.6.6	Incorporación de nuevas entidades al servicio.....	12
2.7	Plan de migración de operador	12
2.8	Equipos técnicos asociados.....	12
2.9	Acuerdos de nivel de servicio	13
2.9.1	Disponibilidad.....	13
2.9.2	Interconexión privada nueva	13
2.9.3	Alta / Baja/ Modificación de Servicios	13
2.9.4	Portales.....	14
2.9.5	Plan de migración de operador	14
2.9.6	Resolución de Incidencias	14
2.9.7	Solicitud de trabajos	15
2.10	Informes periódicos.....	15
2.11	Ciclo del contrato	17
3	Gestión asociada al contrato	18
3.1	Introducción al modelo de gestión	18

3.2	Gestión soporte específico a EJIE	19
3.3	Gestión técnica del servicio	20
3.3.1	Aplicaciones de EJ/GV-EJIE	20
3.3.2	Canales de comunicación	21
3.3.3	Gestión de solicitudes	22
3.3.4	Gestión de incidencias	22
3.3.1	Almacenamiento de información	22
3.3.2	Monitorización de los servicios	23
3.3.3	Informes técnicos	23
3.4	Gestión administrativa	23
3.5	Equipos técnicos asociados	24
3.6	Gestión de crisis	24
4	Relación de Anexos	25

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <https://www.ejie.eus>.

1.2 Antecedentes

En el año 2021, EJIE formalizó un contrato (EJIE-039-2021) para la prestación del servicio de envío de mensajes cortos (SMS) masivo.

La solución desplegada por la adjudicataria para la prestación del servicio, actualmente operativa, se soporta sobre dos elementos principales:

- Mensajería Integrada Movistar, como solución global de mensajería SMS (a través de la cual se presta el servicio para Osakidetza y UPV).
- MenTeS (Mensajería de Telefónica Soluciones): plataforma software y servicios de TI asociados que, operando sobre el servicio Mensajería Integrada Movistar, amplían y potencian su funcionalidad para adaptarlo a los requerimientos específicos de los clientes (a través de la cual se presta el servicio para RCA/Batera y Seguridad)

El servicio SMS Masivo se definió con una fecha de fin para el 31/08/2023 y con una previsión de prórroga de hasta un máximo de 1 año. Actualmente se está ejecutando la prórroga con una fecha fin para el 31/08/2024.

Es por ello que se requiere la presente contratación, que permitirá a EJIE mantener operativos los servicios de SMS Masivo, dirigidos a la sociedad y al propio consumo por parte de Eusko Jaurlaritz / Gobierno Vasco (departamentos, organismos autónomos, entes, sociedades, fundaciones, consorcios...).

Desde que se aprobó la Ley 11/1998 de 24 de abril, Ley General de Telecomunicaciones que establecía el modelo regulatorio para el nuevo mercado liberalizado, los pasos y avances del sector han sido importantes. Contextualizado en los ámbitos de aplicación definidos en el presente pliego, donde los diferentes procedimientos de contratación a lo largo del tiempo han derivado en adjudicaciones a diferentes operadores que han desarrollado una prestación satisfactoria de servicios, se considera una situación de plena competencia real, contrataciones realizadas por procedimiento ordinario y abierto en plena competencia mediante la aplicación de los principios de no discriminación y de transparencia y publicidad, en la prestación de la totalidad de los servicios, por lo que la adjudicación se realizará utilizando el procedimiento abierto de acuerdo a la Ley 9/2017 de 8 de Noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en lo sucesivo, LCSP).

2 Alcance y objeto del contrato

2.1 Objeto de la contratación

El objeto de este expediente lo constituye la contratación de los servicios de telecomunicaciones para el envío y recepción de SMS Masivo requeridos para cubrir las necesidades de las redes sectoriales y entidades del sector público y dependientes de Eusko Jaurlaritza/Gobierno Vasco, de acuerdo al alcance y características del servicio solicitado, así como a la estimación de demanda y condiciones técnicas y económicas que se especifican en el presente pliego y anexos.

A través del presente expediente se pretende la consecución de los siguientes objetivos:

- Definición a todos los niveles de una oferta de servicios que permita cubrir todas las necesidades en el envío y recepción de SMS desde y hacia las aplicaciones corporativas y desde y hacia todos los operadores móviles reales y virtuales con presencia en el mercado estatal, y operadores internacionales con los que existan acuerdos de roaming de SMS.
- Interconexión privada y pública en alta disponibilidad con EJ/GV-EJIE.
- Análisis de cumplimiento de objetivos en los programas y campañas de envío de mensajes, de acuerdo a la explotación de datos y reportes obtenidos en las plataformas internas de EJ/GV-EJIE y las provistas por la empresa adjudicataria, con el objeto de mejorar estos servicios de comunicación.

2.2 Consideraciones iniciales

En la definición del presente pliego se han tomado las siguientes consideraciones que deben estar presentes en todo momento, sin necesidad de que, excepto que se realicen consideraciones adicionales, vuelvan a ser indicadas.

2.2.1 Dominio de negocio objetivo

Los servicios de telecomunicaciones recogidos en este pliego serán de aplicación para los servicios informáticos de diferentes redes sectoriales y entidades de EJ/GV, donde se enmarca el sector sanitario, educativo, seguridad, administración general, etc. por lo que todos los parámetros de calidad inherentes a cada tipo de servicio exigidos son máximos. El compromiso con la sociedad demanda una especial atención a este punto, y se considera a EJIE tanto consumidor como proveedor de servicios.

La determinación del grado de calidad de los servicios en producción corresponderá siempre a los servicios técnicos de EJIE, con justificación acorde a los marcos técnicos y formales en vigor en cada momento.

2.2.2 Marco técnico y formal

En cuanto a las especificaciones técnicas, la empresa licitadora deberá respetar los estándares internacionales de ITU, ITU-T, ETSI, y la normativa estatal en la legislación consolidada de telecomunicaciones, Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y sus actualizaciones.

2.3 Ámbito de aplicación

En cuanto a la interconexión privada, la relación de estimación de edificios a fecha de elaboración de este expediente se presenta en el documento [ANEXO_1_PCT_RELACION_EDIFICIOS](#). Se identifican los servicios de interconexión actualmente en producción en el anexo [ANEXO_2_PCT_RELACION_SERVICIOS_INTERCONEXION_ESTIMADOS](#).

El concepto de edificio EJ/GV debe entenderse como punto de interconexión a la red del operador donde la empresa licitadora tiene capacidad y asegura la provisión de servicios con tecnologías, capacidades suficientes y condiciones para responder a las demandas identificadas y a los lógicos crecimientos y modificaciones previsibles en redes como las incluidas en el presente expediente, habida cuenta además de la situación de evolución prevista asociada al Plan de Convergencia.

El mismo edificio físico puede estar incluido en diferentes redes, y acorde a los contextos identificados se considerará independiente a nivel de portadores, equipamientos y gestión asociada, aunque la empresa licitadora podrá considerar común el acceso físico.

La interconexión pública se realiza haciendo uso de los servicios de acceso contratados a través del expediente de comunicaciones actual EJIE-088-2022, no siendo por tanto objeto de la presente contratación.

2.4 Descripción de las soluciones actuales

En este momento, se tienen en producción las siguientes soluciones:

- **Red Administrativa:** se utiliza el middleware de Latinia junto con el servicio de Telefónica identificado como MenTes (Mensajería de Telefónica Soluciones), como servicio corporativo de carácter general, consumible por todas las redes de gobierno y orientado a solución convergida de BATERA. Actualmente se está usando el colector MM7+ sobre MenTes.
- **Red de Seguridad:** se utiliza el middleware de Geneasys propio para conectar a la plataforma MenTES sobre la que se presta el servicio (se está en proceso de finalizar la migración para la eliminación del middleware Geneasys).
- **Red Sanitaria:** se utiliza la solución de Mensajería Integrada Movistar desplegada por Telefónica para la provisión del servicio, integrada con el API Web Service de Telefónica.
- **UPV/EHU:** se utiliza la solución de Mensajería Integrada Movistar desplegada por Telefónica para la provisión del servicio, integrada con el API Web Service de Telefónica.
- **Justizia:** se utiliza la solución de Mensajería Integrada Movistar desplegada por Telefónica para la provisión del servicio, integrada con el API Web Service del proveedor.
- **Euskotren:** se utiliza la solución de Mensajería Integrada Movistar desplegada por Telefónica para la provisión del servicio, integrada con el API Web Service del proveedor.
- **Orkestra:** Utilizan el portal de campañas.

2.5 Alcance de servicios

2.5.1 Aspectos generales

La relación de servicios especificada en este apartado corresponde a los que en este momento se considera se pondrán en producción. Se considerará una relación abierta que podrá incorporar nuevos servicios que la empresa adjudicataria vaya incorporando en su catálogo de servicios. Las condiciones para estas incorporaciones se acordarán entre ambas partes. En caso de que no se alcanzaran acuerdos satisfactorios, EJIE desarrollaría el o los expedientes de contratación necesarios para implementar esos servicios en sus redes.

- Interconexión:
 - Pública a través de Internet.
 - Privada de acuerdo a las capacidades demandadas por parte de cada red sectorial o ente con las plataformas existentes. La empresa adjudicataria asegurará la privacidad y seguridad de estas comunicaciones. La empresa adjudicataria asumirá los servicios necesarios de transporte e interconexión a su red, redundada en los casos en los que se especifique, de tal manera que, ante incidencias, sea el interlocutor único.
- Comunicación bidireccional sin limitación por operador.
 - Móviles de operadores con presencia en el mercado del estado en su zona de cobertura.
 - Móviles de operadores con presencia en el mercado estatal en situación de roaming, siempre y cuando existan acuerdos de itinerancia para SMS.
 - Móviles de operadores sin presencia en el mercado estatal que se encuentren en roaming y con los que existan acuerdos de itinerancia para SMS.
- Posibilidad de consumir el servicio de envío de SMS masivo desde plataformas SaaS (por ejemplo Okta) en las que las direcciones IP origen pueden no ser fijas y ser múltiples.(Opcional).
- Posibilidad de remitentes como número corto, número largo, y caracteres alfanuméricos.
- Tratamiento de SMS de 160 caracteres.
- Posibilidad de fraccionado de los mensajes en los casos de longitud mayor y envío ordenado para que sean concatenados en los dispositivos que lo aceptan.
- Acuse de recibo, a nivel del terminal receptor.
- Envíos diferidos en fecha y hora prefijada.
- Notificación de estado (enviado, entregado, ...).
- Establecimiento de plazos de validez máxima y reintentos
- Priorización de mensajes.
- Posibilidad de separar los costes de facturación de según remitente identificado con su numeración corta o larga asociada o bien el mnemónico correspondiente.
- Posibilidad de usar en la recepción números largos del plan de numeración móvil corporativo, asociados a las plataformas corporativas, recibiendo los mensajes enviados desde cualquier terminal móvil a estos números. (Usado en servicios de emergencia)
- Alta fiabilidad y seguridad, dado su uso asociado con servicios de emergencia.
- Trazabilidad de los mensajes enviados y recibidos.
- Alta capacidad de proceso y rendimiento para campañas especiales y escalabilidad.
- Capacidad de tratar envíos masivos (más de 1.000 mensajes enviados a la vez).

- Garantía de caudal de mensajes de al menos 200 SMS/segundo, con posibilidad de ampliar a caudales superiores.
- Posibilidad de ampliación (mínimo duplicación) sin cargo de este caudal con carácter temporal relacionado con campañas especiales:
 - Tiempo de campaña: 10 días.
 - Campañas anuales: 4. Se acumularán como disponibles las no utilizadas.
 - Tiempo de notificación previo: 1 semana.
- Privacidad de la comunicación e inalterabilidad del contenido.
- Asistencia técnica de consultoría para análisis de campañas realizadas y optimización de futuras comunicaciones. Se realizará bajo demanda y se computará en horas de consultor especialista (previa validación por parte de EJIE).
- Cómputo de SMS y ACK mediante bloques y/o fracción de 1.000 SMS/ACK
- Canal SMS: protocolos adicionales SQL y FTP
- Canales adicionales al SMS: Email, Facebook (Notificaciones), Twitter (Mensajes directos - privados), Push Apps (mensajes IP) ...
- Cumplimiento de ENS medio y alto.
- Alta disponibilidad (A/A)
- Provisión en modo servicio.
- Solución en nube de proveedor. Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte 24x7 completo. El servicio se prestará con infraestructura de la empresa adjudicataria.
- Administración vía portal web:
 - Capacidad multitenant
 - Capacidad de diferentes perfiles y roles de administración y operador
 - Posibilidad de delegación de administración y operación
- Portal Web de campañas
- Portal web de estadísticos e informes:
 - Información detallada completa (entregas, acuses de recibos, errores, etc.)
 - Generación automática
 - Programación de envíos s/listas de distribución
 - Estadísticos por entidad (cliente o programa) y globales
 - Estadísticas de evolución

2.5.2 Otros servicios solicitados

2.5.2.1 SMS Certificado

El SMS Certificado se trata de un servicio añadido que proporciona a la entidad una confirmación de envío y entrega, cuya entrega y contenido es certificado por un tercero de confianza (autoridad certificadora) que tenga validez legal. De esta forma, se dispone de una evidencia de que una notificación ha sido enviada.

Dicha evidencia se deberá guardar durante un periodo mínimo de custodia de 5 años.

Este servicio será de aplicación en SMS nacionales.

La facturación de este servicio se realizará por precio unitario de SMS certificado, atendiendo al precio unitario indicado en el modelo económico.

2.5.2.2 Mensajería Convencional (RCS)

El servicio de RCS (Servicio de Comunicación Enriquecida) se trata de un protocolo de comunicación diseñado para mejorar la mensajería en los dispositivos móviles. RCS permite enviar y recibir contenido multimedia de alta calidad, GIFs, emoticonos, chats de grupos, compartir localización... El servicio también soporta facilidades como acuse de entrega y lectura de los mensajes e indicadores de estar escribiendo.

Inicialmente deberá estar disponible para terminales Android.

Los tipos de servicio que se deben ofrecer son:

- RCS básico
- RCS con multimedia
- RCS conversacional

La facturación de este servicio será por precio unitario en función del tipo de servicio RCS, atendiendo a los precios unitarios indicados en el modelo económico.

2.6 Integración y evolución de las soluciones actuales

De acuerdo al estado actual identificado en el apartado 2.4. Descripción de las soluciones actuales, la empresa licitadora considerará en su oferta los siguientes aspectos:

2.6.1 Integración soluciones actuales

La empresa licitadora deberá considerar en su oferta su adaptación a los conectores indicados, y en caso de que no disponga de ellos realizará los cambios y/o implementaciones necesarias con el fin de que no suponga ningún cambio para las entidades de EJ/GV.

2.6.2 Detalle de solución Red Administrativa

La información en detalle de esta solución se incorpora en los siguientes anexos:

- ANEXO_3_PCT_PLATAFORMA_MENSAJERIA_MOVIL
- ANEXO_4_PCT_GUIA_DESARROLLO
- ANEXO_5_PCT_PNS_API_REST

2.6.3 Aplicación MEZU

En la solución actual de la Red Administrativa con Latinia se ha realizado un desarrollo específico para una aplicación móvil (MEZU) que en este momento queda fuera del alcance especificado en el presente pliego aun cuando se referencie en los anexos asociados a este apartado.

2.6.4 Detalle de solución OSAKIDETZA

La información en detalle de esta solución se incorpora en el siguiente anexo:

- ANEXO_6_PCT_OSAKIDETZA_INTEROPERABILIDAD

2.6.5 Numeración

Se podrá usar numeración corta, larga y caracteres alfanuméricos. La empresa adjudicataria se encargará de los procesos de traspaso en su caso.

2.6.6 Incorporación de nuevas entidades al servicio

Como parte del contrato, la empresa adjudicataria deberá analizar la situación actual para cada nueva entidad que solicite adherirse al servicio, y realizar los cambios e implementaciones necesarias sobre su solución para garantizar la provisión del servicio de envío y recepción de SMS Masivo y conexión a las plataformas asociadas, de acuerdo a los requisitos solicitados en cada caso.

2.7 Plan de migración de operador

Independientemente de que el operador resultante de la presente licitación sufra cambios o no con respecto al escenario formal actual, y dado que EJ/GV-EJIE se encuentra en un proceso continuo de evolución de sus redes tal y como se ha indicado previamente, la empresa licitadora deberá detallar un plan de migración total para todas las redes y todos los servicios.

El plan de migración recogerá las tareas necesarias para que todo el tráfico de todas las soluciones indicadas se realice en base al nuevo contrato.

Aun cuando la criticidad de las diferentes redes sectoriales y edificios considerados en el presente expediente no es la misma, la empresa adjudicataria considerará de partida los siguientes aspectos:

- La empresa adjudicataria planteará una planificación temporal asociada a la migración de servicios, que podrá ser modificada de manera consensuada en base a priorización o necesidades determinadas. El orden en la planificación inicial se realizará en la medida de lo posible por coste de servicio en modo descendente.
- La migración de servicios será transparente tanto para los usuarios internos de EJ/GV, aplicaciones y para los ciudadanos a los que se presta servicio.
- De manera previa a la migración, la empresa adjudicataria presentará medidas y pruebas relacionadas con los servicios que permitan a EJ/GV-EJIE validar el paso de los servicios a migración.
- Las ventanas en su caso de cortes de servicio serán definidas por EJ/GV-EJIE.
- Dado el horario de producción 24x7x365, se detallarán los procedimientos que aseguren su total continuidad.
- La monitorización, gestión y documentación asociada a los servicios migrados entrará en producción y será actualizada desde el primer momento.
- EJ/GV-EJIE tomará el rol de Dirección de Proyecto.
- La empresa adjudicataria aportará todos los recursos técnicos y humanos necesarios para el desarrollo de la migración.

2.8 Equipos técnicos asociados

EJ/GV-EJIE definirá los siguientes grupos de trabajo:

- Coordinación técnica/jurídica: grupo que englobará la dirección técnica de las redes sectoriales de mayor volumen de EJ/GV y estará liderado desde EJIE.
- Gestión técnica: grupo de trabajo en área técnica de cada red sectorial.
- Gestión jurídica/administrativa: grupo de trabajo en área jurídico / administrativa de cada red sectorial

De manera paralela, la empresa adjudicataria asociará los siguientes recursos humanos:

- Dirección técnica de alto nivel, asociado al contrato global.

- **Gestión técnica:**
 - Jefe de Proyecto: asociado a cada red sectorial o entidad.
 - Gestor comercial: asociado al contrato global
 - Gestor jurídico/administrativa: asociado al contrato global.
 - Grupos área técnica y administrativa: asociados al contrato global.

La empresa licitadora dimensionará todos estos recursos de tal manera que permitan acometer todas las tareas técnicas y administrativas requeridas a lo largo de la vida del contrato, habida cuenta de que la gestión técnica y jurídico administrativa realizada desde EJ/GV-EJIE se acotará a la dirección de alto nivel y, por lo tanto, todos los recursos de ejecución deberán ser provistos por parte de la empresa adjudicataria tal y como se indica en el capítulo 3. Gestión asociada al contrato.

2.9 Acuerdos de nivel de servicio

2.9.1 Disponibilidad

La disponibilidad de los servicios deberá ser máxima. El valor objetivo demandado por EJ/GV-EJIE es de 99,999 % considerando que no se calificará como disponible un servicio degradado en ningún % en ninguno de sus parámetros.

Las marcas de tiempo asociadas a la consideración de servicio no disponible o disponible serán obtenidas de la correlación de eventos resultante de las herramientas de gestión internas de EJ/GV-EJIE y de los registros lógicos de las centrales de conmutación privadas.

Tras la calificación de un servicio como no disponible, el paso a disponible requerirá la validación de los servicios técnicos de EJ/GV-EJIE.

2.9.2 Interconexión privada nueva

El plazo máximo asociado a la puesta en producción de nuevas interconexiones privadas será de 6 semanas.

2.9.3 Alta / Baja/ Modificación de Servicios

Los plazos máximos que la empresa licitadora se compromete a cumplir son los siguientes:

Tipo Servicio	Alta (días)
Alta/Baja numeración corta	5
Alta/Baja numeración larga	5
Alta/ baja/ modificación de alfanumérico	5
Reconfiguración servicio	2
Activar/Desactivar SMS Internacional	5

2.9.4 Portales

Tipo Servicio	Alta (días)
Habilitar acceso a portal de campañas	7
Habilitar acceso a portal de estadísticas	7

2.9.5 Plan de migración de operador

El plazo máximo asociado al plan de migración de operador será de tres meses.

2.9.6 Resolución de Incidencias

El registro de tiempos de alta y baja de incidencias se tomará de las herramientas de gestión de EJ/GV-EJIE, de la empresa adjudicataria y en caso de servicios de los que no pudieran obtenerse estos datos, de la notificación de la incidencia vía aplicación web, correo electrónico o canal telefónico.

Las herramientas de monitorización de EJ/GV-EJIE y de la empresa adjudicataria, deberán estar sincronizadas vía NTP y escala UTC (ROA), y ante posibles discrepancias, se tomará como válida la marca de tiempo obtenida por EJ/GV-EJIE.

Los plazos máximos que la empresa licitadora se compromete a cumplir en horas totales sin ninguna consideración adicional de tipo de hora o día desde que se produce la incidencia, esto es, 24x7x365 son los siguientes:

Tipo de incidencia (horas)			
Crítica	Urgente	Normal	Baja
1	2	4	8

Se realiza a continuación una categorización preliminar sobre los tipos de incidencias para aplicación de los tiempos máximos indicados:

- Se considera *Incidencia Crítica* cuando ésta implica la pérdida total del servicio prestado por la empresa adjudicataria, dejando de estar éste disponible para todas y cada una de las entidades adscritas al servicio, con origen en las soluciones y plataformas dispuestas por la empresa adjudicataria.
- Se considera *Incidencia Urgente* cuando ésta implica la pérdida del servicio total para una o más entidades adscritas al servicio, con origen en las soluciones y plataformas dispuestas por la empresa adjudicataria.
- Se considera *Incidencia Normal* cuando ésta implica la pérdida de alguno de los servicios configurados para una de las entidades adscritas al servicio, con origen en las soluciones y plataformas dispuestas por la empresa adjudicataria.
- Se considera *Incidencia Baja* cuando existe degradación sobre el servicio, pero no pérdida del mismo.

2.9.7 Solicitud de trabajos

En la solicitud por parte del operador a EJ/GV-EJIE de ventanas de trabajo programadas que supongan cortes de servicio, degradación o un factor de riesgo, los plazos mínimos que la empresa adjudicataria se compromete a cumplir son los siguientes:

Plazo mínimo de solicitud (días)
7

La realización de los trabajos siempre requerirá la aprobación por parte de EJ/GV-EJIE de la ventana de trabajo propuesta. En caso de incumplimiento se considerará como indisponibilidad e incidencia.

2.10 Informes periódicos

La empresa licitadora desarrollará los informes indicados teniendo en cuenta su destinatario:

- Destino EJIE: diferenciando por las unidades diferentes de gestión que se indiquen y además cohesionando en totales.
- Destino unidad de gestión UG*: informes relativos a los servicios que se hayan asociado a esta unidad.

**ver capítulo "3.1 Introducción al Modelo de Gestión" para la definición del concepto "Unidad de Gestión".*

INFORMES PERIÓDICOS	
Periodicidad	Informe
Diaria	No procede.
Semanal	No procede.

INFORMES PERIÓDICOS	
Periodicidad	Informe
Mensual	Servicios: - Relación de servicios en producción y variaciones con respecto al periodo anterior (altas, bajas, modificaciones). Interconexión: - Relación detallada por cada servicio individual. Estadísticas de ocupación de rutas, tabla de disponibilidad de servicios (%), número de incidencias sufridas, valores máximos de consumo u ocupación de enlaces (up-down), valores medios de retardo, jitter y pérdida de paquetes. Registros detallados (servicios medidos): - Totales de SMS entrantes y salientes, throughput en detalle, tiempos de entrega y acuse de recibo por cada código de aplicación/ UG /... identificado. - Se incluirá: - Identificación del canal origen - Identificación de remitente - Para cada remitente, volumen de SMS enviados, Entregados, Rechazados, Expirados, etc....en el periodo en cuestión. - Se deberá detallar la relación de mensajes enviados de más de 160 caracteres y <i>traducirlos</i> en volumen de SMS facturados (concepto de <i>SMS concatenados</i>) - De forma adicional se reflejarán los datos del último semestre, de forma que sea posible presentar la evolución temporal del servicio. - Dicha información de evolución se acompañará de gráficas que permitan concluir tendencias sobre el uso del servicio y su nivel de respuesta. Informes de nivel de servicio - Presentación del nivel del servicio en cada periodo atendiendo a los parámetros especificados (disponibilidad, plazos para la puesta en marcha de servicios/cambios, resolución de incidencias, etc.). Informe de disponibilidad del servicio Análisis estadístico (en caso de solicitud).

De acuerdo con lo indicado en el apartado correspondiente a la Facturación de servicios, recogido en Pliego de Condiciones Particulares (PCP), durante la primera semana, una vez finalizado el periodo de facturación, la empresa adjudicataria presentará estos informes con el fin de que pueda ser validada la calidad del servicio y las incidencias habidas y en su caso, se considere la aplicación de penalidades conforme a lo especificado en el apartado correspondiente del PCP.

EJ/GV-EJIE demandará informes específicos con carácter de entrega inmediato para los casos de control, seguimiento general, incidencias etc. que en su caso se consideren.

2.11 Ciclo del contrato

Una vez adjudicado el contrato, se identifican las siguientes fases:

- **Coordinación inicial:** Desde el Comité director o Coordinación técnica, se presentará a la empresa adjudicataria la identificación de los contactos técnicos y administrativos asociados a cada red sectorial, ente o Unidad de Gestión*.
 - Plazo: entre los días 1 y 3 posteriores a la formalización del contrato.
- **Definición inicial:** Desde las áreas de Gestión Técnica de cada red sectorial, se presentará a la empresa adjudicataria la definición concreta y demanda de los servicios a poner en producción.
 - Plazo: entre los días 4 y 5 posteriores a la formalización del contrato.
- **Periodo plan de migración entrada**
 - Plazo máximo de 3 meses.
- **Producción:** periodo de estabilidad de servicios. Se afectará por los cambios de necesidades que EJ/GV-EJIE determine y por acciones derivadas de aplicación del Plan de Convergencia.
 - Plazo: 1 año y 9 meses, con la posibilidad de 1 prórroga de hasta 6 meses.
- **Periodo de migración de salida:** finalizado los 2 años iniciales de contrato y/o posible prórroga.
 - Plazo: 3 meses.

**ver capítulo "3.1 Introducción al Modelo de Gestión" para la definición del concepto "Unidad de Gestión".*

3 Gestión asociada al contrato

3.1 Introducción al modelo de gestión

En el modelo de la presente contratación de servicios, EJIE, como órgano gestor de la convergencia, se establece como responsable único a todos los niveles, gestionando de manera general todo el ciclo de vida de los servicios de telecomunicaciones con el proveedor adjudicatario. En ese sentido, y con carácter general, la coordinación, gestión y relación referente a cada red sectorial de EJ/GV u organismos del sector público con la empresa adjudicataria se centralizará de forma única en EJIE.

La implementación de un modelo de convergencia se realiza de manera paulatina por parte de las entidades y organismos del sector público. Desde esta consideración inicial, es de especial importancia remarcar que la contratación que se solicita en este momento tiene que dar respuesta a las diferentes situaciones que se puedan desarrollar durante toda la vida del contrato, dependiendo del contexto de convergencia en que se encuentre cada entidad/organismo que consuma los servicios objeto del contrato. Es por ello, que, aunque con carácter general EJIE sea el coordinador global del contrato e interfaz en la relación con las entidades/organismos, podrán delegarse en las mismas determinados aspectos de gestión del servicio, atendiendo al contexto de convergencia de cada entidad/organismo y otros acuerdos alcanzados.

Por lo tanto, la contratación actual de los servicios de SMS masivo se enmarca hasta la fecha bajo el paraguas de un modelo de gestión con las siguientes características:

- Con criterio general, EJIE, como órgano gestor de la convergencia, se establece como responsable único de la presente contratación, asumiendo por tanto el rol de dirección y coordinación global del expediente, y con visibilidad completa sobre el mismo, a todos los niveles. En el caso concreto de UPV/EHU, EJIE será es el órgano promotor y gestor de la contratación del servicio de SMS, y una vez realizada la adjudicación trasladará a la UPV/EHU íntegramente la gestión y facturación de los servicios directamente con la empresa adjudicataria. Por tanto, UPV/EHU asumirá de forma directa la totalidad de la gestión e interlocución técnica con la empresa adjudicataria en el ámbito de su responsabilidad (edificios, dependencias, puntos de interconexión, plan de numeración público, sistemas y terminales de telecomunicaciones, personas usuarias, etc.).
 - La relación formal de las diferentes redes sectoriales y entidades con EJIE se realizará mediante las figuras que contemple la Ley (encargo, convenio...).
 - En los casos en que pueda requerirse cierto nivel de gestión delegada, EJIE indicará a la empresa adjudicataria el grado de gestión que cada entidad/organismo haya decidido sobre el ciclo de vida del servicio, y las modificaciones que en ese caso se soliciten.
 - En cualquier caso, y derivado del nuevo modelo de relación contratista adjudicatario-EJIE-entidades/organismos, **se hace necesario definir el concepto de Unidad de Gestión (UG) para identificar cada una de las entidades, organismos, agrupaciones, etc. sobre los que EJIE requiere de visibilidad para poder ejercer el rol técnico y administrativo (facturación, reporting...) que le corresponde en su modelo como proveedor de servicios de EJ/GV.**
 - La Unidad de Gestión no tiene por qué corresponder con una red sectorial o entidad completa, pudiendo establecerse un nivel de gestión administrativo de menor alcance.
 - EJIE será quien defina las diferentes Unidades de Gestión, que comunicará a la empresa adjudicataria, siendo este **responsable de adecuar los modelos de explotación teniendo en cuenta la existencia de las diferentes Unidades de gestión.**
- El modelo de gestión demandado debe cubrir todas aquellas tareas asociadas a la relación EJIE-empresa adjudicataria conforme a las condiciones y la demanda realizada a lo largo del pliego.

Para este requerimiento se utilizarán las herramientas que EJIE haya incorporado asociadas al proceso de convergencia y su evolución, como es ServiceNow y las herramientas provisionadas por parte de la empresa adjudicataria.

- Asimismo, el modelo de gestión debe dar soporte a todas aquellas tareas asociadas a la relación EJIE-Entidades/organismos/unidades de gestión en el ámbito del contrato, siendo de especial consideración la necesidad de soporte para la gestión administrativa y facturación, que, dependiendo de la incorporación de entidades puede derivar en requerimientos de incrementos de recursos.
 - En este apartado se utilizarán los procedimientos definidos y herramientas provisionadas por EJIE que también podrán cambiar a lo largo de la vida del contrato.
 - Es necesario indicar en este punto que los requerimientos de gestión asociados a las redes de dominio de negocio crítico, alta masa crítica y alto consumo de servicios son muy diferentes a los que presentan las redes de carácter general. Dentro de estas redes consideraremos a la red Administrativa, Sanitaria, Seguridad, Judicial, y Educativa, principalmente.
- En todos los casos los equipamientos y herramientas informáticas, licencias ofimáticas estándar, acceso a Internet, etc.... que en su caso sean requeridas para el desarrollo de todas estas tareas serán provisionadas por parte de la empresa adjudicataria, a excepción de las licencias específicas del software de gestión utilizado por EJIE (ServiceNow).

3.2 Gestión soporte específico a EJIE

Conforme a lo indicado en la exposición inicial de este apartado, la empresa licitadora detallará en su oferta el modelo de gestión que implementará para dar a EJIE un soporte completo en la gestión a todos los niveles, considerando los siguientes aspectos:

- Los recursos destinados por EJIE en el primer estadio del presente contrato serán a nivel de dirección, requiriendo la ejecución de todas las tareas asociadas por parte de la adjudicataria.
 - Como primer estadio del presente contrato se considerarán en principio los dos años de contrato.
 - Dependiendo del grado de evolución y transformación que se haya desarrollado en EJIE, estos aspectos serán tratados de manera específica en la formalización de la prórroga en su caso.
- El modelo de gestión demandado debe cubrir:
 - Tareas asociadas a la relación EJIE-Empresa adjudicataria conforme a las condiciones y la demanda realizada a lo largo del pliego. Para este requerimiento se utilizarán las herramientas provisionadas por parte de la empresa adjudicataria y las herramientas que EJIE haya incorporado asociadas al proceso de convergencia y su evolución (ServiceNow...).
 - Tareas asociadas a la relación EJIE-Entidades, siendo de especial consideración la necesidad de soporte para la gestión administrativa y facturación, que dependiendo de la incorporación de entidades puede derivar en requerimientos de incrementos de recursos. En este apartado se utilizarán los procedimientos definidos y herramientas provisionadas por EJIE que también podrán cambiar a lo largo de la vida del contrato.
 - En todos los casos los equipamientos y herramientas informáticas, licencias ofimáticas estándar, acceso a Internet, etc.... que en su caso sean requeridas para el desarrollo de todas estas tareas serán provisionadas por parte de la empresa adjudicataria, quedando como única responsabilidad de EJIE las licencias específicas del software de gestión utilizado por EJIE.

- En relación al equipo técnico que la empresa licitadora destine a cubrir este apartado, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
 - La gestión técnica, comercial y administrativa total (alto, medio y bajo nivel) en cualquiera de las fases del contrato, será objeto de valoración técnica, debiendo el contratista adjudicatario asumir en los precios ofertados por los servicios todos los costes relativos a los equipos y medios de trabajo dispuestos.
 - La empresa licitadora deberá describir no solo el Modelo de gestión propuesto para dar un soporte de gestión a todos los niveles, sino también el equipo y organización que pondrá a disposición del contrato durante todo el ciclo de vida del mismo, garantizando la prestación de los servicios solicitados tanto en las fases de Migración de Entrada (caso de nuevo contratista adjudicatario) como en la fase de Operación de servicios y Finalización.

3.3 Gestión técnica del servicio

3.3.1 Aplicaciones de EJ/GV-EJIE

De acuerdo al modelo de gestión de EJIE, se dispone en la actualidad de una serie de herramientas de gestión de servicios IT que también serán de aplicación para la gestión de los servicios objeto del presente pliego. La herramienta principal para esta gestión considerando los alcances ITSM, ITBM, e ITOM es ServiceNow, que es consumida por los servicios técnicos de EJIE, los servicios profesionales de entidades de EJ/GV y organismos públicos a los que EJIE da servicio, así como por los servicios técnicos contratados por EJIE. En relación a este modelo de gestión, cabe indicar los siguientes aspectos:

- El contratista adjudicatario deberá hacer uso de estas herramientas de EJIE registrando la información que se defina.
- EJIE definirá, cuantificará y proporcionará a la empresa adjudicataria los elementos necesarios para acceder a la citada plataforma ServiceNow u otras que considere de aplicación: licencias, credenciales, procedimientos, etc.
- De manera genérica estas aplicaciones serán accesibles desde Internet.
- Deberá existir colaboración por parte del operador adjudicatario para la definición y modelado de los diferentes servicios dentro de los sistemas de gestión de EJIE (ServiceNow), atendiendo a la definición del Catálogo de Servicios y tarificaciones realizada en el presente expediente, manteniendo la coherencia con la implementación ya realizada de servicios en producción.
- El contratista adjudicatario deberá realizar la entrega de la información requerida en los formatos y modelos establecidos para facilitar la carga en ServiceNow, y en general compatibles con las herramientas de gestión de EJIE
- Se requiere que la empresa adjudicataria se responsabilice de la actualización en ServiceNow de las líneas o servicios contratados (actualización de la CMDB) según modelos definidos.
- La empresa adjudicataria deberá velar por la calidad de los datos introducidos en la plataforma de EJIE y estos deberán estar totalmente alineados con cualquier otra información manejada por la empresa adjudicataria en relación con los servicios prestados.
- Para realizar los contrastes de información que la empresa adjudicataria estime oportuno, EJIE proporcionará los roles que considere adecuados para explotar la información en la plataforma ServiceNow de EJIE (acceso a informes relacionados con los servicios prestados)
- EJIE se reserva el derecho de controlar y auditar regularmente la información que la empresa adjudicataria introduce en la plataforma, existiendo la posibilidad de aplicar penalidades asociadas a incumplimientos.

3.3.2 Canales de comunicación

Como norma general EJIE/GV usará la plataforma ServiceNow descrita en el apartado anterior como medio de comunicación con la empresa adjudicataria para la gestión de incidencias y peticiones.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá ofrecer los siguientes tres canales de comunicación compatibles con las habituales dinámicas de gestión comercial y técnica asociadas a este tipo de contratos que podrán ser usados por cualquiera de las entidades adscritas a este contrato en lugar de o junto con el canal principal (ServiceNow).

- **Canal web. Portal de Servicio.** Se podrá hacer uso de aplicaciones web accesibles por Internet para comunicación entre la empresa adjudicataria y EJIE.
 - La empresa adjudicataria del contrato pondrá a disposición de EJIE un sitio web o *Portal de Servicio* para la atención de solicitudes:
 - Dichas solicitudes deberán poder tramitarse a través de diferentes perfiles autorizados, bien de EJIE, bien de las diferentes entidades adscritas al contrato, atendiendo a las diferentes Unidades de Gestión que se definan.
 - Este *Portal de Servicio* podrá parametrizarse para diferentes usuarios en función de la Unidad de Gestión a la que pertenece.
 - Existirá un perfil general que podrá ver todas las Unidades de Gestión.
 - Dicho *Portal de Servicio* permitirá ver el listado y detalle de todas las solicitudes y peticiones.
 - Asimismo, la gestión de incidencias y averías que se originen sobre los servicios contratados y en operación se podrán tramitar igualmente a través del sitio *Portal de Servicio*.
 - El sistema permitirá verificar en tiempo real el estado de una incidencia o problema, así como de las solicitudes realizadas (altas y bajas de servicios, cambios de configuraciones, traslados...).
 - Igualmente, el sistema deberá reflejar, de forma actualizada, el inventario de líneas y servicios contratados en cada sede, junto con sus características técnicas y configuración asociada.
 - Dependiendo del tipo de gestión asociada, el acceso podrá limitarse a rangos IP especificados. Tendrá autenticación por usuario, y usará HTTPS. El sitio web deber ser accesible y perfectamente operable desde entornos operativos de escritorio y navegadores de uso habitual (Windows, Linux, OSX / Explorer, Edge, Firefox, Chrome, Safari, Opera...).
 - El portal estará disponible en modo 24x7x365.
 - La herramienta deberá posibilitar la generación de informes automáticos, exportando la información explotada a través de la misma.
- **Correo electrónico.** La empresa licitadora definirá una dirección de correo electrónico como recurso a utilizar en caso de que, por motivos de ubicación, horario, etc. EJ/GV-EJIE no pueda hacer uso de la aplicación de escritorio. En estos casos, la empresa licitadora debe asumir la tarea de registrar en el sitio web la información relacionada asociada a la gestión.
- **Teléfono (fijo y/o móvil).** La empresa licitadora definirá un acceso telefónico como recurso a utilizar en casos de urgencia. En estos casos, la empresa licitadora debe asumir la tarea de registrar en el sitio web la información relacionada asociada a la gestión.

3.3.3 Gestión de solicitudes

La gestión de solicitudes debe contemplar:

- Agilidad y facilidad en la tramitación.
- Registro / acuse de recibo de las solicitudes.
- Consulta del Catálogo de Servicios Disponibles y precios vigentes.
- Categorización de la solicitud (plazo normal y de urgencia).
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la solicitud y registro de actuaciones.
- Información de progreso.
- Observaciones y reclamaciones.
- Información de cumplimiento y aceptación.
- Actualización del Inventario de Servicios Contratados.
- Registro e histórico de solicitudes.

3.3.4 Gestión de incidencias

La gestión de incidencias debe contemplar:

- Agilidad y facilidad de comunicación.
- Registro / acuse de recibo.
- Categorización de la incidencia (crítica, urgente, normal, baja), de acuerdo a categorización definida por EJ/GV-EJIE.
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la incidencia y registro de actuaciones.
- Posibilidad de activar y desactivar a discreción el envío a cuentas de correo electrónico específicas asociadas a la incidencia la información de progreso derivada de las actuaciones.
- Observaciones y reclamaciones.
- Información de cumplimiento y aceptación.
- Registro e histórico de incidencias.
- Análisis y control estadístico de incidencias y resoluciones.

La conclusión o cierre de una incidencia, nunca podrá hacerse de forma unilateral por parte de la empresa adjudicataria.

3.3.1 Almacenamiento de información

Toda la información asociada a las gestiones realizadas será accesible y fácilmente explotable durante toda la vida del contrato. Deberá ser exportable a ficheros en formatos comunes de intercambio, de manera obligatoria CSV.

EJIE pondrá a disposición de la empresa adjudicataria las plataformas necesarias para el almacenamiento y gestión de cualquier documentación asociada al contrato, en cualquiera de las fases del mismo.

3.3.2 Monitorización de los servicios

El objetivo de máxima calidad demandado en todos los servicios en todos sus parámetros debe ser verificado por parte de los servicios técnicos de EJIE.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los servicios técnicos de EJIE los elementos y herramientas necesarias que permitan la supervisión de elementos de la red del operador y la monitorización de las condiciones técnicas de los servicios:

- Las herramientas de monitorización y control de los servicios que la empresa licitadora ponga a disposición de los servicios técnicos de EJIE deben permitir la detección de problemas, generación y envío de alarmas (correo electrónico y/o SMS), actuación proactiva según interpretación y correlación de eventos, y generación de informes de diferentes niveles.

La empresa adjudicataria deberá describir el procedimiento a seguir para dar acceso a EJIE/EJ/GV a las diferentes funcionalidades y herramientas de monitorización de todos los elementos y servicios alcance del contrato. Para ello,

- Se definirán diferentes usuarios y se permitirá la categorización por usuario de la visibilidad asignada, que puede ser de una única red, de varias o de todas.
- La herramienta deberá posibilitar la generación de informes automáticos, exportando la información explotada a través de la misma.
- Además de las herramientas dispuestas para la monitorización de los servicios, la empresa adjudicataria deberá posibilitar el acceso a los equipos de comunicaciones implantados por el operador en las sedes y el envío de alertas a las direcciones que se identifiquen.

3.3.3 Informes técnicos

Se identifican en el presente documento los informes que la empresa adjudicataria deberá entregar, considerando informes de carácter periódico mensual como aquellos que de carácter puntual sean demandados.

- La empresa licitadora, de cara a la valoración deberá considerar la necesidad de generar informes periódicos para todas y cada una de las *Unidades de Gestión* que estén en cada momento consumiendo alguno de los servicios del catálogo.
- Se establecerán Informes con un contenido mínimo común, según lo especificado, pudiendo solicitarse personalizaciones adicionales sobre el mismo a criterio de cada Unidad de Gestión que consuma servicios.

Los informes deberán ponerse a disposición de EJIE en las plataformas habilitadas a tal efecto, con la periodicidad indicada (o bajo demanda) y con las especificidades acordadas, vinculadas normalmente a los requisitos de información solicitados por cada entidad u organismo adscrito.

3.4 Gestión administrativa

Con carácter general la gestión administrativa del servicio se realizará con el mismo modelo que la gestión técnica, haciendo uso de los mismos canales de comunicación y parámetros asociados al intercambio de información.

Como se ha indicado en capítulos previos, el modelo de gestión demandado al contratista adjudicatario debe dar soporte a todas aquellas tareas asociadas a la relación EJIE-Entidades en el ámbito del contrato, siendo de especial consideración la necesidad de soporte para la gestión administrativa y facturación que, dependiendo de la incorporación de entidades puede derivar en requerimientos elevados de recursos.

Desde EJIE se habilitará un repositorio de información debidamente estructurado de acuerdo con las Unidades de Gestión (UG) que se definan, donde el adjudicatario incorporará la información requerida para la verificación de la facturación devengada acorde a los servicios en producción y atendiendo al Catálogo

de Servicios definido. En todo caso, la contratista deberá facilitar la información estructurada y compatible con las herramientas de gestión de EJIE.

En lo que a condiciones de facturación de servicios se refiere, estas se recogen en el Pliego de Condiciones Particulares.

3.5 Equipos técnicos asociados

Se especificará la relación en detalle de los equipos técnicos que se asociarán a los trabajos que la empresa licitadora considere, identificando y categorizando por las áreas de actuación que estime adecuadas.

Una vez formalizado el contrato, EJ/GV-EJIE validará la asignación propuesta por la empresa adjudicataria, pudiendo rechazar asignaciones concretas, debiendo en estos casos la empresa adjudicataria realizar otra propuesta.

3.6 Gestión de crisis

Habida cuenta de la importancia de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa licitadora expondrá el modelo de gestión a todos los niveles en posibles situaciones de crisis. En este sentido, como mínimo considerará:

- El edificio sede de EJIE será la primera alternativa como centro de operaciones.
- Se identifican los edificios sede de EJ/GV de Gran Vía 85 en Bilbao y Andía en Donostia-San Sebastián como *alternativas* en su caso.
- La empresa licitadora considerará todos los recursos necesarios.
- Se asegurará la presencia física en el edificio de acuerdo a la siguiente tabla (tiempo máximo en minutos):

	Jornada laboral		24x7	
	Edificio sede	Alternativas	Edificio sede	Alternativas
Gestión técnica	45	90	45	90
Dirección técnica	90	180	120	180
Comité director	180	240	240	300

Se realizará como mínimo un simulacro anual sin comunicación previa.

4 Relación de Anexos

La relación de anexos incluidos son los siguientes.

ID ANEXO
ANEXO_1_PCT_RELACION_EDIFICIOS
ANEXO_2_PCT_RELACION_SERVICIOS_INTERCONEXION_ESTIMADOS
ANEXO_3_PCT_PLATAFORMA_MENSAJERIA_MOVIL
ANEXO_4_PCT_GUIA_DESARROLLO
ANEXO_5_PCT_PNS_API_REST
ANEXO_6_PCT_OSAKIDETZA_INTEROPERABILIDAD