



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicios complementarios para comunicaciones escritas

Fecha 17-01-2020



Indice

1	INTRODUCCIÓN	4
2	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	5
2.1	Manipulado de comunicados impresos	5
2.2	Transmisión de comunicados telemáticos	5
2.2.1	MENSAJERÍA SMS	6
2.2.2	CORREO ELECTRÓNICO	6
3	REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	7
3.1	Manipulado de comunicados impresos	7
3.2	Transmisión de comunicados telemáticos	8
3.2.1	MENSAJERÍA SMS	8
3.2.2	CORREO ELECTRÓNICO	8
3.3	Facturación del servicio	8
3.4	Calidad del servicio y productividad	8
3.5	Penalizaciones	9
4	CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
4.1	Organización y modelo de relación	10
4.1.1	PARTICIPANTES EN EL PROCESO	10
4.2	Plataforma tecnológica	12
4.3	Necesidades de aprovisionamiento	12
4.4	Propiedad intelectual	13
4.5	Plan de transición	13
4.6	Plan de recuperación del servicio	13
4.7	Confidencialidad y protección de datos personales	13
4.7.1	CONFIDENCIALIDAD	13
4.7.2	PROTECCIÓN DE DATOS	13
5	PRESENTACIÓN DE OFERTAS	20
5.1	Contenido de la oferta	20
5.2	Duración del servicio	20
5.3	Calendario de licitación	21
6	ANEXO I – VOLUMETRÍA	22
6.1	envíos postales realizados en el año 2018/2019*	22
6.2	envíos SMS no-certificados realizados en el año 2018	22



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

6.3	envíos correos electrónicos realizados en el año 2019.....	23
7	ANEXO II – SERVICIOS POSTALES CON PEE.....	24
8	ANEXO III - DESGLOSE DE COSTES	26
8.1	Correo postal	26
8.2	Mensajería SMS	27
8.3	Correo electrónico	28



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

1 INTRODUCCIÓN

Como consecuencia de la actividad administrativa propia del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, en adelante ICAM, los distintos departamentos de éste realizan un número elevado de comunicaciones escritas, dirigidas tanto a sus colegiados y colegiadas, como a la ciudadanía y organismos externos.

Estas comunicaciones se llevan a cabo por diversos canales: correo postal, correo electrónico, SMS, BuroFax u otros, siendo el principal de ellos el correo postal, para lo cual el proveedor es Correos.

Se utilizan, además, diferentes modalidades: ordinaria, urgente, certificada, con/sin acuse de recibo u otras.

En las comunicaciones por correo postal se requiere un manipulado previo al propio envío, como puede ser la recogida de documentos impresos, entrega de estos al proveedor de servicios postales, combinación e impresión de documentos electrónicos, ensobrado, etiquetado u otras labores.

Todas las comunicaciones escritas deben tener una trazabilidad que permita al ICAM conocer el estado de cada una de ellas en un momento dado.

Incluso, en ciertas modalidades, se precisa el cumplimiento de normativas destinadas a garantizar y dejar constancia de su entrega a los destinatarios o de la imposibilidad de hacerla.

Igualmente, el ICAM necesita disponer de información tanto de la imputación de costes como del análisis de determinados parámetros del servicio (centro de coste ICAM remitente de la comunicación, fecha de recogida de cartas, fecha de entrega al proveedor de servicios postales, canal y modalidad del envío, ...).

En la actualidad, el ICAM cuenta con diversos sistemas, servicios y proveedores para atender sus necesidades de comunicaciones escritas, dando lugar a ineficiencias y costes que se desea subsanar y reducir, respectivamente.

Para conseguirlo se ha llevado a cabo un análisis de dichas necesidades, se ha establecido que será Correos y Telégrafos, S.A. el proveedor de servicios postales y se han definido unos “servicios complementarios para comunicaciones escritas”, que deberán ser prestados por un único proveedor.

En grandes líneas, estos servicios complementarios al correo postal son los siguientes:

- manipulado de comunicados impresos (que se harán llegar al proveedor por vía telemática o recogerá este en oficinas del ICAM) y entrega al proveedor de servicios postales;
- transmisión de comunicados telemáticos (SMS, correo electrónico).



2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Se exponen en este apartado las características de los servicios complementarios para comunicaciones escritas y las condiciones necesarias para su prestación. Adicionalmente, en el Anexo I se detallan a título informativo los volúmenes estimados de envíos.

Estos servicios deben cubrir las necesidades del ICAM durante el período de la contratación, racionalizando los costes y manteniendo la calidad adecuada.

2.1 MANIPULADO DE COMUNICADOS IMPRESOS

Será objeto de este servicio la preparación y entrega en el proveedor de servicios postales, de todo tipo de cartas generadas por el ICAM. Cualquiera que sea su destino (nacional o internacional).

Se precisan las siguientes modalidades de envío:

- carta ordinaria,
- carta certificada,
- carta urgente,
- carta urgente certificada,
- notificación administrativa con constancia de recepción:
 - con retorno “acuse en papel”,
 - con retorno Prueba Entrega Electrónica (PEE),
 - notificación administrativa telemática con retorno PEE,
- burofax,
- telegrama.

Como se ha indicado anteriormente, los comunicados escritos que sean objeto de manipulación pueden hacerse llegar al proveedor por vía telemática o dejarlos a su disposición (objetos postales) en un punto de recogida ubicado en las oficinas del ICAM.

Los trabajos de manipulación consistirán en:

- recogida,
- impresión,
- clasificación,
- ensobrado,
- entrega al operador de servicios postales (Correos y Telégrafos, S.A.),
- combinación (si procede).

2.2 TRANSMISIÓN DE COMUNICADOS TELEMÁTICOS

Se trata de la prestación de servicios de transmisión de comunicados vía SMS y correo electrónico, pudiendo solicitarse el envío de comunicados tanto individuales como masivos.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

En ambos casos, el proveedor facilitará un portal o una aplicación que permita la utilización ágil de estos canales de comunicación: envío, consulta de estado, obtención de certificados (cuando aplique). Así mismo, deberá aportar unos servicios web (o interfaz similar) que ofrezcan la misma funcionalidad, con el fin de integrarla en los sistemas de información del ICAM.

2.2.1 Mensajería SMS

Mediante este servicio, el ICAM dispondrá de una plataforma telemática para el envío de mensajes SMS a teléfonos móviles de cualquiera de los operadores de telefonía.

Se precisan dos modalidades de envío:

- SMS sin certificar;
- SMS certificado.

Esta última modalidad debe permitir acreditar la puesta a disposición, integridad del contenido, sellado del tiempo del momento del envío, y certificado emitido por un tercero de confianza.

2.2.2 Correo electrónico

Servicio por el que el proveedor, recibe, reencamina y entrega un correo electrónico de un emisor a uno o varios receptores.

Se precisan las modalidades:

- correo electrónico ordinario (normalmente para envío masivo de un comunicado a miles de destinatarios);
- correo electrónico certificado (normalmente para envíos individualizados).

Esta última modalidad debe permitir acreditar la puesta a disposición, integridad del contenido, sellado del tiempo del momento del envío, y certificado emitido por un tercero de confianza.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

3 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

La prestación de este servicio se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre y en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007 de 20 de abril y demás normas de desarrollo, en donde no contradiga lo establecido por aquella.

3.1 MANIPULADO DE COMUNICADOS IMPRESOS

Se establece como punto de recogida habitual las dependencias del ICAM sitas en la calle Serrano, número 11 de Madrid y como frecuencia de recogida todos los días laborables, en horario comprendido entre las 13 y las 15 horas.

La entrega en el proveedor de servicios postales deberá hacerse antes de las 15 horas del día laborable inmediatamente posterior al de recogida.

Cuando la modalidad de comunicación requiera una evidencia de la puesta a disposición, la custodia de dicha evidencia será responsabilidad del proveedor, que deberá mantenerla por un período de 5 años, con independencia de que el ICAM pueda incorporarla en sus sistemas y se pueda consultar.

El almacenamiento y gestión del stock de sobres será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Será obligación del proveedor la introducción de datos de los envíos y de los destinatarios en sus sistemas de información, cuando estos se encuentren ya consignados en los objetos postales, incluyendo el departamento remitente.

La devolución de las comunicaciones que no se hayan podido entregar, así como los acuses de recibo de las entregas realizadas, se informarán y entregarán físicamente al ICAM con la mayor celeridad posible. Se valorará el que esa devolución se entregue al ICAM clasificada por código departamental, facilitando así su posterior derivación interna.

Se valorarán todas aquellas mejoras que el proveedor pudiera aportar para incrementar la calidad y la rapidez del servicio, como la digitalización u otras.

Sistemas de información a utilizar

El proveedor deberá aportar una interfaz de usuario (aplicación o página web) que permita al personal del ICAM efectuar todas las operaciones necesarias para utilizar los servicios del proveedor que sean objeto de la presente licitación.

Esas operaciones serán, fundamentalmente, las que se requieran para hacer llegar al proveedor los ficheros telemáticos con los comunicados escritos a manipular, así como las especificaciones para dicho manipulado.

El proveedor también deberá facilitar consultas, informes y ficheros de intercambio de datos (a través de aplicación o página web) que permitan al ICAM tanto el seguimiento de envíos como la imputación interna de costes o el control de calidad del servicio prestado.

Deseablemente, el proveedor aportará también algún mecanismo de integración que permita realizar las operaciones de la interfaz de usuario u obtener las consultas e informes descritos, desde los sistemas de información del ICAM.



En el Anexo II se especifica con más detalle el proceso telemático para envío de comunicados impresos (tipo carta) certificados, con PEE.

3.2 TRANSMISIÓN DE COMUNICADOS TELEMÁTICOS

3.2.1 Mensajería SMS

La comunicación certificada vía SMS debe facilitar una evidencia de la comunicación realizada, que permita acreditar ante la Comunidad Autónoma de Madrid la puesta a disposición del mensaje.

Esta consistirá en un certificado firmado digitalmente, con un sello de tiempo, y acreditará para un SMS dado: nombre, DNI y número de teléfono del emisor, fecha y hora exacta del envío y de la entrega, contenido íntegro del envío, número de teléfono del receptor y status del SMS (enviado, pendiente, entregado).

NOTA: a la presentación de oferta se deberá adjuntar un ejemplo del certificado emitido por un tercero de confianza.

3.2.2 Correo electrónico

Se deberá poder disponer de una evidencia que acredite la puesta a disposición. Esta será un certificado firmado digitalmente que acreditará, para un email dado: la puesta a disposición, la dirección de correo emisora, las direcciones de correo receptoras, el contenido del mensaje y el momento de entrega de este en cada buzón de destino.

NOTA: a la presentación de oferta se deberá adjuntar un ejemplo del certificado emitido por un tercero de confianza.

3.3 FACTURACIÓN DEL SERVICIO

La factura por los servicios prestados deberá tener la fecha del último día del mes en curso y deberá recibirse de manera mensual a mes vencido antes del día 15 del mes siguiente.

El detalle de facturación deberá conjugar el tipo de servicio facturado y los departamentos del ICAM que realizan el envío (centro de coste) para lo que todo envío debe tener un centro de coste del ICAM grabado por el proveedor en el sistema.

El detalle de facturación debe incluir tanto número de unidades al mes enviadas como el precio total mes por cada servicio tarifado y cada centro de coste del ICAM.

3.4 CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD

El proveedor deberá hacer una propuesta de control de calidad con los parámetros que resulten de interés para el ICAM como, por ejemplo: entregas realizadas con éxito, intentos, extravíos, tiempo medio de entrega u otros.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

El plan de control de calidad describirá el sistema de controles y ensayos que el proveedor se compromete a realizar durante todo el proceso de ejecución, así como los sistemas o programas con certificados de calidad que empleará y la información del equipo de control de calidad que va a destinar específicamente al contrato.

3.5 PENALIZACIONES

El proveedor se comprometerá a indemnizar al ICAM por las incidencias y extravío de los objetos que se le confíen con carácter de certificado o registrado.

Adicionalmente, el incumplimiento de los niveles de servicio acordados (SLAs), puede conllevar el descuento de importes en concepto de penalización para el proveedor, con el objetivo de alentar al proveedor para que ofrezca la calidad esperada.

Este importe de penalizaciones se aplicará, sin perjuicio de la responsabilidad que en cada caso concreto proceda.



4 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1 ORGANIZACIÓN Y MODELO DE RELACIÓN

El presente apartado describe el modelo de gobierno que el ICAM ha de utilizar en la gestión de la relación con sus proveedores.

A continuación, se definen los siguientes conceptos:

- **Participantes:** descripción de intervinientes en el proceso de relación entre el ICAM y sus proveedores
- **Responsabilidades** de los participantes en el proceso
- **Modelos de gobierno:** conjunto de mecanismos que se establecen entre el ICAM y sus proveedores para alinear el servicio prestado / producto suministrado con las necesidades de la compañía
- **Categorización de proveedores:** criterios de clasificación que tienen efecto sobre los modelos de gobierno a utilizar
- **Relación entre modelos de gobierno y categorización** de proveedores.

Los proveedores que tengan la consideración de críticos se registrarán por la presente guía.

Igualmente, los proveedores que no queden amparados bajo el Perímetro de Compras, según lo definido en el Procedimiento Compras, no registrarán su modelo de gobierno por lo establecido en la presente política de manera obligatoria, si bien el Departamento de Compras, compartirá con las unidades organizativas usuarias este modelo para su consideración.

4.1.1 Participantes en el Proceso

A continuación, se describen los participantes en el proceso, así como sus principales responsabilidades.

4.1.1.1 GESTOR DEL CONTRATO

A firma de cada nuevo contrato, el ICAM y el proveedor nombrarán un gestor del contrato por cada parte que regule la relación entre ambas entidades.

Dicho gestor tendrá como responsabilidad la supervisión global del contrato. Entre otros aspectos, deberá regular la gestión de la demanda, los niveles de servicio y el control del gasto de la relación entre ambas empresas.

En el punto “*Matriz de responsabilidades*” del presente documento se presenta una relación más exhaustiva de las responsabilidades del gestor del contrato.

4.1.1.2 OTROS

A discreción del proveedor, se involucrarán las personas que aquél considere necesarias.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

Típicamente, incluyen áreas de apoyo como Servicios Jurídicos formalización del contrato y soporte legal) o Tecnología y Sistemas (puesta en marcha y explotación del servicio).

El proveedor deberá definir en su oferta las personas que asumirán las funciones de interlocutor de cuenta y de servicio.

4.1.1.3 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

	Gestor del contrato
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión global del contrato• Transmisión de información relevante a la otra parte• Toma de decisiones en aspectos financieros o de desempeño.• Traslado de decisiones relevantes a los órganos de decisión del ICAM (Comité de Dirección, Mesa de Contratación, Junta de Gobierno)• Traslado al Departamento de Compras de cualquier modificación que requiera la renegociación de las condiciones pactadas• Gobierno de reuniones de seguimiento del servicio/proyecto• Puesta en marcha de los acuerdos alcanzados con el proveedor

4.1.1.4 MODELOS DE GOBIERNO

Son el conjunto de mecanismos que se establecen entre el ICAM y sus proveedores para alinear el servicio prestado con las necesidades de la compañía; y regulan la puesta en marcha del servicio, el seguimiento y evaluación del desempeño, la gestión de incidencias, y cualquier otro aspecto relevante que pudiera afectar a los bienes y servicios suministrados.



Se establecen tres niveles de gobierno:

Frecuencia	Órgano	Objetivo	Composición	Observaciones
Anual	Comité de gobierno del contrato	<p>Supervisión global de contrato. En el comité se revisarán los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de la demanda Niveles de servicio Control del gasto Definición de estrategias, planes de eficiencia y mejoras de los aspectos relevantes del servicio prestado por parte de los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Director de Medios y Finanzas del ICAM Gestor del contrato del ICAM Director Unidad de Negocio del proveedor Gestor de la cuenta del ICAM del proveedor Gestor del Servicio/Proyecto del proveedor Responsable del Departamento de Compras del ICAM 	<ul style="list-style-type: none"> La duración del proyecto o servicio ajustará la periodicidad de los órganos de gobierno
Semestral	Comité de seguimiento del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Dirección, coordinación y seguimiento de la ejecución de servicios y proyectos en los plazos y calidad comprometidos. Seguimiento de los planes de eficiencia y de mejoras. Seguimiento del estado de calificación/homologación del proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor del contrato del ICAM Gestor de la cuenta ICAM del proveedor Gestor del servicio/proyecto del ICAM Gestor del servicio/proyecto del proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> A decisión de los responsables de cada uno de los órganos de gobierno, puede modificarse la frecuencia en función del momento de vida del contrato.
Mensual	Comité de operación del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del trabajo operativo del proyecto/servicio, coordinación de los equipos implicados y reporte de los riesgos y problemas que no puedan resolverse a este nivel de gobierno. Revisión del KPIs y SLAs 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor del servicio/proyecto del ICAM Gestor del servicio/proyecto del proveedor 	

Es obligatoria la redacción y distribución de actas de reunión en los casos de las reuniones del Comité de Gobierno del Servicio y el Comité de Seguimiento del Servicio, siendo responsabilidad del proveedor dicha redacción y distribución.

4.2 PLATAFORMA TECNOLÓGICA

El proveedor deberá indicar en su oferta la ubicación de la plataforma que dará servicio al ICAM.

Igualmente, se indicará en la oferta la capacidad de cumplir con los requerimientos de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad, especificando si las medidas son las adecuadas para sistemas de información de categoría básica, media o alta.

4.3 NECESIDADES DE APROVISIONAMIENTO

Si fuera preciso, el proveedor deberá indicar en su oferta los requerimientos técnicos de los puestos cliente y ancho de banda de las comunicaciones.



4.4 PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo desarrollo y toda documentación generada por el proveedor para prestar el servicio, así como toda documentación que le sea facilitada por el ICAM será propiedad intelectual del ICAM.

4.5 PLAN DE TRANSICIÓN

El proveedor, deberá indicar en su oferta el plan de transición estimado en base a su experiencia, y será ajustado juntamente con el ICAM al inicio de los trabajos.

Dicho plan, debe incluir la formación necesaria al equipo de ICAM.

4.6 PLAN DE RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

El proveedor deberá explicar en su oferta el plan estimado para la devolución del servicio, que será activado una vez comunicada por alguna de las partes la intención de no renovarlo.

Toda información existente en la Base de Datos operada por el proveedor a cuenta del ICAM es propiedad del ICAM, debiendo ser entregada al ICAM y eliminada de la instancia del proveedor a la finalización del servicio, una vez concluido el plan de devolución.

El proveedor deberá certificar que ha eliminado toda la información del ICAM.

4.7 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

4.7.1 Confidencialidad

El proveedor se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por el ICAM y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know-how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados (los Servicios), debiendo el proveedor mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

4.7.2 Protección de datos

4.7.2.1 *NORMATIVA*

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, las medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad y la normativa complementaria.



Para el caso de que la contratación implique el acceso del proveedor a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones del acuerdo de encargo del tratamiento deberán de constar por escrito.

4.7.2.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el proveedor deberá tratar los datos personales de los cuales el ICAM es el Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) en calidad de Encargado del Tratamiento (Encargado del Tratamiento) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre el ICAM recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el proveedor las de Encargado de Tratamiento. Si el proveedor destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En el caso de que fuera necesaria una cesión de datos se regulará expresamente en el contrato.

En las estipulaciones siguientes, que asume el proveedor, y en el acuerdo de encargo del tratamiento se describirán en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el proveedor. En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún, momento la modificación de lo estipulado en el acuerdo de encargo del tratamiento, el proveedor lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el ICAM estuviese de acuerdo con lo solicitado se suscribiría un encargo del tratamiento, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Cualquier comunicación del proveedor con el ICAM en esta materia se realizará a las siguientes direcciones derechosdatos@icam.es y dpo@icam.es.

4.7.2.3 ESTIPULACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el proveedor se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del ICAM por escrito en cada momento.

El proveedor informará inmediatamente al ICAM cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.



- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias, incluidas las del Esquema Nacional de Seguridad, o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.
- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del proveedor, siendo deber del proveedor instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del ICAM dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a al ICAM, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el proveedor como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en la seguridad.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente pliego, se compromete, según corresponda, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el proveedor por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados. y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

- j) Según corresponda a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control del ICAM o bajo el control directo o indirecto del proveedor, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el ICAM, según se establezca en el acuerdo de encargo del tratamiento en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el acuerdo de encargo del tratamiento o se instruya así expresamente por el ICAM, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el proveedor se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el proveedor informará por escrito al ICAM de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al ICAM, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al ICAM, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable, conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al ICAM con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.



Asistirá al ICAM, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

- n) Colaborar con el ICAM en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes y a los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición del ICAM a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el ICAM.

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver arto 30.5 RGPD), llevar por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del ICAM (Responsable del Tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del ICAM a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del ICAM toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el acuerdo que se firme, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el ICAM y el proveedor a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el proveedor acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del ICAM, y por tanto no está autorizado en caso



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el acuerdo que se firme.

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del ICAM no contemplados en el acuerdo el proveedor deberá ponerlo en conocimiento del ICAM en concreto en las direcciones de correo electrónico derechosdatos@icam.es y dpo@icam.es.

4.7.2.4 SUBENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el proveedor pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el proveedor lo pondrá en conocimiento previo del ICAM, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el ICAM decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación. En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde al ICAM la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones del ICAM;
- que el proveedor y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición del ICAM a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El proveedor informará al ICAM de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al ICAM la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula.

La no respuesta del ICAM a dicha solicitud por el proveedor equivale a oponerse a dichos cambios.

4.7.2.5 INFORMACIÓN

Los datos de carácter personal de los interesados relacionados con esta licitación y el contrato serán tratados por el ICAM para ser incorporados a la actividad de tratamiento "Gestión contractual y de convenios", cuya finalidad es la gestión de la actividad contractual y convencional del ICAM y la gestión de la relación con proveedores de servicios o productos. Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a entidades bancarias y a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, conforme a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental de aplicación, en particular la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.

Más información en: <http://web.icam.es/bucket/RGPD/protecciondedatos.html#proveedores>.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante el ICAM en la dirección de correo electrónico derechosdatos@icam.es.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

5 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentarán en formato electrónico, enviándolas a las dos direcciones de correo del ICAM indicadas más abajo y haciendo constar en el asunto: **“Oferta para los servicios complementarios en comunicaciones escritas”**.

jgarcia@icam.es

Joaquín García

rmunoz@icam.es

Rafael Muñoz

La comunicación de dudas deberá hacerse mediante correo electrónico a la segunda de las anteriores direcciones de correo (Rafael Muñoz), indicando en el asunto: **“Resolución dudas para los servicios complementarios en comunicaciones escritas”**.

Tanto para la presentación de ofertas como para la comunicación de dudas, no se admitirá ninguna otra forma de presentación.

5.1 CONTENIDO DE LA OFERTA

La oferta deberá contener:

1. Presentación de la empresa ofertante
2. Descripción de la plataforma tecnológica, especialmente:
 - a. arquitectura de la plataforma,
 - b. capacidades de integración
3. Plan de transición
4. Plan de devolución
5. Organización y modelo de relación del equipo del proveedor con el equipo de ICAM
6. Acuerdo de SLAs y medición mensual del servicio
7. Coste desglosado de los servicios (ver ANEXO II)
8. Penalizaciones por incumplimiento de SLAs
9. Condiciones de facturación
10. Condiciones de pago
11. Certificados: de calidad y cumplimiento de estándares de mercado, adecuación al ENS.
12. Ejemplos de los informes que se facilitarán al ICAM, en función de los canales y resultados de la comunicación (expresamente, ejemplo de facturación)
13. Referencias de trabajos similares
14. Borrador de contrato.

5.2 DURACIÓN DEL SERVICIO

El contrato tendrá una duración de tres años, a contar a partir de haber finalizado la transición del servicio, prorrogable anualmente si ninguna de las partes manifiesta su intención de no renovarlo con 3 meses de antelación.



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

5.3 CALENDARIO DE LICITACIÓN

- Presentación de ofertas hasta el 14 de febrero de 2020.
- Revisión y ajustes hasta el 28 de febrero de 2020.
- Fecha estimada de adjudicación: 12 de marzo de 2020.



6 ANEXO I - VOLUMETRÍA

Los volúmenes aquí indicados quedan supeditados a las necesidades reales del ICAM, pudiendo demandarse mayor o menor cantidad de envíos en función de las circunstancias.

Concretamente, la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que regula la notificación electrónica, va a influir en el número de notificaciones recogido en este anexo.

6.1 ENVÍOS POSTALES REALIZADOS EN EL AÑO 2018/2019*

Modalidad de comunicación	Suma de envíos actuales (2019)	Suma de envíos "valor añadido" actuales (2019)	Suma de envíos anteriores (2018)	Suma de envíos "valor añadido" anteriores (2018)
Carta (051)	160.746	55.170	166.665	8.554
Carta cert internacional	1.795	1.554	1.933	1.933
Carta certificada	53.990	53.606	6.630	6.621
Carta ord internacional	1.405	0	4.813	0
Carta ordinaria	103.541	0	153.161	0
Carta urge cert internacional	10	10		
Carta urgente	2	0	128	0
Carta urgente certificada	3	0		
BuroFax (072)	0	15	0	44
Burofax	0	15	0	44
Carta (080)	4.802	7.492	68.348	136.234
Carta certificada nacional	4.802	7.492	68.348	136.234
Notificacion (103)	4.306	8.613	4.294	8.589
Notificación	4.306	8.613	4.294	8.589
Total general	174.499	71.294	243.423	153.435

(*) 2019 en los diez primeros meses

6.2 ENVÍOS SMS NO-CERTIFICADOS REALIZADOS EN EL AÑO 2018

Tipo de SMS	Cantidad de envíos
Mensaje de menos de 160 caracteres	87.303
Mensaje de más de 161 caracteres y menos de 320 caracteres	137.722
Mensaje de más de 320 caracteres	291



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

6.3 ENVÍOS CORREOS ELECTRÓNICOS REALIZADOS EN EL AÑO 2019

Modalidad de envío	Volumen (GBytes)	Cantidad
eMail no-certificado	840	25.200.000
eMail certificado		2.814



7 ANEXO II - SERVICIOS POSTALES CON PEE

Se trata del envío de comunicados impresos (tipo carta) certificados, con PEE, que se solicitan de forma telemática. Son comunicaciones que se generan diariamente, por remesas, en formato PDF.

La solución propuesta por el proveedor deberá ajustarse, deseablemente, al funcionamiento y formatos que el ICAM utiliza actualmente para este tipo de comunicados:

- todos los documentos se generan en formato PDF y se identifican por un código de barras que permitirá su gestión y posterior intercambio de información;
- los documentos se agruparán en remesas que deberán depositarse en el operador postal antes de las 15 horas del día laborable inmediatamente posterior al de recogida, tal como se indicó en el apartado 3.1;

NOTA: dicho plazo se inicia en el momento en que el proveedor disponga del fichero informático con los datos de las comunicaciones de cada entrega, debiéndose informar al ICAM de la fecha de depósito en servicios postales.

- todas las remesas generan un texto plano de tamaño fijo con la relación de comunicaciones a enviar;
- el envío y recepción del conjunto de ficheros PDF e índices, se realizan vía SFTP con protocolo SSL o SSH, servicio web o mecanismo similar;
- el proveedor deberá a su vez coordinar y realizar el seguimiento de la recepción de envíos que realice el operador postal, de modo que se cumplan los plazos de devolución de la gestión de la entrega;
- retorno de información:
 - periódicamente se recibirá un fichero de retorno emitido, donde se informará del estado de cada remesa cargada, depositada o no, hasta su cierre (i.e.: el fin de actualización de la remesa), así como del resultado de los intentos de entrega de cada envío, a medida que estos se vayan produciendo;
 - finalmente, se informará del resultado final del proceso de distribución de cada comunicación;
- digitalización de Avisos de recibo:
 - el ICAM debe recibir periódicamente, de forma electrónica, las imágenes del aviso de recibo digitalizado y los correspondientes ficheros con la información asociada a los documentos procesados
NOTA: el intercambio de la información se realizará mediante un sistema FTP seguro (SFTP/SSH)
- plataforma on-line:
 - se valorará también la posibilidad de realizar, mediante aplicación o web, el seguimiento *online* de los envíos electrónicos;



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

- se debe proporcionar, también en esa aplicación o web, una estadística, acumulada por meses, del número de procesos realizados y del número de comunicaciones emitidas por cada proceso.



8 ANEXO III - DESGLOSE DE COSTES

Se entenderá, que el precio ofertado por el licitador incluye todos los costes inherentes al servicio, por lo que no se aceptará ningún coste adicional no previsto en el presente pliego.

Serán costes de manipulado, costes por volumen (en número o tamaño) de comunicados telemáticos y, opcionalmente, coste de puesta en marcha del servicio.

Si se requiriese algún elemento específico para el servicio (*p.e.: sobres especiales*) deberá constar en el precio.

La oferta de precios deberá ajustarse a la siguiente estructura (precios sin IVA):

8.1 CORREO POSTAL

Volumetría	Precio
Comunicaciones Escritas SIN PEE	
Manipulado de correo ordinario sin impresión : recogida, clasificación postal, preparado y depósito en correos. (Recogido en dependencias Colegio)	
Manipulado de correo ordinario con impresión de cartas, ensobrado, plegado, clasificación, u otras labores, y depósito en correos. (Recogido en dependencias Colegio) - De 1 a 4 cartas - De 5 a 9 cartas	
Combinación de cartas y fichero de datos para posterior impresión y envío.....	
Comunicaciones Escritas CON PEE	
Recepción en plataforma telemática, con impresión de cartas, ensobrado, plegado, clasificación u otros, y depósito en correos. Impresión en sobre americano o C5. - De 1 a 4 cartas - De 5 a 9 cartas Custodia de documentos	

Además, se indicará el precio de aquellos servicios adicionales necesarios y no incluidos en el apartado anterior.

Servicios adicionales	Precio
Acuse de Recibo	
Retorno de Información	



Prueba de Entrega Electrónica (PEE)	
Digitalización de Acuse de Recibo	
Acuse de Recibo Internacional	

BuroFax (On-line)

nacional e internacional, según tarifa a comunicar antes de la entrada en vigor del presente contrato y con un volumen muy pequeño para evaluar

8.2 MENSAJERÍA SMS

SMS sin certificar

Texto de hasta un máximo de 160 caracteres.

Trazabilidad: con confirmación de estado (procesando, enviado, entregado, fallido, etc)

Tramo	Precio
De 1 a 4.999 mensajes	
De 4.999 a 9.999 mensajes	
De 10.000 a 19.999 mensajes	
De 20.000 a 49.999 mensajes	
De 50.000 a 99.999 mensajes	
De 100.000 a 199.999 mensajes	
De 200.000 a 249.999 mensajes	
De 250.000 a 499.999 mensajes	
Mas de 500.000 mensajes	

Servicios adicionales	Precio
Plataforma o servicio web para utilización desde aplicaciones ICAM.	
Retorno de Información por el mismo medio (servicio web o similar)	



SMS certificado

Texto de hasta un máximo de 160 caracteres.

Trazabilidad: enviado o no enviado, recibido en dispositivo, evidencia de apertura, evidencia de lectura, apertura de enlace, sello de tiempo de visionado.

Emisión de certificado

Tramo	Precio
De 1 a 499 mensajes	
De 500 a 999 mensajes	
De 1000 a 1499 mensajes	
De 1500 a 2999 mensajes	
De 3000 a 5999 mensajes	
De 6000 a 9999 mensajes	
Mas de 10.000 mensajes	

Servicios adicionales	Precio
Plataforma o servicio web para utilización desde aplicaciones ICAM.	
Retorno de Información por el mismo medio (servicio web o similar)	

8.3 CORREO ELECTRÓNICO

Correo electrónico sin certificar

Puede existir una cuota fija mensual que incluye un máximo de MBytes. Deberá indicarse la cantidad de MBytes.

Concepto	Precio
Cuota mensual, que incluye hasta _____ MBytes	
Coste por MByte transmitido en exceso a la cuota mensual	



ILUSTRE
COLEGIO DE ABOGADOS
DE MADRID

RFP servicio de notificaciones

17/01/2020

Versión 2.2

Correo electrónico certificado

Concepto	Precio
Coste por cada correo transmitido	