



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SOFTWARE DEL PRODUCTO OPENIAM 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: |N202600411|

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
CLÁUSULA 3ª - SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN OPENIAM	8
CLÁUSULA 4ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	16

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. En la actualidad MC MUTUAL mantiene vigente un contrato de mantenimiento de una solución de gestión de identidades, basada en la herramienta OpenIAM.

Dicha herramienta, que actualmente se encuentra implementada y en funcionamiento, requiere disponer de un mantenimiento que garantice su correcto funcionamiento mediante las oportunas correcciones de los errores que se detecten, así como la disponibilidad de futuras versiones.

1.4.- Alcance. En virtud de lo expuesto, en el alcance de la presente licitación se contempla la prestación de los siguientes servicios, de conformidad a los requerimientos técnicos indicados en la Cláusula Nº 2:

- **Mantenimiento del producto OpenIAM**
- **Servicios de consultoría OpenIAM para evolutivos estándar**

1.5.- La duración del contrato derivado de esta licitación será de **DOS (2) AÑOS**, a contar desde el **uno de enero de 2027**, finalizando, por tanto, su vigencia el treinta y uno de diciembre de 2028. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **UN (1) AÑO**, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, pueda superar el plazo total de **TREINTA Y SEIS (36) MESES**.



En todo caso, **la posibilidad de realizar la prórroga 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. Asimismo, **dicha prórroga contemplará tan sólo los servicios de consultoría para evolutivos estándar**, entendiéndose que la actualización de versión habrá sido ya ejecutada

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Requerimientos Técnicos. En los servicios objeto de la presente licitación se incluye:

2.1.1.- Mantenimiento producto OpenIAM.

- **Las fechas de mantenimiento** del producto OpenIAM se detallan en la siguiente tabla:

Descripción	Unidades	Mantenimiento	
		Fecha Inicio	Fecha Fin
Mantenimiento OpenIAM	1	01/01/2027	31/12/2028

En caso de ejecutarse la prórroga prevista en la Cláusula 1.4 la renovación de la suscripción de las licencias será ANUAL a partir de la fecha de fin de vigencia del contrato inicial.

- **Los trabajos a realizar** son los que se describen a continuación:
 - ✓ Corrección de errores de la herramienta,
 - ✓ Asistencia sobre consultas de soporte de la herramienta,
 - ✓ Alcance a 2.000 usuarios internos
 - ✓ Alcance sin límite para usuarios externos, cuentas inactivas (histórico) o cuentas genéricas (cuentas de servicio sin usuario real vinculado)

MC MUTUAL comunicará las incidencias por correo electrónico y el proveedor deberá responder en menos de 4 horas, y deberá identificar si se trata de una incidencia de producto o consecuencia de los evolutivos específicos de la mutua en un plazo máximo de tres días a partir de la fecha de comunicación de la incidencia.

En caso de evolutivos específicos de la mutua, el adjudicatario deberá resolver la incidencia en un plazo máximo de dos semanas a partir de la fecha de diagnóstico de la misma.

En caso de ser una incidencia de producto, deberá abrir el caso al fabricante y comunicarlo a MC MUTUAL en el plazo máximo de una semana. El esfuerzo dedicado

por el adjudicatario a resolver las incidencias de fabricante no provocará cargos repercutibles a la mutua.

Para la instalación de parches o correcciones de incidencias de aplicación el adjudicatario proporcionará a la mutua los procedimientos técnicos y el software necesario.

Se advierte a los licitadores que, en caso que la mutua lo estime oportuno, el adjudicatario deberá acceder a la herramienta de ticketing para actualizar la información de su actividad, por el procedimiento que MC MUTUAL le indique, y gestionar los tickets bajo su responsabilidad que la mutua haya registrado, sin que ello suponga coste adicional alguno.

A tal efecto, MC MUTUAL proporcionará los medios necesarios para el acceso remoto del adjudicatario y el perfil adecuado para el tratamiento de los tickets, así como el procedimiento de gestión definido a tal efecto.

2.1.2.- Servicio de consultoría para evolutivos estándar: Se incluye en el alcance de la licitación la prestación de los servicios que se describen en la Cláusula N.º 3 del presente PPT, para cubrir necesidades surgidas en el día a día del uso de la herramienta, y en caso de que MC MUTUAL lo considere oportuno:

Descripción Servicio	Horas Anuales
Consultor Experto en OpenIAM	300

La estimación de las **300 horas anuales** reseñadas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para los dichos servicios **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutados** por el importe resultante de aplicar las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario, sin que por ello exista compromiso alguno de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichos servicios.

2.2.- Horario y Lugar de prestación del servicio.

La prestación de los servicios será principalmente en remoto. Puntualmente, si tienen lugar de forma presencial, el personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio realizará los trabajos en las oficinas sitas en las oficinas de MC MUTUAL de Barcelona.

En tal caso, los costes asociados a los desplazamientos que puedan tener lugar (aparcamientos, kilometraje, etc...) correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, quien deberá considerarlos a efectos de incluirlos en su propuesta económica, y sin que se permita su repercusión futura durante la ejecución del contrato a la parte contratante.

En cualquier caso, los horarios y jornadas de trabajo en las instalaciones de MC MUTUAL se establecerán de forma consensuada con el Director Técnico de MC MUTUAL al comienzo de la realización de las tareas y con carácter general, tendrá lugar en horario laboral.

MC MUTUAL podrá requerir la prestación de hasta un máximo de un 5% del total de las horas previstas fuera de horario productivo de MC Mutual, sin que ello suponga coste adicional alguno para la Mutua, facturándose éstas en base a los precios unitarios ofertados por el adjudicatario.

CLÁUSULA 3ª - SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN OPENIAM

3.1.- Consultoría de evolutivos estándar. Las tareas a realizar en relación al servicio de consultoría de evolutivos estándar en OpenIAM se basan en revisar e implementar las necesidades de gestión de MC MUTUAL, surgidas en el día a día del uso de la herramienta, las adaptaciones derivadas de cambios legislativos, y en caso de que MC MUTUAL considere oportuno abordar, incluyendo entre las mismas las relativas a:

- Personalización de pantallas, informes y formularios web
- Definición e implementación de procesos automáticos en la gestión de las identidades
- Análisis, diseño, implementación y puesta en producción de nuevas integraciones con sistemas externos, especialmente aquellos de amplio uso en MC Mutual
- Análisis, diseño, implementación y puesta en producción de cambios sobre las integraciones con sistemas externos actualmente en producción en MC Mutual
- Cualquier cambio que a criterio de MC Mutual suponga una mejora en la configuración actual de la herramienta y sea solicitada como adaptación.
- Definición de los requerimientos de la infraestructura necesaria previa a la instalación de nuevas versiones, parches o modificaciones del fabricante.

3.2.- Recursos Asignados. El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará integrado por recursos correspondientes al siguiente **perfil**:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
CONSULTOR EXPERTO EN OPENIAM	CEO

El número de recursos técnicos necesarios para la realización de los servicios descritos en la Cláusula 3.1 del presente Pliego serán los que la empresa adjudicataria estime

necesarios para cumplir con las necesidades indicadas de un máximo de **300 horas anuales de soporte a evolutivos estándar.**

La estimación de las **300 horas anuales** reseñadas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dichos servicios **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe resultante de aplicar las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario, sin que por ello exista compromiso alguno de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichos servicios.

MC MUTUAL podrá requerir la prestación de jornadas a demanda según sus necesidades, o bien podrá realizar peticiones solicitando al adjudicatario que cuantifique la prestación de dichos trabajos, cuyo presupuesto no superará en ningún caso el importe ofertado a tal efecto.

La facturación de los referidos servicios de consultoría se realizará indistintamente de acuerdo a una de las siguientes dos modalidades:

1. **Por hitos:** En tal caso, MC MUTUAL realizará peticiones **solicitando al adjudicatario presupuesto** para la realización de los trabajos, que no podrá superar en ningún caso el importe total ofertado para los servicios de consultoría. La Mutua deberá validar dicho presupuesto previamente al inicio de las tareas.

La facturación de dichos trabajos se realizará una vez realizada la petición y dada la conformidad **mediante la correspondiente Acta de Finalización de Hito** firmada por ambas partes,

2. **Por jornadas:** En tal caso, la facturación tendrá **carácter mensual**, según las tarifas ofertadas, y de acuerdo con las horas realmente trabajadas.

En cada factura se indicarán, **para cada uno de los recursos aportados, las horas dedicadas** a cada una de las necesidades requeridas.

3.2.1- Capacitación técnica y funcional del Equipo de Trabajo:

- **Conocimientos requeridos.** Cada uno de los recursos asignados por el adjudicatario al Equipo de Trabajo deberán reunir un adecuado conocimiento de los productos y tecnologías relacionados con el objeto de la presente licitación y los perfiles profesionales requeridos.

La totalidad de trabajadores que aporte la empresa adjudicataria deberán dominar a la perfección como mínimo una de las lenguas oficiales de la comunidad en la que se presta el servicio.

- **Experiencia requerida.** Todos los recursos adscritos por el adjudicatario a la prestación del servicio, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en el presente apartado 3.1 del Pliego para el Perfil Profesional que corresponda.

A tal efecto, se requiere la experiencia MÍNIMA que se describe a continuación para todos los recursos adscritos al presente contrato:

PERFIL PROFESIONAL	EXPERIENCIA
Consultor Experto en OpenIAM	<ul style="list-style-type: none"> • DOS años como Consultor en productos OPENIAM Todo ello habiendo sido realizado en los últimos CUATRO años.

Currículum Vitae: Calificaciones del CONSULTOR EXPERTO OpenIAM (CEO). De conformidad a lo establecido en la **CLÁUSULA 17 del PCAP**, las empresas licitadoras deberán aportar **Currículum Vitae de como mínimo** un recurso correspondiente a dicho perfil, de conformidad a lo especificado en la

presente Cláusula 3.2 y de conformidad a lo especificado en la misma, **firmado por el trabajador.**

La firma del trabajador deberá ser electrónica (cualificada o avanzada) o manuscrita escaneada. No se admitirán firmas consistentes en imágenes incrustadas o insertadas en el documento sin trazabilidad ni correspondencia con una firma manuscrita real o un sistema de firma electrónica.

Se advierte a las empresas licitadoras que se tendrán por no presentados aquellos Currículum Vitae que no se aporten según el formato indicado en el FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL Y, EN SU CASO, ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS adjunto al PCAP y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos Currículum Vitae que no cumplan los requerimientos exigidos en los pliegos.

Asimismo, se advierte a las empresas licitadoras que aquellos Currículum Vitae que no tengan firma del trabajador se tendrán por no presentados.

La falsedad de alguno de los datos contenidos en el Currículum Vitae de los recursos asignados, así como la constatación del incumplimiento en el nivel de conocimientos técnicos y funcionales ofertados será motivo suficiente para rescindir el contrato.

En el supuesto de sustitución de los recursos asignados durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá asimismo, aportar dicho currículum para cada recurso que realice la sustitución.

La empresa adjudicataria deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el nivel de conocimientos técnicos y funcionales del Equipo de Trabajo según dicha caracterización.

3.2.2- Procedimiento de peticiones de consultoría.

Se advierte a los licitadores que, en caso que la mutua lo estime oportuno, el adjudicatario deberá acceder a la herramienta de ticketing de MC MUTUAL y gestionar los tickets bajo su responsabilidad que la mutua haya registrado, sin que ello suponga coste adicional alguno.

A tal efecto, MC MUTUAL proporcionará los medios necesarios para el acceso remoto del adjudicatario y el perfil adecuado para el tratamiento de los tickets, así como el procedimiento de gestión definido a tal efecto.

MC MUTUAL podrá requerir la prestación de jornadas a demanda según sus necesidades, o bien podrá realizar peticiones solicitando al adjudicatario que cuantifique la prestación de dichos trabajos, cuyo presupuesto no superará en ningún caso el importe ofertado a tal efecto.

En caso de que MC MUTUAL requiera al adjudicatario la prestación de jornadas a demanda, la realización de éstas deberá iniciarse en un plazo no superior a los DOS SEMANAS a contar a partir de la solicitud por parte de MC MUTUAL.

En caso de que MC MUTUAL requiera al adjudicatario la valoración de peticiones de consultoría, se seguirá el siguiente procedimiento:

Las solicitudes se enviarán al adjudicatario por correo electrónico, para lo que al inicio de la vigencia del contrato el adjudicatario deberá facilitar una dirección de correo válida que concentrará la interlocución con MC MUTUAL, y que deberá ser independiente de la presencia, ausencia, periodos de vacaciones u otras consideraciones del equipo de trabajo del adjudicatario, a efectos de garantizar un cumplimiento efectivo de los plazos asignados.

Las solicitudes incluirán una descripción lo más detallada posible por parte de MC MUTUAL de los trabajos requeridos y el objetivo a conseguir. Ante esta información el adjudicatario podrá proponer formas alternativas de conseguir los objetivos, siempre incluyendo la valoración y el alcance de cada una.

Las solicitudes incluirán asimismo un número identificativo de solicitud asignado por MC MUTUAL, que deberá respetarse como identificación de la solicitud en adelante. En caso de que los trabajos requeridos puedan dividirse en fases, procesos o similar se mantendrá este número seguido de un secuencial.

Las solicitudes se registrarán en el sistema de gestión de tickets de MC MUTUAL, y la fecha de envío de la misma al adjudicatario registrada en este sistema será la que conste para el cálculo de tiempos de servicio.

Una vez hecha la petición, la empresa adjudicataria hará una valoración y planteará una solución que deberá ser aceptada por parte de MC MUTUAL. El adjudicatario deberá presentar presupuesto **en base a las tarifas ofertadas** y la correspondiente planificación para la realización de los trabajos que contenga detalle de las dedicaciones por tarea y perfil,

En todo caso, el adjudicatario se compromete a iniciar la prestación del servicio en un plazo **no superior a UN (1) MES** a contar a partir de la solicitud por parte de MC MUTUAL.

En ningún caso la valoración de peticiones se podrá facturar como consumo, siendo asumida como parte de la gestión del servicio.

Para la entrega de los trabajos realizados se realizará una primera entrega e implementación en el entorno de TEST de MC MUTUAL, donde el adjudicatario será el responsable de la ejecución del Plan de Pruebas definido y la verificación del correcto funcionamiento integrado en la solución actual. MC Mutual se reserva el derecho de poder realizar el plan de pruebas independientemente a efectos de garantizar la calidad de los trabajos realizados.

Antes de la puesta en producción deberá entregar la documentación de los trabajos realizados, que como mínimo deberá incluir:

- Nuevas versiones de los Manuales de Operador, de Administración y de Explotación en caso de verse afectados por la implantación
- Documentación técnica de los trabajos realizados, detallando en particular todos aquellos procesos, ficheros, tareas, items de BDD, pantallas o informes que hayan sufrido cambios o sean de nueva creación.
- Plan de pruebas definido junto con el resultado de las pruebas unitarias y de integración realizadas en el entorno de TEST
- Procedimiento de Paso a Producción según las especificaciones actuales de MC MUTUAL.

3.2.3.- Garantía de la Solución.

La empresa adjudicataria indicará el período de garantía de los trabajos realizados a contar desde la aceptación por MC MUTUAL de los mismos (Documento de Aceptación), y que en ningún caso será inferior a DOCE (12) MESES NATURALES, obligándose a realizar durante dicho periodo el soporte in situ necesario para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los desarrollos, o que se descubran mediante pruebas o cualquier otro medio, así como la conclusión de la documentación incompleta y corrección de la que tenga deficiencias. Los productos entregados como consecuencia de la subsanación de fallos se harán conforme a los requisitos exigidos en el presente pliego.

3.2.4.- Documentación de los trabajos.

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que le sea aplicable, de acuerdo con la metodología de MC MUTUAL.



La documentación quedará en propiedad exclusiva de MC MUTUAL sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de MC MUTUAL, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

CLÁUSULA 4ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

4.1.- 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.

4.2.- 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,

4.3.- 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 MUTAL, 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: ANUAL

Participantes: Responsable del Contrato de MC MUTUAL, Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria y el Consultor en OpenIAM.

Objetivos:

- Seguimiento del servicio.
- Seguimiento de niveles de calidad.
- Modificación de acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Presentación del Informe de Seguimiento Ejecutivo.

4.4.- 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.

4.5.- Informe de Seguimiento. El adjudicatario deberá realizar un Informe de Seguimiento Ejecutivo que incluirá un cuadro de mando de todas las acciones llevadas a cabo por los recursos asignados en la prestación del servicio (incidencias, peticiones, solicitudes de información, etc.) tanto en el ámbito de la gestión de licencias como en la Consultoría de productos OpenIAM, así como conclusiones finales sobre lo acaecido en el periodo de referencia. Se realizará con periodicidad **MENSUAL** y se presentará en la correspondiente reunión de seguimiento.

4.5.- Metodologías en la prestación del servicio. La realización de las tareas indicadas en este Pliego, se ajustará a la metodología determinada por MC MUTUAL.

Durante el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, MC MUTUAL podrá ejercer controles de calidad sobre las actividades desarrolladas y los productos obtenidos.



Asimismo el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por MC MUTUAL a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados en resolverlos.