

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE PLATAFORMA Y ENVÍO DE 500.000 SMS'S

1º.- OBJETO.

Constituye objeto del presente pliego adjudicar la contratación para el servicio de plataforma y envío de **500.000 SMS'S / anuales** con arreglo a las características y condiciones que se establecen en el Pliego de Condiciones. El anexo I contiene las características del suministro mencionado.

2º.- CONDICIONES DEL SERVICIO.

2.1.- El contrato incluye la puesta a disposición del ayuntamiento la plataforma así como del número de mensajes al que se hace referencia.

2.2.- Dicha puesta en marcha implica que esta se realice, bajo la supervisión y dirección indicada por el Ayuntamiento de Móstoles. No se admitirá como solución válida de funcionamiento la que conlleve el alojamiento de algún tipo de hardware en dependencias municipales.

2.3.- Todos los gastos derivados de esta puesta en marcha serán por cuenta del adjudicatario.

2.4.- La facturación se realizará siempre por el número de mensajes enviados. Bajo ningún concepto se realizará ningún prepago.

2.5.- El número de mensajes ofertados y que no hayan sido utilizados no podrán ser facturados.

3º.- PLAZO DE ENTREGA.

La empresa adjudicataria queda obligada a que, en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde el día siguiente a la fecha de la firma del contrato, quede perfectamente implantada la solución ofertada sin ningún tipo de limitación en la misma.

4º.- GARANTÍA DEL SERVICIO.

4.1.- La garantía consiste en la resolución de los problemas ó funcionamientos defectuosos de la plataforma.

4.2.- El Ayuntamiento de Móstoles tiene que comunicar al contratista, a partir del mismo momento que se detecte, los funcionamientos incorrectos de la plataforma. Esta comunicación puede hacerse por vía telefónica, fax o cualquier otra que garantice la rapidez de la comunicación, comprometiéndose a partir de ese momento la empresa adjudicataria, a que en el plazo máximo de 48 horas quede totalmente resuelto el problema.

5º.- DELEGADO DEL CONTRATISTA.

5.1.- El delegado del contratista es la persona designada expresamente por el contratista y aceptada por el Ayuntamiento de Móstoles que, con la experiencia o la titulación adecuada y suficiente, tiene capacidad para:

- a) Ejercer la representación del Contratista cuando sea necesaria la actuación o la presencia de éste según los pliegos de cláusulas técnicas y administrativas y en los otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- b) Organizar la ejecución del trabajo del contrato e interpretar y hacer cumplir las órdenes recibidas del responsable del proyecto designado por el Ayuntamiento de Móstoles.
- c) Proponer al responsable del proyecto la colaboración necesaria para la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución del trabajo.

5.2.- El Ayuntamiento de Móstoles puede exigir al contratista la designación de un nuevo delegado, si así lo justifica la marcha de los trabajos.

6º.- FECHA DE COMIENZO Y FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

El inicio del servicio se realizará entre el 14 de agosto de 2009 y el 13 de agosto de 2011, ambos inclusive.

7º.- CONDICIONES DE LA OFERTA

La empresa adjudicataria de este concurso deberá especificar claramente en su oferta los productos y servicios incluidos, las cantidades así como los precios unitarios, cuando proceda.

8º.- PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado el Ayuntamiento de Móstoles para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, fuera de las circunstancias y fines del citado contrato, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato objeto de este pliego corresponden al Ayuntamiento de Móstoles.

El adjudicatario exonerará al Ayuntamiento de Móstoles de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole dimanantes de los suministros, materiales, procedimientos y medios utilizados para la ejecución del contrato objeto del Presente Pliego procedentes de los titulares de derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los mismos.

9º.- PRECIO ÍNDICE DE LICITACIÓN

Por lo tanto se considerará como orientativo el importe de **100.000,00 € (cien mil euros, IVA incluido), desglosado en las siguientes partidas:**

- **Totalidad del proyecto 84.000,00 €**
- **IVA 16% 16.000,00 €**
- **Totalidad del proyecto (IVA incluido) 100.000,00 €**

Para la adquisición más detallada arriba

Móstoles, 2 de Febrero de 2.009

VºBº José María Castillo
Concejal de Hacienda

Fdo.: Fco. Javier Almaraz Olivares
Coordinador de Nuevas Tecnologías

ANEXO I

Como requerimientos técnicos mínimos son necesarios los siguientes sistemas o plataformas de envío unificadas en un único estándar:

- 1) Se precisa de un sistema online preconfigurado con las siguientes características:
 - Gestión de agenda de contactos con posibilidad de grupos
 - Envíos sms de texto
 - Envíos de sms con imágenes
 - Envíos de sms con remitente personalizado
 - Posibilidad de programar envíos en fecha y hora deseada
 - Gestión online de sms y créditos de envíos
 - Créditos Disponibles
 - Introducción Manual de un número
 - Envíos a contactos de la agenda
 - Envíos a grupos de la agenda
 - Envíos mixtos (para grupos y contactos)
 - Longitud máxima del mensaje (160 caracteres)
 - Añadir nombre automáticamente
 - Envíos inmediatos
 - Envíos programados
 - + Año, Mes y Día
 - + Hora, Minutos y Segundo
 - Envíos con periodicidad
 - + Cada tantos días
 - + Por días de la semana
 - + Por días del mes
 - + Hora, minuto y segundo de envío
 - Permite envíos de:
 - + Crear, Modificar y Eliminar contactos y grupos
 - + Buscador
 - + Filtro alfabético (Para grupos y/o contactos)
 - + Importar contactos (Formato .csv y .txt)
 - + Exp. grupos (Formatos: excel, pdf, txt, outlook)
 - Envíos por bloques
 - + Cantidad de mensajes por bloque
 - + Tiempo entre bloques de envío
 - + Programación semanal de los envíos
 - + Programación de la franja horaria
 - + Añadir imagen a color

- Estado de envíos
- Visualización del histórico de envíos por tipo
- Posibilidad de cancelar un envío en curso

2) Se precisa la posibilidad de realizar envíos mediante pasarela con las siguientes características definidas a través de webservices:

- Consulta de consumos realizados
- Consulta de créditos consumidos entre fechas
- Envío de mensaje de texto con posibilidad de remitente personalizado
- Modificación de datos de la cuenta de usuario
- Consulta del estado de cada mensaje o bloque de mensajes (enviado, en curso, no enviado,.....)

3) Se precisa poder controlar mediante software residente en el ayuntamiento el envío en las siguientes características:

- Desarrollo en arquitectura cliente servidor con parte web y windows service
- Conectividad abierta con la base de datos de usuarios del ayuntamiento
- Envíos sms de texto
- Envíos de sms con remitente personalizado
- Posibilidad de programar envíos en fecha y hora deseada
- Gestión online de sms y créditos de envíos
- Créditos disponibles
- Conexión con los canales de suscriptores definidos en la web del Ayuntamiento de Móstoles
- Envíos inmediatos
- Envíos programados
 - + Año, mes y día
 - + Hora, min. y seg.
- Visualización del histórico de envíos por tipo
- Posibilidad de cancelar un envío en curso

Será imprescindible para la candidatura la existencia de los tres sistemas de envío descritos anteriormente y siempre contando con un núcleo común en el sistema de comunicación con las operadoras. Así mismo, el sistema deberá estar montado y funcionando antes de 15 días desde la firma del contrato.

Objetivo: Envío de SMS como servicio a un grupo de ciudadanos

Cuando se concibe el envío de un mensaje texto como una acción que realiza el Ayuntamiento para informar o prevenir a un grupo de ciudadanos que cumplen unas condiciones, en este caso modela cada uno de los casos como servicios que harán la búsqueda de estos ciudadanos en las bases de los datos del ayuntamiento respondiendo a los criterios dados y harán el envío de notificaciones sms a cada uno de estos usuarios. Cada uno de estos servicios estará compuesto de 4 módulos:

- Un módulo de administración donde se incluirán los parámetros de búsqueda, y el texto a enviar a estos usuarios.
- Un módulo de búsqueda que se conectará a la base de datos para hacer la selección de usuarios con los parámetros introducidos en el módulo de edición. El sistema se configurará y personalizará para 3 tipologías de consultas completamente distintas.
- Un módulo de presentación confirmación en el que se mostraran los resultados de la búsqueda realizada y se pedirá la confirmación para el envío del mensaje.
- Un módulo que gestionara el envío de los mensajes texto una vez confirmada la selección de ciudadanos a los cuales se quiere enviar esta notificación.

NOTA IMPORTANTE: Será responsable la empresa adjudicataria de realizar las modificaciones necesarias tanto en su servidor de aplicaciones como en el existente en el Ayuntamiento para la correcta comunicación y funcionamiento de todos los sistemas, incluidos elementos de seguridad (Firewall, Antivirus, Antispam, AntiDOS, etc,). Para cualquier aclaración al respecto mandar la consulta a: asms@mostoles.es

ASPECTOS LEGALES A TENER EN CUENTA EN EL PROCESO

A tal efecto, la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid propone la utilización o adaptación al caso concreto de las siguientes cláusulas-tipo:

- El/los adjudicatario/s declaran expresamente que conoce/n quedar oblidago/s al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica IS/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal /y, muy especialmente, de lo indicado en su artículo IZ). El/los adjudicatario/s se comprometen explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar.
- Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y aquellas normas del Reglamento de Medidas de Seguridad, aprobado por Real Decreto 994/1999, de 11 de junio.
- La empresa adjudicataria declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica IS/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, expresamente, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001 de la Comunidad de Madrid y, especialmente, lo indicado en su artículo 11. La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar.
- La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.
- El/los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, el/los adjudicatario/s deberán comunicar a “el organismo

- contratante”, antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.
- Si la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos, una vez finalizadas las tareas el adjudicatario, previamente a retirar los equipos informáticos, deberán borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado.
- La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.
- La documentación se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.
- El/los adjudicatario/s se comprometen a no dar información y datos proporcionados por “el organismo contratante” para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita de “el organismo contratante”
- El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, disquetes, etc.) serán propiedad del “organismo contratante”

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación del servicio, incluyendo los soportes utilizados (papel, fichas, disquetes,), serán propiedad del “el organismo contratante” sin que la empresa adjudicataria pueda conservar copia o utilizarlos con fin distinto al que figura en el contrato de servicios, estando obligados al cumplimiento de la Ley Orgánica IS/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, muy especialmente, en lo indicado en su artículo 12.

Cláusulas concretas del Sistema de Información a los Ciudadanos mediante el envío de SMS a móviles.

El artículo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, regula el principio de calidad de los datos, preceptuando que los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

El tratamiento que pretende realizarse, enviando un SMS al número de teléfono móvil facilitado por los ciudadanos que se hayan suscrito a este servicio, se corresponde directa y legítimamente con la finalidad para la que se recogieron los datos, siendo además los datos que se vayan a recabar (nombre, apellidos y número de teléfono móvil) a través de la correspondiente suscripción adecuados, pertinentes y no excesivos.

Asimismo, se deberá informar a los ciudadanos en los términos del artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de manera que los ciudadanos que se suscriban a este servicio, deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco: de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información; del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas; de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos; de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; de la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Es por ello que en el supuesto de utilizar algún formulario para la suscripción o similar se incluya un texto informático similar al siguiente:

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero (indicar nombre), cuya finalidad es (describirla), inscrito en el Registro de Ficheros de Datos Personales de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org/apdcm), y podrán ser cedidos a (indicar), además de otras cesiones previstas en la Ley. El órgano responsable del fichero es (Indicarla), todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

REQUISITOS TÉCNICOS BROKER SMS

Introducción

El objetivo de este documento es definir el conjunto de requisitos técnicos y la interfaz que debería contemplar un broker determinado con el propósito de establecer un correcto marco de trabajo para la realización de un sistema de envío masivo de SMS y su compatibilidad con el software existente en el Ayuntamiento de Móstoles., que crea paquetes de envíos de SMS.

Alcance

El Ayuntamiento de Móstoles tiene en funcionamiento un sistema de envío masivo de mensajes SMS utilizando una plataforma de mensajería (broker) externa. Este software deja abierto el broker que pueda ser utilizado para realizar el envío masivo, siempre y cuando contemple las siguientes funcionalidades:

1.- Sistema de envío

El broker externo deberá tener una aplicación que recibirá un conjunto de parámetros de entrada enviados desde el software del Ayuntamiento de Móstoles, los gestionará y enviará a los diferentes proveedores de telefonía para que el envío del SMS se realice correctamente y de forma inmediata. El método GET es el usado para enviar la información al servidor del broker en forma de pares atributo-valor añadidos al final del URI que será suministrada por el broker detrás de un símbolo de interrogación, ?.

El broker deberá habilitar una URI a través de la cual, el software instalado en el Ayuntamiento de Móstoles enviará los parámetros a través de una petición http con los siguientes parámetros a enviar a través del método GET.

usuario: será el usuario que el broker conceda para poder validarse.

clave: será la contraseña o clave que el broker suministre para una correcta autenticación.

país: será el código del país desde donde se enviarán los mensajes, en nuestro caso se enviará el valor 34 (España)

remitente: será el remitente que aparecerá en el SMS a enviar.

teléfonos: será el número de teléfono al que se enviará el mensaje

mensajes: será el contenido del mensaje a enviar.

simulación: un flag que tendrá valor 0 o 1 dependiendo si la petición va a consumir créditos o no

En resumen, el broker creará una aplicación que pueda recibir y gestionar los parámetros que serán enviados mediante una petición http por parte del software existente en el Ayuntamiento de Móstoles.

2.- Consulta de Saldo y Consumo

El broker deberá permitir la consulta del saldo y consumo por parte del software instalado en el Ayuntamiento de Móstoles. El broker externo deberá habilitar urls que, devolverán los créditos disponibles y consumidos.

Esta opción hará una llamada al servicio que habilite el broker que dará como resultado el número de créditos restantes asociados a esa cuenta de usuario.

Un ejemplo de la petición que realiza la aplicación del Ayuntamiento de Móstoles, sería una petición http a una url con el siguiente formato:

`http:// brokerweb /servicios/creditos.ext?userayto&clave=pwdayto`

La respuesta devuelta consistirá en un XML con los siguientes parámetros:

error: el valor 0 cuando todo es correcto y se establecerá el parámetro créditos; cuando ocurra algún problema, se indicará el valor 1 y se establecerán los parámetros tipo y descripción, indicando el motivo del fallo.

créditos: número de créditos disponibles.

tipo: tipo de error producido al procesar la modificación del acceso.

descripción: texto descriptivo del error, dependiente del tipo.

Los tipos de error (y descripciones) serán los siguientes:

1: error en el parámetro indicado en el campo descripción;

2: error de autenticación;

3: error interno.

Para consultar los créditos consumidos se realizará mediante el mismo mecanismo antes mencionado, por lo que el broker deberá habilitar otro servicio que permita la consulta de esta información, mediante una url que será suministrada por el broker. El servicio deberá contemplar también poder consultar el consumo entre dos fechas determinadas.

Un ejemplo de la petición que realiza la aplicación del Ayuntamiento de Móstoles, sería una petición http a una url con el siguiente formato:

http://brokerweb/servicios/consumo.ext?userayto&clave=pwdayto&fhinicio=20060101&fhfin=20161231

La respuesta devuelta consistirá en un XML con los siguientes parámetros:

error: el valor 0 cuando todo es correcto y se establecerán los parámetros créditos y detalle; cuando ocurra algún problema, se indicará el valor 1 y se establecerán los parámetros tipo y descripción indicando el motivo del fallo.

créditos: número de créditos dispuestos en el período indicado.

detalle: desglose del número de créditos dispuestos, según los siguientes parámetros:

envío: créditos dispuestos por el envío de mensajes.

remite: créditos dispuestos por la personalización del remitente.

multimedia: créditos dispuestos por el envío de mensajes multimedia.

tipo: tipo de error producido al procesar la modificación del acceso.

descripción: texto descriptivo del error, dependiente del tipo.

Los tipos de error (y descripciones) serán los siguientes:

1: error en el parámetro indicado en el campo descripción;

2: error de autenticación;

3: error interno.

3.- Proceso de envío

El proceso de envío deberá seguir el patrón definido en el anexo.

Es importante recordar que será necesaria la transcripción de conversión a los caracteres GSM.

Por cada envío, se recibirá una respuesta por parte del broker en modo de servicio con un xml del estilo.

```
<?xml version="1.0" encoding="iso-8859-1"?>
<respuesta>
  <error>1</error>
  <tipo>4</tipo>
  <descripcion>34678901234</descripcion>
</respuesta>
```

O en caso afirmativo

```
<?xml version="1.0" encoding="iso-8859-1"?>
<respuesta>
  <error>0</error>
</respuesta>
```

Los tipos de errores serán

- 1: error en el parámetro indicado en el campo descripción;
- 2: error de autenticación;
- 3: error interno (se recomienda repetir el envío ante esta situación);
- 4: error en uno de los teléfonos (no repetir el envío para ese teléfono);
- 5: el teléfono indicado en el campo descripción no admite envíos;
- 6: error en la configuración del cliente (no se admiten envíos del cliente mientras no se solucione el problema de configuración).

4.- Interfaz de comunicación broker

El sistema a desarrollar por el broker deberá habilitar un servicio que será llamado con los siguientes parámetros mínimos:

usuario: nombre de usuario del cliente, encriptado en MD5 (*).

clave: clave de acceso del cliente, también encriptado en MD5 (*).

país: indicativo internacional del país (34 para España). Por el momento, sólo se admitirán envíos para España.

teléfonos: en este campo se indicará el teléfono (o teléfonos) a los cuales se va a realizar el envío, en formato internacional o sin el indicativo del país (por ejemplo, para España se admitirían los siguientes formatos: 00346xxxxxxxx, +346xxxxxxxx, 346xxxxxxxx y 6xxxxxxxx). Varios números de móvil deberán ir separados por el carácter ";".

mensajes: indicará el mensaje (o mensajes) que van a enviarse a los móviles indicados en el campo anterior. El carácter ";" deberá escaparse con el carácter "\" (es decir, "\" en lugar de ";"). El juego de caracteres permitido es el mostrado en la tabla de caracteres GSM, aunque las vocales con tildes, diéresis o acento circunflejo no permitidos (tanto en mayúsculas como en minúsculas) serán sustituidos por las correspondientes vocales sin el signo no permitido. Si se especifica más de un mensaje, éstos deberán ir separados por ";".

urls: (opcional) indicará el enlace (o enlaces) Wap a enviar, en lugar de realizar envíos de texto plano. Si se especifica más de una URL, éstas deberán ir separadas por ";". Cuando se especifique este campo, el campo mensajes se convertirá en el título de los enlaces Wap.

remitentes: (opcional y previo acuerdo) texto (o textos) de 1 a 11 caracteres que especifica el remitente de los mensajes. El carácter ";" se escapa igual que en el campo mensajes y recibe el mismo tratamiento en el juego de caracteres. Varios remitentes deberán ir separados por el carácter ";".

simulación: (opcional) indicará que el envío no debe realizarse (ni las operaciones sobre la agenda, en su caso), sino que simplemente es una simulación con fines de depuración. Su valor, si está presente, debe ser un 1.

(*) Para realizar la encriptación de los datos de usuario y clave se puede utilizar, por ejemplo, la función md5() de PHP.

Restricciones

Todos los campos enumerados anteriormente (no opcionales) son obligatorios. Si se omite alguno de ellos, el envío no se realizará, devolviendo un error.

Los datos especificados en el campo teléfonos deben ser números de móvil válidos.

El/los mensaje/s especificado/s debe/n tener menos de 160 caracteres.

El cliente deberá tener suficientes mensajes disponibles (comprados y/o asignados) para poder realizar el envío.

El juego de caracteres disponible para los campos mensajes y remitentes es el mostrado en la siguiente tabla:

<LF>	À	'	4	A	N	Z	h	t	}
@	á	(5	B	Ñ	Ä	i	u	\
£	Æ)	6	C	O	Ö	j	v	[
\$	æ	*	7	D	P	Ü	k	w	~
¥	ß	+	8	E	Q	§	l	x]
è	É	,	9	F	R	¿	m	y	
é	<SP>	-	:	G	S	a	n	z	
ù	!	.	;	H	T	b	ñ	ä	
ì	"	/	<	I	U	c	o	ö	
ò	#	0	=	J	V	d	p	ü	
Ç	ª	1	>	K	W	e	q	à	
Ø	%	2	?	L	X	f	r	^	
ø	&	3	i	M	Y	g	s	{	