



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS CERTIFICADAS A TERCEROS PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: |N202500644 |

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	10
CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	29

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. Estatal.

1.3.- Introducción.

La presente licitación da respuesta a la necesidad de un servicio de notificaciones y comunicaciones certificadas por vía electrónica de la mutua. Informar a terceras personas (mutualistas, trabajadores, proveedores) asegurando de manera fehaciente el contenido, la puesta en disposición y la recepción de la comunicación es una necesidad en los diferentes procedimientos de actuación de la mutua.

Son comunicaciones que responden a diferentes actividades propias: resoluciones de trámites, información de citas, reclamación a compañías aseguradoras, penalizaciones contractuales, etc., donde por diversas razones (plazos de respuesta, obligación de informar, importancia del hecho, legal) es obligado tener medios que aseguren comunicaciones con estas características reseñadas.

El canal electrónico, unido a la figura de tercero de confianza, presenta indudables ventajas, lo que plantea la necesidad de dotar de este servicio de manera general en la organización e integrada con las diferentes aplicaciones de la mutua.

1.4.- Alcance.

Alcance del contrato. La prestación del servicio objeto de la presente licitación se resume en los siguientes puntos:

➤ **Instalación, configuración e integración de los siguientes tipos de comunicaciones:**

- Certificado electrónico: Comunicación electrónica certificada a destinatario con aviso vía correo electrónico o vía SMS y acceso a la recogida vía web.
- Acreditación: Comunicación electrónica certificada a destinatario con aviso vía correo electrónico o vía SMS y acceso a la recogida vía web, con acceso seguro mediante credenciales y verificación reforzada con código OTP (One-Time Password) enviado por SMS o correo electrónico.
- Buofax Electrónico: Notificación certificada a destinatario con aviso vía correo electrónico o vía SMS y acceso a la recogida vía web mediante DNI y clave OTP al móvil.
- SMS Certificado: Envío de texto a destinatario mediante uno o varios mensajes SMS, asegurando la integridad de contenido y puesta en disposición en un número de teléfono móvil.
- Correo electrónico certificado: Envío de un texto o un texto con archivos adjuntos a un correo electrónico con integridad de contenido y puesta a disposición en una dirección electrónica "email".
- Buofax electrónico eIDAS: Notificación fehaciente certificada a destinatario con aviso vía correo electrónico o vía SMS y recepción vía web mediante identificación con certificado cualificado.
- Validador de destinatarios: servicio de validación del número de teléfono móvil y/o del correo electrónico mediante una consulta en tiempo real.
- SMS internacional: Envío de texto a destinatario mediante uno o varios mensajes SMS, asegurando la integridad de contenido y puesta en disposición en un número de teléfono móvil internacional.
- Validación de DNI mediante OCR: Servicio que permite la verificación no presencial del documento de identidad mediante tecnología OCR. Captura la imagen del DNI, extrae

automáticamente los datos y comprueba su autenticidad, generando evidencias electrónicas certificadas del proceso para garantizar seguridad jurídica.

- Identificación por Selfie (Video Identificación): Servicio que permite la verificación remota de identidad mediante video-selfie y captura del documento de identidad. Utiliza biometría facial y controles antifraude para garantizar autenticidad, generando evidencias electrónicas certificadas del proceso y cumpliendo con normativa KYC y RGPD.
- VeryID – Lectura de chip NFC: Servicio que permite la verificación avanzada de identidad mediante la lectura del chip del documento identificativo con tecnología NFC. Extrae datos autenticados y la fotografía original del documento, contrastándolos en tiempo real con el usuario. Genera evidencias electrónicas certificadas y valida la autenticidad y no manipulación del documento, cumpliendo normativa KYC y RGPD.

➤ **Características del servicio:**

El adjudicatario pondrá a disposición de la mutua los medios electrónicos, informáticos y telemáticos para la prestación del servicio con las siguientes características generales para cualquier tipo de notificación solicitado:

- Disponibilidad del 99%. (Tiempo real disponible / duración total del periodo teórico disponible). No se incluyen las intervenciones planificadas.
- Caducidad de la notificación: estableciendo el tiempo máximo para la finalización hasta un máximo de 28 días, siendo configurable por tipos de notificación (3 días, 5d, 7d, 10d, etc.).
- Reintentos adicionales de entrega: realización de hasta 3 envíos de forma gratuita mediante correo electrónico o de 1 envío mediante SMS al móvil, mientras el destinatario no acceda a la notificación.
- Personalización del look&feel: el frontend de la web de acceso tendrán la imagen corporativa de la mutua; los emails que pueda

recibir el destinatario a través de este servicio deberán incluir el logotipo de MC Mutual, así como una referencia identificativa de la mutua a determinar para que el receptor pueda identificar fácilmente de dónde procede el envío.

- Los textos deberán personalizarse y deberán poderse emitir en cualquier lengua oficial o cooficial del territorio nacional (castellano, catalán, gallego, euskera) y también en portugués, francés e inglés.
- Protección de acceso a la comunicación mediante captcha
- Firma Documento mediante certificado electrónico cualificado eIDAS
- Certificado de la comunicación con toda la información identificativa necesaria de la transacción (remitente, destinatario, estado final, verificación integridad), enviado directamente al emisor (y al receptor, cuando corresponda) en el momento que la transacción finaliza.
- Verificación de autenticidad del certificado mediante consulta en web dedicada, introduciendo un código CSV. Custodia de toda la transacción (comunicaciones, documentos, resultado) al menos durante los cinco años siguientes a la fecha de finalización de la transacción.
- Acceso mediante web, con usuario nominal, para realizar la gestión de los envíos: envíos libres o usando plantilla, carga masiva de más de 500 envíos directa en la web, envíos unitarios, consulta de situación de los envíos con filtros de consulta por fecha, destinatario o estado, y descarga de documentación generada de cada envío.
- Creación de nuevos envíos y circuitos por parte del usuario gestor de la mutua directamente en la web
- La consulta de situación de los envíos debe mostrar, como mínimo, la fecha del envío, el tipo de notificación, el identificador, el emisor, el receptor y su estado directamente en la lista de envíos.
- En el detalle de un envío se debe poder consultar toda la información facilitada, incluyendo la cuenta de correo y el teléfono móvil, si es el caso. También el número de reintentos realizado.

- Incorporación de nuevos usuarios directamente desde la interfaz web por parte del usuario gestor de la mutua, ofreciendo las siguientes capacidades:
 - Alta masiva de usuario mediante carga de ficheros para agilizar la gestión.
 - Integración con sistemas corporativos mediante Single Sign-On (SSO), garantizando autenticación segura y simplificada para los usuarios.
- Integración de cada funcionalidad ofrecida mediante una capa de servicios web que pueda ser usada por las diferentes aplicaciones corporativas de la mutua
- Atención a usuarios de la mutua mediante una dirección de correo electrónico y por teléfono de atención.
- Asignar un flujo de autorización (workflow) que defina un circuito de aprobaciones antes del envío, cumpliendo con las siguientes condiciones:
 - Configuración flexible del circuito de aprobaciones pudiendo establecer un orden específico y secuencial de usuarios y un esquema en paralelo donde varios usuarios aprueben simultáneamente.
 - Registro del circuito en el certificado final del envío, de forma que quede constancia de todas las aprobaciones realizadas.
 - Gestión desde la plataforma, con posibilidad de parametrización por el usuario gestor.

➤ **Requisitos de seguridad:**

- **Certificado Esquema Nacional de Seguridad ENS Categoría Media.** Para la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá acreditar que dispone de la Certificación de Conformidad con el ENS para sistemas de información de categoría media o superior en relación con los servicios objeto del contrato.

- Registro notarial de cada transacción realizada, de manera a obtener acta de depósito notarial de la comunicación concreta si se solicita
- El adjudicatario actuará como tercero interpuesto para garantizar la seguridad jurídica, generando y custodiando la prueba mediante la interposición electrónica de los acuerdos. Para ello, aportará evidencia mediante un certificado acreditativo que incluya una huella digital que garantice la integridad del contenido y la puesta a disposición, depositada ante notario.
- Huella Digital Certificada por Tercero Independiente, para asegurar que el contenido no ha sido alterado y que existe una prueba fehaciente del momento en que se creó.
- Sellado de Tiempo cualificado eIDAS
- Autenticación de la web mediante certificado electrónico cualificado eIDAS
- Para la notificación electrónica eIDAS, Servicio cualificado de entrega electrónica certificada siguiendo el Reglamento (UE) N° 910/2014 (reglamento eIDAS).
- Custodia de la prueba completa con la información detallada de la operación (datos completos de la petición, documentos sellados, datos mensajes aviso, datos de acceso a la documentación, etc., no sólo el resultado).
- Limitación acceso por IP tanto en web como en API
- El adjudicatario se compromete a cumplir la Guía CCN-STIC 823 “Utilización de servicios en la nube”, para la disposición de servicios con unas garantías de seguridad adecuadas, acordes con el ENS en su nivel medio. Los licitadores observaran, en la preparación de sus ofertas, las prescripciones recogidas en esta guía.
- Los servicios deben estar alojados, preferentemente, en el tenant actual de MC MUTUAL. En caso de ser necesario el uso de otro tenant de Microsoft, deberá estar alojado en centros de datos de la Unión Europea, según lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- La plataforma contendrá elementos que soporten la protección contra los principales tipos de vulnerabilidades más frecuentes en soluciones en la nube de este tipo.
- El proveedor del servicio será el responsable del cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad de la información y protección de datos, debiendo designar un responsable de Seguridad dentro de su organización. El responsable de Seguridad del adjudicatario deberá facilitar un informe detallado al inicio del proyecto del cumplimiento de los requisitos de seguridad, así como el informe sobre la arquitectura de seguridad (punto 3.2 Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas).

1.5.- Plazos de duración y de ejecución del contrato. La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO, a partir de la fecha de inicio de la implantación de la solución** según acta firmada por ambas partes. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **DOS (2) AÑOS** adicionales.

En todo caso, la duración total del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, no podrá superar el plazo total de **TREINTA Y SEIS (36) MESES**. **La posibilidad de realizar las prórrogas será potestativa para MC MUTUAL y obligatoria para el adjudicatario** siempre que la Mutua se lo comunique con un preaviso de al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato. En ningún caso podrá producirse dicha prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

Configuración de la solución

El adjudicatario deberá realizar la instalación, configuración e integración de la solución en un plazo máximo de **DOS (2) SEMANAS** computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

A continuación, se detallan las características mínimas que debe reunir cada una de las funcionalidades requeridas, así como el despliegue de los servicios objeto de licitación.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS TRANSACCIONES

Cada comunicación deberá tener un flujo de estados que incluya, como mínimo, los siguientes:

- Pendiente de envío.
- Entregada.
- No Entregada (y motivo)
- Rechazada (para notificación electrónica)
- Cancelada por el emisor

Se podrá establecer un plazo máximo para cada tipo de transacción, configurable por el usuario que, una vez sobrepasado, se considerará como expirada y finalizará como “No Entregada”.

Las transacciones deberán realizarse de manera inmediata después de la emisión de la petición por parte de la mutua.

El correo electrónico deberá ser en formato HTML y con diseño personalizado para la mutua (asunto, logotipo MC MUTUAL, tipo de letra del correo, color de fondo, texto de base), así como una referencia identificativa de la mutua a determinar para que el receptor pueda identificar fácilmente de dónde procede el envío.

Es requisito obligatorio que el remitente del correo sea una dirección del dominio mc-mutual.com, y el remitente del SMS sea MC MUTUAL.

El frontend de las webs de acceso a la descarga de documentación tendrán la imagen corporativa de la mutua. Los textos deberán personalizarse y deberán poderse emitir en cualquier lengua oficial o cooficial del territorio nacional (castellano, catalán/valenciano, gallego, euskera) y también en portugués, francés e inglés.

CUSTODIA Y CONSULTA

Durante el periodo de custodia ofertado, MC MUTUAL podrá solicitar o consultar la transacción (contenido, fechas, estado, etc.), siendo responsabilidad del adjudicatario facilitar esta información, preferiblemente en PDF o PDF/A y certificar su validez legal, actuando como tercero por interposición en cualquier proceso requerido por la mutua, todo ello sin coste adicional para la mutua.

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA

Descripción del servicio:

Entrega de una documentación a destinatario en el que se certifique fehacientemente el contenido y la puesta a disposición al destinatario, así como la prueba de recogida de la documentación, si se produce.

Características del servicio:

El documento a notificar será en formato PDF y el tamaño máximo del archivo será de 0,5 Mb.

Las transacciones deberán realizarse inmediatamente después de la emisión de la petición por parte de MC MUTUAL y el mensaje deberá estar disponible en el destinatario en un plazo máximo de 24 horas.

Aviso por correo personalizado según se indica en apartado anterior.

En el caso de aviso de disponibilidad a través de SMS, se requiere que:

- El SMS se enviará a números de móvil de cualquier operador, tanto nacionales como de países de la UE y de Marruecos
- El remitente del SMS deberá estar personalizado con el nombre de la mutua.
- El texto debe permitir mayúsculas, minúsculas, acentos y caracteres especiales.

Envío mínimo de 2 recordatorios al destinatario por correo electrónico o de 1 por SMS en función del canal escogido, en caso que no acceda a la recogida de documentación.

Pantalla de acceso personalizada según se indica en apartado anterior y captcha.

En la pantalla de acceso a la comunicación sólo se podrá realizar la acción de acceder a la documentación. La comunicación se considerará realizada en el momento de visualizarla.

La custodia de las evidencias será de, como mínimo, 5 años.

Se deberá asegurar con evidencias electrónicas totalmente válidas legalmente los siguientes puntos:

- Acreditación del emisor.
- Integridad del contenido.
- Acreditación del destinatario.
- Acreditación de la fecha y hora del envío.
- Acreditación de la fecha y hora de la puesta a disposición.
- Estado final de la comunicación.

Volúmenes estimados:

El volumen estimado de comunicaciones electrónicas certificadas se estima como máximo en 75.000 comunicaciones anuales.

ACREDITACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA

Descripción del servicio:

Entrega de una documentación a destinatario en el que se certifique fehacientemente el contenido, la puesta a disposición y firma avanzada de la recepción por parte del destinatario. La recepción de los documentos se confirmará mediante firma electrónica basada en OTP (One-Time Password) enviada al dispositivo del destinatario.

Características del servicio:

El documento a notificar será en formato PDF y el tamaño máximo del archivo será de 0,5 Mb.

La solución deberá garantizar que cualquier interacción del usuario relacionada con el envío de acreditaciones se realice mediante una pantalla de previsualización.

Las transacciones deberán realizarse inmediatamente después de la emisión de la petición por parte de MC MUTUAL y el mensaje deberá estar disponible en el destinatario en un plazo máximo de 24 horas.

Aviso por correo personalizado según se indica en apartado anterior.

En el caso de aviso de disponibilidad a través de SMS, se requiere que:

- El SMS se enviará a números de móvil de cualquier operador, tanto nacionales como de países de la UE y de Marruecos
- El remitente del SMS deberá estar personalizado con el nombre de la mutua.
- El texto debe permitir mayúsculas, minúsculas, acentos y caracteres especiales.

Envío mínimo de 2 recordatorios al destinatario por correo electrónico o de 1 por SMS en función del canal escogido, en caso que no acceda a la recogida de documentación.

Pantalla de acceso personalizada según se indica en apartado anterior y captcha.

La notificación podrá ser rechazada o aceptada.

Para la visualización del documento publicado es imprescindible que el usuario realice el acuse de recibo, identificándose para acceder al envío mediante su número de identificación y código de un solo uso (OTP) enviado a su móvil.

La custodia de las evidencias será de, como mínimo, 5 años.

Se deberá asegurar con evidencias electrónicas totalmente válidas legalmente los siguientes puntos:

- Acreditación del emisor
- Integridad del contenido
- Acreditación del destinatario
- Acreditación de la fecha y hora del envío
- Acreditación de la fecha y hora de la recepción
- Estado de la transacción
- Identificación del destinatario
- Acuse de recibo y aceptación/rechazo

Volúmenes estimados:

El volumen de acreditaciones electrónicas certificadas se estima como máximo en 6.000 documentos anuales.

SMS CERTIFICADO

Descripción del servicio:

Envío de un mensaje a través de uno o varios SMS en el que se certifica el contenido y la puesta a disposición al destinatario.

Características del servicio:

Las transacciones deberán realizarse inmediatamente después de la emisión de la petición por parte de MC MUTUAL y el mensaje deberá estar disponible en el destinatario en un plazo máximo de 24 horas.

El texto debe permitir mayúsculas, minúsculas, acentos y caracteres especiales.

El sistema ofertado debe ser capaz de enviar automáticamente tantos SMS necesarios para completar el mensaje original.

El precio ofertado por los licitadores incluirá tanto el envío del primer SMS como los envíos de tantos SMS adicionales que sean necesarios (máximo 4) para remitir al destinatario la comunicación íntegra.

Las comunicaciones se realizarán a números de móvil de cualquier operador, tanto nacionales como de países de la UE y de Marruecos, según tarificación adicional.

El remitente del SMS deberá estar personalizado con el nombre de la mutua.

La custodia de las evidencias será de, como mínimo, 2 años.

Se deberá asegurar con evidencias electrónicas totalmente válidas legalmente los siguientes puntos:

- Acreditación del emisor
- Integridad del contenido
- Acreditación del destinatario
- Acreditación de la fecha y hora del envío
- Acreditación de la fecha y hora de la entrega
- Estado de la comunicación

Volúmenes estimados:

El volumen estimado de SMS certificados se estima como máximo en 5.000 mensajes anuales.

CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

Descripción del servicio:

Envío de un texto o un texto con archivos adjuntos a una dirección de correo electrónico en el que se certifica el contenido y la puesta a disposición al destinatario en ese email.

Características del servicio:

Las transacciones deberán realizarse inmediatamente después de la emisión de la petición por parte de MC MUTUAL y el mensaje deberá estar disponible en el destinatario en un plazo máximo de 24 horas.

El tamaño máximo del mensaje, incluyendo los adjuntos, no superará los 1,0 Mb.

La custodia de las evidencias será de, como mínimo, 2 años.

Se deberá asegurar con evidencias electrónicas totalmente válidas legalmente los siguientes puntos:

- Acreditación del emisor
- Integridad del contenido
- Acreditación del destinatario
- Acreditación de la fecha y hora del envío
- Acreditación de la fecha y hora de la entrega
- Estado de la comunicación

Volúmenes estimados:

El volumen estimado de correos electrónicos certificados se estima como máximo en 5.000 mensajes anuales.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA eIDAS

Descripción del servicio:

Entrega de una documentación a destinatario en el que se certifique fehacientemente el contenido, la puesta a disposición y firma cualificada de la recepción por parte del destinatario.

Características del servicio:

Este servicio deberá cumplir todos los requisitos definidos en el reglamento eIDAS como servicio cualificado de entrega electrónica, siendo una notificación a todos los efectos fehaciente.

El documento a notificar será en formato PDF y el tamaño máximo del archivo será de 0,5 Mb.

Las transacciones deberán realizarse inmediatamente después de la emisión de la petición por parte de MC MUTUAL y el mensaje deberá estar disponible en el destinatario en un plazo máximo de 24 horas.

Aviso por correo personalizado según se indica en apartado anterior.

En el caso de aviso de disponibilidad a través de SMS, se requiere que:

- El SMS se enviará a números de móvil de cualquier operador, tanto nacionales como de países de la UE y de Marruecos
- El remitente del SMS deberá estar personalizado con el nombre de la mutua.
- El texto debe permitir mayúsculas, minúsculas, acentos y caracteres especiales.

Envío mínimo de 2 recordatorios al destinatario por correo electrónico o de 1 por SMS en función del canal escogido, en caso que no acceda a la recogida de documentación.

Pantalla de acceso personalizada según se indica en apartado anterior y captcha.

La notificación podrá ser rechazada o aceptada.

Para la visualización del documento publicado es imprescindible que el usuario realice el acuse de recibo, identificándose para acceder al envío mediante un certificado electrónico cualificado.

La custodia de las evidencias será de, como mínimo, 5 años.

Se deberá asegurar con evidencias electrónicas totalmente válidas legalmente los siguientes puntos:

- Acreditación del emisor
- Integridad del contenido
- Acreditación del destinatario
- Acreditación de la fecha y hora del envío
- Acreditación de la fecha y hora de la recepción
- Estado de la transacción
- Identificación del destinatario
- Acuse de recibo y aceptación/rechazo

Volúmenes estimados:

El volumen de notificaciones electrónicas certificadas se estima como máximo en 100 documentos anuales.

VALIDACIÓN EMAIL o MÓVIL

Descripción del servicio:

Servicio de validación del dato de los teléfonos móviles o de la dirección de correo electrónico que permite verificar el estado antes de utilizarlo en cualquier transacción de comunicación electrónica.

Características del servicio:

El servicio debe devolver en tiempo real, como mínimo, el estado válido/inválido del número de teléfono móvil o de la dirección del correo electrónico.

Para cada validación, el licitador deberá describir el mecanismo de validación utilizado.

Volúmenes estimados:

El volumen de validaciones se estima como máximo en 10.000 llamadas anuales.

VALIDACIÓN DE DNI MEDIANTE OCR

Descripción del servicio:

Servicio de validación de la identidad del usuario mediante la captura y reconocimiento óptico (OCR) del Documento Nacional de Identidad, asegurando la extracción automática de datos y su verificación con mecanismos de seguridad. Este proceso garantiza la autenticidad del documento y la correspondencia con el titular, aportando evidencias electrónicas con validez legal.

Características del servicio:

El sistema debe permitir la carga del DNI en formato imagen (anverso y reverso) desde dispositivos móviles o escritorio.

La validación se realizará mediante OCR avanzado, extrayendo datos como nombre, apellidos, número de documento, fecha de caducidad y otros campos relevantes.

Se deberá incluir control de calidad de imagen para evitar errores en la lectura.

El proceso podrá complementarse con verificación biométrica facial para asegurar que el documento corresponde al usuario que lo presenta.

Integración con sistemas corporativos y posibilidad de uso en flujos de onboarding digital.

Custodia de evidencias durante un mínimo de 5 años, incluyendo la imagen del documento y los datos extraídos.

Volúmenes estimados:

El volumen de validaciones se estima como máximo en 3.000 llamadas anuales.

IDENTIFICACIÓN POR SELFIE

Descripción del servicio:

Servicio de verificación de la identidad del usuario mediante captura de imagen facial (selfie) y su comparación biométrica con el documento de identidad previamente aportado. Este proceso asegura que la persona que interactúa es el titular del documento, aportando evidencias electrónicas con validez legal y cumpliendo con los requisitos normativos aplicables.

Características del servicio:

El sistema debe permitir la carga del DNI en formato imagen (anverso y reverso) desde dispositivos móviles o escritorio.

La validación se realizará mediante OCR avanzado, extrayendo datos como nombre, apellidos, número de documento, fecha de caducidad y otros campos relevantes.

Se deberá incluir control de calidad de imagen para evitar errores en la lectura.

El sistema debe permitir la captura de selfie en tiempo real, desde dispositivos móviles o escritorio, con control de calidad de imagen.

Se podrá aplicar prueba de vida (liveness detection) para garantizar que la imagen corresponde a una persona real y no a una fotografía o vídeo fraudulento.

Comparación biométrica entre el selfie y la imagen del documento (DNI, pasaporte, etc.) previamente validado.

Integración con flujos de onboarding digital y procesos de acreditación electrónica.

Custodia de evidencias durante un mínimo de 5 años, incluyendo la imagen capturada, el resultado de la validación y los metadatos del proceso.

Volúmenes estimados:

El volumen de validaciones se estima como máximo en 1.000 llamadas anuales.

IDENTIFICACIÓN ELÉCTRÓNICA MEDIANTE LECTURA DE CHIP POR NFC

Descripción del servicio:

Permite validar la identidad del usuario mediante la lectura del chip del documento oficial (DNI electrónico o pasaporte) utilizando tecnología NFC. Este proceso garantiza la autenticidad del documento y la extracción segura de los datos, aportando evidencias electrónicas con validez legal y cumpliendo con los estándares del Reglamento eIDAS.

Características del servicio:

El sistema debe permitir la lectura del chip NFC del documento desde dispositivos compatibles (smartphones con NFC).

Extracción automática de datos del chip, incluyendo nombre, apellidos, número de documento, fecha de caducidad y certificados asociados.

Validación criptográfica para garantizar que el documento no ha sido alterado.

Posibilidad de complementar el proceso con biometría facial para asegurar que el documento corresponde al titular.

Integración con flujos de onboarding digital y procesos de acreditación electrónica.

Custodia de evidencias durante un mínimo de 5 años, incluyendo los datos extraídos y los metadatos del proceso.

Volúmenes estimados:

El volumen de validaciones se estima como máximo en 1.000 llamadas anuales.

2.2.- IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCION

El adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas:

- **Alta del Servicio.** En el plazo máximo de **DOS (2) SEMANAS** computado desde la fecha de Inicio del Despliegue de los servicios, según Acta firmada por ambas partes, el adjudicatario deberá poner a disposición de la mutua el servicio regular de comunicaciones mediante acceso web. Durante este periodo el adjudicatario deberá realizar todos los trabajos que estime necesarios para activar el servicio según los requisitos descritos en el presente pliego.

Para este apartado, al inicio del despliegue de los servicios, las funcionalidades requeridas deberán ser objeto de análisis para realizar su despliegue final en entorno real, siendo el resultado de éste un plan de despliegue que contemple:

- Requisitos previos (infraestructura ajena, comunicaciones, medios humanos, etc.)
- Actividades a realizar con su planificación detallada:
 - Configuración de la plataforma para acceso web en entorno productivo
 - Configuración del servicio para acceso web entorno productivo
 - Verificación funcionamiento en producción del servicio
 - Formación usuarios finales web

- **Proyecto de Integración.** En el plazo máximo de **DOS (2) SEMANAS** computado desde la fecha de Inicio del Despliegue de los servicios, según Acta firmada por ambas partes, el adjudicatario deberá integrar la solución ofertada con los aplicativos corporativos de la mutua. La fecha de Aceptación de la solución integrada será una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes.

Al inicio de la ejecución del proyecto de integración, las funcionalidades requeridas deberán ser objeto de análisis para realizar su despliegue final en entorno real, siendo el resultado de éste un plan de despliegue que contemple:

- Requisitos previos (infraestructura ajena, comunicaciones, medios humanos, etc.)
- Actividades a realizar con su planificación detallada:
 - Configuración de la plataforma a nivel de servicios de integración (entorno no productivo y productivo)
 - Configuración de los servicios de integración (entorno no productivo y productivo)
 - Soporte a la integración con aplicaciones corporativas (documentación, soporte técnico, pruebas unitarias) para cada servicio
 - Validación Integración Servicios
 - Verificación funcionamiento en producción del servicio
- Soporte post-implantación

El plan de despliegue será validado por MC MUTUAL y se establecerán reuniones de seguimiento periódicas conjuntas para la verificación del grado de avance.

ENTORNO TECNOLÓGICO

La prestación de servicios objeto del presente contrato se realizará en el siguiente entorno tecnológico:

La aplicación del adjudicatario residirá fuera de las instalaciones de MC MUTUAL y se accederá a sus funcionalidades mediante un interfaz web y una capa de servicios web. La comunicación entre ambas entidades se realizará siempre sobre un canal seguro (https o vpn).

En caso de que la comunicación tenga anexos, estos documentos serán en PDF y codificación BASE64.

La autenticación para acceder al interfaz web será por usuario nominativo, como mínimo mediante una combinación usuario/contraseña.

El adjudicatario deberá documentar las características de este acceso (codificación de la contraseña, caducidad, etc.), así como establecer conjuntamente con el servicio de administración de usuarios de MC MUTUAL un protocolo de obligado cumplimiento para el procedimiento de gestión de estos usuarios.

Todas las transacciones realizadas por la web deberán tener identificado el usuario que las realizó.

La interfaz web deberá disponer de una opción para realizar transacciones masivas en base a la carga de un fichero con los datos necesarios en formatos simples (excel, csv, txt).

La capa de servicios web debe ofrecer toda la operativa requerida para cada funcionalidad descrita anteriormente:

- El tiempo de respuesta de una llamada a un servicio del adjudicatario, incluyendo el tiempo de proceso y devolución de resultado, se establece en un máximo de 30 segundos.
- El adjudicatario deberá asegurar que toda llamada a sus servicios cubre la seguridad para este tipo de transacciones (autenticación mutua entre el cliente de MC MUTUAL y el proveedor de dichos servicios, asegurar la confidencialidad e integridad de los datos intercambiados, no repudio de las operaciones, etc.).
- El adjudicatario deberá describir los mecanismos de seguridad usados para cada elemento de seguridad (autenticación de servicios, de usuarios, autorización, integridad, no repudio, confidencialidad, disponibilidad, auditabilidad y seguridad extremo a extremo).

MC MUTUAL se reserva el derecho a descartar ofertas que no se ajusten correctamente a este criterio.

Se deberá proporcionar un entorno de desarrollo/integración de características similares al entorno de producción.

Las modificaciones en el software se comunicarán con una antelación mínima de cinco días laborables, si no afecta al funcionamiento del interfaz de integración en vigor.

En caso de afectar al funcionamiento, se deberá comunicar con una antelación mínima de dos meses y el adjudicatario deberá designar un interlocutor técnico para dar soporte a los cambios que deberá implementar la mutua.

En todos los casos, el adjudicatario deberá facilitar documentación, entorno de pruebas y resolver las consultas necesarias para realizar las pruebas de regresión y aplicar los cambios solicitados.

2.3.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los siguientes Requisitos:

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, como mínimo, en la franja horaria de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que ponga a disposición de MC MUTUAL.

Asimismo, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción del procedimiento de apertura y gestión de incidencias, peticiones y consultas así como una detallada descripción de la Estructura, medios y organización del **Servicio de Asistencia Técnica** del licitador de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria facilitará a MC MUTUAL información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias. Asimismo, para cada incidencia, deberá haber en todo momento un responsable del adjudicatario a disposición de MC MUTUAL para el seguimiento de la misma.

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio requeridos; con el detalle de la información mínima que se indica a continuación:

- Número evento del adjudicatario.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
- Fecha y hora de la apertura de la incidencia
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

La empresa adjudicataria, así mismo, deberá realizar y poner a disposición de MC MUTUAL controles estadísticos de las averías registradas, siendo la marca y el modelo, las métricas mínimas que deberán incluirse en tales controles. Estos informes proporcionaran información de tipificación y tendencias en el servicio.

Los datos del registro de incidencias son confidenciales y ninguna de las partes divulgará su contenido a terceros sin la aprobación por escrito de la otra parte.

Calidad del contrato. Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución e incidencias de acuerdo con los requerimientos indicados en este Pliego. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA):

Resolución de incidencias:

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
- **Tiempo de Resolución de incidencias de usuario:** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia por un usuario de la mutua y la confirmación por parte de MC MUTUAL de la resolución de la misma.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables, con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio ofertados según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos**.

Evento	Tiempo de resolución (h)	Disponibilidad del Servicio
Incidencia	15	10*5

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%**. En los casos en que no se alcancen dichos valores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**. **La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará con cargo a la garantía definitiva suscrita por el adjudicatario, al finalizar cada anualidad.**

Encuestas de Satisfacción. Un elemento esencial del Sistema de Calidad implantado en la División de Tecnología de MC MUTUAL son las encuestas de satisfacción que se envían a los usuarios de la mutua cada vez que se cierra un ticket (incidencia o solicitud).

El objetivo de dichas encuestas es garantizar un buen servicio a los usuarios y mejorar en aquellos aspectos que así lo requieran. Para ello se analizan todas las encuestas con valoraciones negativas y se definen acciones de mejora para evitar insatisfacciones en un futuro.

A tal efecto, cuando una encuesta de satisfacción tenga una valoración negativa como consecuencia de las acciones realizadas por parte del adjudicatario, se remitirá dicha valoración al adjudicatario para su análisis, y éste deberá responder por correo electrónico al Responsable del Contrato con el resultado de dicho análisis en un plazo máximo de 5 días laborables a contar a partir de la fecha de envío de la encuesta. En los casos en que no se responda o se haga fuera de plazo, se estará en lo dispuesto en el ANEXO J del PCAP.

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento periódicas con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 3 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte

de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

MC MUTUAL podrá realizar auditorías periódicas de los parámetros ofrecidos con personal propio o con recursos externos, por este motivo el adjudicatario estará obligado a facilitar la realización de las labores asociadas y colaborar con los medios necesarios.

Aviso de intervención planificada:

El tiempo mínimo de antelación para aviso de una interrupción planificada será de 24 horas naturales. En caso de incumplimiento, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

Duración interrupción planificada:

La duración máxima de una intervención de mantenimiento será de 24 horas naturales. En caso de incumplimiento, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

Plan de Calidad. Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un Plan de Calidad que incluya:

- Detalle específico de los niveles de servicio ofertados.
- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos.
 - Procedimiento de seguimiento de los SLA por parte de los licitadores.
 - Procedimientos para añadir nuevos SLA que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

3.1.- Responsable del Contrato. Las funciones del Responsable del Contrato designado por MC MUTUAL serán las siguientes:

- Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los servicios en cada una de sus fases.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.
- Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos técnicos o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución de los trabajos.

El Responsable del Contrato podrá delegar sus funciones en una o varias personas de MC MUTUAL. Asimismo, podrá incorporar, durante la duración del contrato, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar las actuaciones a su cargo.

3.2.- Responsable del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutor válido en MC MUTUAL, al objeto de garantizar el seguimiento y control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc, así como del

asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

3.3.- Reuniones de seguimiento del contrato. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a mantener reuniones de seguimiento con el fin de analizar el desarrollo del mismo y, en su caso, evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria, que pudieran originar penalizaciones.

➤ **Reuniones con la Dirección de Tecnología:**

Periodicidad: A demanda

Participantes: Dirección de Tecnología de MC MUTUAL, Responsable del Contrato de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Revisar objetivos generales del Contrato.
- Satisfacción del servicio.
- Determinar estrategia y evolución futura del Contrato.
- Revisar acuerdos comerciales.

➤ **Reuniones de Seguimiento del Servicio**

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Responsable del Contrato de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Planificación del servicio.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria que pudieran originar penalizaciones.
- Presentación de Informes de Seguimiento.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).

- Coordinación de acciones.
- Análisis y priorización de acciones.
- Control de la facturación.

Las reuniones se deberán celebrar entre los días 21 y 31 del mes siguiente al periodo de estudio vencido. Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los albaranes y entregables establecidos, así como los informes de seguimiento indicados en el apartado anterior con los SLAs y las horas de incumplimiento acordadas, para cada ticket y clasificado por tipología de incidencia.

3.4.- Actas de reuniones: Será responsabilidad del adjudicatario la **elaboración y presentación** de las actas de todas las reuniones que se lleven a cabo durante la vigencia del contrato. Tanto las reuniones ejecutivas como las reuniones operativas periódicas, como otras reuniones que se puedan realizar por necesidades del servicio.

Las actas deberán ser **presentadas por el adjudicatario** en un plazo no superior a 5 días laborables desde la realización de la reunión.

El Responsable del Contrato de MC Mutual determinará el **contenido mínimo obligatorio de las actas** que se realicen, debiendo incluir como mínimo todos los temas tratados en la reunión y los acuerdos y acciones consensuadas.

El Responsable del Contrato de MC Mutual deberá **validar el contenido del acta**, por lo que el adjudicatario deberá realizar las rectificaciones que MC Mutual considere oportunas para poder dar por bueno el contenido del acta.

Una vez validada el acta, está **deberá ser firmada por ambas partes** y generada en formato PDF.

Como documentos adjuntos al acta se incorporaran todos aquellos documentos que hayan salido en la reunión, como informes de seguimiento, etc.

3.5.- Informes de seguimiento: Se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento que se detalla a continuación:

➤ **Informes de cumplimiento de los SLAs ofertados.**

- **Trimestralmente** el proveedor presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido. Para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.
 - Número evento del adjudicatario.
 - Número evento MC MUTUAL.
 - Tipo de evento.
 - Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
 - Fecha y hora comunicación.
 - Fecha y hora resolución.
 - Cumplimiento de SLA (si/no)
 - Horas de incumplimiento.

El adjudicatario deberá facilitar a MC MUTUAL el informe de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al periodo de estudio vencido.

MC MUTUAL revisará y validará conjuntamente con el adjudicatario la información facilitada entre el 15 y la fecha que se fije para la reunión de seguimiento.

Esta información se facilitará en formato PDF, y en formato Excel.

- **Informes con propuestas de mejora**, orientadas a la optimización de los recursos, la mejora del nivel del servicio y la reducción del gasto.
- **Informes a medida solicitados por MC MUTUAL**. Durante la prestación del servicio es posible que MC MUTUAL solicite algún informe puntual (p.e. sobre incidencias repetitivas, o los motivos de implementar unos protocolos y no otros...). El adjudicatario deberá entregar esta información en el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

El formato y los contenidos de los informes deben ser aprobados por MC MUTUAL. En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá generar informes “a medida”.

4.6.- A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta de servicios una descripción de la gestión del personal técnico, del seguimiento de la calidad, de las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estimen necesarias para la gestión de la prestación del servicio.