



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DIGITAL Y DE REPOSITORIO EN LA NUBE 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: |N202600427|

Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
CLÁUSULA 3ª -	MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN	14
CLÁUSULA 4ª -	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	20

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. El creciente uso de la actividad telemática en los organismos oficiales y la necesidad de operar de forma segura, está llevando a la generalización del uso de certificados digitales y sellos de tiempo.

La Administración Pública en su interacción con las mutuas está transformando muchos procesos que tradicionalmente han utilizado el soporte de documentación en papel, a procesos basados en soporte y comunicación electrónicos. Esto exige a una organización compleja como MC MUTUAL la creación de un marco de trabajo para regular el uso de certificados digitales en los procesos de la actividad profesional que requieren de autenticación de identidad y firma electrónica.

Además, la dispersión del puesto de trabajo en situaciones de trabajo a distancia y la necesidad de acceder a los servicios a en todo momento, motiva la búsqueda de soluciones en modalidad “cloud”, capaces de mantenerse activas independientemente del espacio y del tiempo, y sin menoscabo de la interconexión con los sistemas tradicionales.

1.4.- Situación actual

MC MUTUAL viene incrementando en los últimos años el uso de los certificados digitales en procesos de identidad digital y firma electrónica.

En estos momentos existen del orden de unos 1000 empleados que utilizan certificados digitales, que han sido emitidos por la propia MC Mutual en su papel de Autoridad de

Registro de una autoridad de certificación superior. Dichos certificados se guardan en un repositorio cloud, IvSign.

Además, el régimen particular de gestión al que deben someterse las mutuas colaboradoras de la Seguridad Social y de los correspondientes órganos autonómicos sobre los que se han traspasado ciertas competencias, les obliga a adaptarse a los requerimientos que en todo momento exigen los organismos públicos. Los principales usos son de autenticación ante terceros, como el INSS, la AEAT, etc. También se utilizan para firmar documentos en formato PDF.

El repositorio centralizado se encuentra integrado con aplicaciones de negocio desde las que se hace uso de los certificados para actividades de firma y autenticación electrónica.

Por otro lado, MC MUTUAL cuenta con múltiples servicios electrónicos que se comunican con terceras partes a través de Internet. Para aquéllos cuyo contenido resulta confidencial, se utilizan certificados SSL de servidor que securizan la comunicación.

También dentro del ámbito de la firma electrónica, MC MUTUAL aplica sellos de tiempo en procesos electrónicos que lo requieren por su naturaleza legal.

1.5.- Alcance.

En el alcance del contrato se contempla la renovación de la suscripción de las licencias de uso del repositorio de certificados cloud IvSign, incluyendo la contratación del servicio de Soporte Gold asociado a dicha plataforma y prestado por el fabricante de la solución.

También incluirá la adquisición de certificados digitales de persona física con una validez de dos años para un máximo de 1.800 empleados de la mutua.

En relación a los Certificados de Persona Física, MC MUTUAL se compromete a la adquisición de 500 unidades en el momento del inicio de la vigencia del contrato. La estimación del resto de unidades hasta llegar a los 1.800 certificados de persona física, así como del resto de certificados objeto de licitación, certificados de representante,

*certificados SSL de servidor seguro y certificado de sello electrónico, **se entenderá siempre como orientativa**, de forma que el correspondiente importe de adjudicación operará como **límite máximo**, abonando las cantidades realmente ejecutadas por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso supondrá un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de estas cantidades.***

Los certificados deberán ser reconocidos por los organismos públicos estatales y autonómicos de todo el territorio español, y cumplir con los estándares en materia de procesos de firma electrónica.

El proceso de generación de certificados deberá almacenarlos de forma automática en un repositorio “cloud” suministrado por el licitador y accesible desde internet, que disponga de las medidas de seguridad adecuadas para garantizar que sólo el titular del certificado puede acceder a su uso.

La solución deberá ofrecer la posibilidad de utilizar los certificados desde terminales móviles Android y Apple.

Con objeto de facilitar la gestión de los certificados y poder otorgarlos o revocarlos según las necesidades de MC MUTUAL, se deberá ofertar una solución que permita a la mutua actuar como Autoridad de Registro, sin que ello conlleve sobreesfuerzos de gestión ni trastornos a los empleados.

Se pretende adquirir también certificados SSL de servidor para cubrir las renovaciones de los que ya se dispone actualmente y un número variable en función de nuevas necesidades durante la vigencia del contrato.

Además, se deberá proveer un servicio de sellado de tiempo que se integre con las aplicaciones corporativas desde donde se hacen las llamadas para incluir el TimeStamp en aquellos procesos que tratan documentos que requieran del registro temporal.

1.6.- La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a contar a partir de la fecha de inicio de la actividad, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes. No obstante, lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **DOS (2) AÑOS**, 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.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1. Constitución de Autoridad de Registro y gestión de los certificados corporativos

El licitador deberá incluir en su oferta un proceso de acreditación de MC MUTUAL como Autoridad de Registro (RA) para distribuir los certificados digitales entre sus empleados. Los certificados deberán poder ser entregados a los empleados ubicados a lo largo de sus aproximadamente 100 centros de trabajo repartidos por toda la geografía del Estado, sin que éstos tengan que desplazarse de sus centros de trabajo.

El proceso de acreditación deberá tener una duración inferior a un mes. El proceso de preparación al personal de MC no deberá ser superior a media jornada durante una semana.

Las empresas licitadoras deberán explicar de forma detallada el proceso de certificación como RA y el circuito operativo/funcional del ciclo de vida de los certificados digitales. Se primará especialmente el reducido esfuerzo y la rapidez para la puesta en marcha del proyecto, el bajo impacto en el personal de MC Mutual para la obtención de los certificados, y la facilidad y sencillez en el proceso de gestión, así como la rapidez en la generación del certificado que deberá poder realizarse en menos de 24 horas.

A tal efecto, la empresa licitadora deberá ofertar en su proposición económica un importe para dicho proceso que deberá incluir todas las tareas y elementos necesarios para que la mutua pueda actuar como Autoridad de Registro durante toda la vigencia del contrato inicial.

2.2. Certificados digitales

2.2.1 Certificados corporativos de persona física vinculada a empresa

El objetivo es que un máximo de 1.800 empleados de MC Mutual pueda disponer de certificado digital de persona física.

En relación a los Certificados de Persona Física, MC MUTUAL se compromete a la adquisición inicial de 500 unidades en el momento del inicio de la vigencia del contrato. La estimación del resto de unidades hasta llegar a los 1.800 certificados de persona física, así como del resto de certificados objeto de licitación, se entenderá siempre como orientativa, de forma que el correspondiente importe de adjudicación operará como límite máximo, abonando las cantidades realmente ejecutadas por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso supondrá un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de estas cantidades.

Los certificados deberán cubrir un periodo de validez de dos años.

Deberán ser aceptados por las entidades y organismos oficiales de ámbito nacional y autonómico (ej. Agencia Tributaria, Seguridad Social...) y ser compatibles con los entornos de software habituales (ej. Microsoft) que desarrollan su actividad en el territorio español. Así mismo, los certificados deberán ser almacenados automáticamente en el momento de su creación en el repositorio cloud actualmente disponible en MC Mutual (Ivsign). En casos excepcionales y hasta un límite de 5 se podrá solicitar el certificado en soporte hardware, sin que esto suponga coste adicional para MC MUTUAL.

Los usos que deberán cubrir los certificados son:

- Autenticación del titular
- Firma electrónica cualificada.
- Firma digital y cifrado desde aplicaciones de escritorio (plataformas Windows)
- Firma digital de documentos Microsoft Office, formularios y PDF.

Características certificado:

- Certificados basados en el Standard X.509v3
- Reconocidos por la Seguridad Social, por la Agencia Tributaria y Microsoft.
- Válidos para uso interno o externo (p. ej. con la Administración)
- Personales: el certificado se emite con los datos del firmante.
- El perfil del certificado es fijo
- Pertenencia a entidad
- Autenticación cliente. Control de acceso a aplicaciones
- Posibilidad de ser almacenado en soporte físico (token USB o tarjeta) o fichero electrónico, en función de los usos que se le vayan a dar.

Los certificados ofertados deberán cumplir con los estándares definidos en el reglamento EIDAS.

Además, la autoridad de certificación deberá:

- Ofrecer servicios gratuitos de validación de certificados: publicación de listas de revocados y consulta gratuita de estado de certificados.
- Cumplir los requerimientos de la ley 59/2003 de firma electrónica de 19 de diciembre, y otras normativas de ámbito europeo que apliquen sobre estos aspectos.
- Disponer de un dispositivo hardware de creación de firma que esté homologado y certificado con las normas CWA y Common Criteria EAL 4+.

2.2.2 Certificados de Representante

Los certificados de representante se utilizarán para identificar una persona que actúa en nombre de la entidad con los poderes que le hayan sido otorgados, y quedará reflejado en sus firmas electrónicas. Deberán ser gestionados y almacenados en el repositorio centralizado de forma similar a los de persona física vinculada a empresa.

Se podrán adquirir hasta un máximo de 20 certificados de representante de dos años de duración.

2.2.3 Certificados SSL de servidor seguro

Los certificados para servidor seguro OV (Organization Validation) se utilizarán para securizar aplicativos servidores de páginas HTML en Internet mediante protocolo SSL/TLS o HTTPS. Deberán permitir la identificación y el establecimiento de canales seguros entre el navegador del usuario o tercero que confía y el servidor de páginas HTML del Firmante/Suscriptor. La emisión de este tipo de certificados deberá cumplir los requisitos establecidos por el documento Baseline Requirements for the Issuance and Management of Publicly-Trusted Certificates elaborado por el CA/BROWSER FORUM (<http://www.cabforum.org>.)

Los diferentes tipos de certificados SSL de servidor deben cumplir:

- Sello de seguridad, con enlace al estado del certificado.
- Seguro de responsabilidad por cualquier fallo en los datos del certificado (indicar el importe cubierto)
- Licencias para instalar en varios servidores.
- Sin límite en los algoritmos de cifrado del canal.
- Certificados de 2048 bits.

Durante la duración del contrato se podrán adquirir hasta:

- 5 certificados SSL SAN con validez anual con un máximo de 10 dominios adicionales por certificado.
- 5 certificados SSL multidominio con validez anual
- 10 certificados SSL monodominio con validez anual

2.2.4 Certificado de sello electrónico de empresa

El certificado de sello electrónico se utilizará para formalizar la firma electrónica de la entidad MC MUTUAL como tal en aquellos documentos o trámites que por su naturaleza legal o interés propio se considere necesario.

Se contempla 1 certificado de sello electrónico con validez de dos años.

2.3 Repositorio de certificados en cloud

En el alcance del contrato se contempla la renovación de la suscripción de las licencias de uso del repositorio de certificados cloud IvSign, incluyendo la contratación del servicio de Soporte Gold asociado a dicha plataforma y prestado por el fabricante de la solución.

La solución de repositorio de certificados en cloud deberá estar disponible 24x7, y garantizar el acceso seguro a un máximo de 1.800 certificados.

La acción de generar un certificado por parte del operador de la RA deberá crear de forma automática el usuario correspondiente (si no existía) en el repositorio y asignarle el certificado.

La empresa licitadora deberá describir las características funcionales y de seguridad de la solución que no deberá añadir complejidad en el uso al empleado de MC MUTUAL. Deberá emular la instalación del certificado en el entorno local del puesto de trabajo, pero sin salir del repositorio centralizado y manteniendo su seguridad.

En caso de requerirse la instalación de software en los equipos de trabajo de los usuarios, el licitador realizará las pruebas en los diferentes entornos de trabajo de los usuarios de MC MUTUAL: ordenadores fijos y portátiles con Windows 10 o superior, máquinas virtuales VDI con Windows 10 o superior, teléfonos móviles y tabletas Android y iOS. Una vez verificado el correcto funcionamiento y la no afectación al resto de software de cada plataforma, se podrá planificar la distribución para la cual podrá ayudarse de las herramientas de las que dispone MC MUTUAL (System Center y MDM). En caso de resultar insuficientes, la instalación del software cliente será responsabilidad del adjudicatario.

La solución deberá garantizar la segregación de uso de los certificados entre usuarios y permitir en su caso la delegación de uso de acuerdo a los permisos que pueda otorgar el titular a otros usuarios de la plataforma.

Antes de usar el certificado, el usuario deberá validar su identidad, operación que deberá estar integrada en la aplicación de MC MUTUAL, y esta validación será única durante la sesión de la jornada de trabajo.

La integración con las aplicaciones de MC MUTUAL deberá ofrecer una experiencia de uso de los certificados que resulte transparente para el usuario, sin tener éste que entrar en la plataforma cloud para las acciones relacionadas con los certificados.

La solución deberá guardar registro del uso de los certificados y ofrecer la posibilidad de extraer informes de actividad.

2.4 Entornos integrados con la plataforma de firma

La plataforma de firma en cloud Ivsign se encuentra actualmente integrada con distintas aplicaciones corporativas en MC MUTUAL.

Desde las aplicaciones integradas se lanzan las llamadas al repositorio necesarias para realizar las operaciones habituales relacionadas con certificados digitales y poder firmar electrónicamente los documentos.

Aplicaciones integradas:

- Gestiona: desarrollo propio
- HCIS: paquete de mercado para gestión clínica
- Portafirmas Inbox de Viafirma: paquete de mercado para firma electrónica instalado on-premise.

Interacciones entre las aplicaciones integradas y el repositorio cloud:

- Login al repositorio de certificados
- Servicios para la obtención de la lista de certificados disponibles por el usuario
- Servicios para la firma electrónica a partir de un certificado del repositorio
- Método de autenticación y autorización en el repositorio de certificados mediante el estándar oauth2

Tecnologías:

- WebServices
- Integración mediante servicios REST

Será necesario disponer de un entorno de TEST con funcionalidad completa donde poder realizar las pruebas que se estimen oportunas.

2.5 Servicio de sello de tiempo

El servicio de sello de tiempo deberá estar disponible 24x7, y garantizar comunicaciones y accesos seguros.

El Servicio de sellado de tiempo proporciona pruebas de la existencia de unos datos en un instante de tiempo determinado (prueba de existencia).

Las aplicaciones corporativas de MC MUTUAL que lo requieran realizarán las llamadas a la web que ofrece los sellos de tiempo, y deberá producirse una autenticación previa basada en dirección IP de origen o en usuario/contraseña

Las especificaciones técnicas de los sellos de tiempo deberán cumplir el estándar RCF 3161 – Internet X. 509 Public Key Infrastructure, ETSI TS 102 023, Time-Stamp Protocol, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI) Policy requirements for time-stamping authorities y ETSI TS 101 861, Time stamping profile.

El servicio deberá ofrecer capacidad para soportar un mínimo de 10 sellos por segundo.

La empresa licitadora deberá describir con claridad y detalle el funcionamiento del proceso de sellado, de tal forma que se pueda verificar su robustez.

El volumen de sellos de tiempo contemplado en el servicio será ilimitado durante la vigencia del contrato..

2.6. Fases y Calendario

Se deberán realizar las tareas objeto de este contrato en los siguientes plazos máximos de ejecución:

- Acreditación de MC MUTUAL como autoridad de registro: requerimientos, calendario de acreditación y de entrega de certificados. Plazo máximo de ejecución 1 mes natural a contar a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato.
- Puesta en marcha del servicio de sellado de tiempo. Plazo máximo de ejecución 1 mes natural a contar a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato.

En todos los casos se valorará la brevedad y sencillez de los procesos y se penalizará el impacto en el esfuerzo requerido por parte del personal de MC.

CLÁUSULA 3ª - MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN

Los Servicios de Soporte y Mantenimiento objeto de la presente licitación cumplirán con los siguientes requerimientos:

- **Disponibilidad del Servicio:** El servicio contempla dos entornos, uno de PRODUCCIÓN y otro de TEST.
 - El entorno de PRODUCCIÓN alcanza el repositorio de certificados y el sellado de tiempo. La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio del entorno de PRODUCCIÓN y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de 24X7.
 - El entorno de TEST alcanza un repositorio de pruebas con certificados sin validez real pero con estructura técnica equivalente, para que los equipos de desarrollo de MC MUTUAL puedan validar sus proyectos. La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio en este caso será de 8h a 18h de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá:
 - Servicio centralizado de Atención telefónica en el horario antes indicado o por correo electrónico, para la comunicación de incidencias.
 - Diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

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.

La empresa adjudicataria deberá presentar un informe de actividad, contemplando las incidencias, las consultas y trabajos realizados, en el seguimiento periódico del contrato.

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.

3.1, Calidad del contrato.

Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución de 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 parámetros del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún elemento de los que depende el servicio, que provoca una disfunción y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
- **Tiempo de Resolución.** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia 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 24 x 7 para entornos de producción** 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**.

Parámetro	Valor requerido (horas)
Resolución de incidencias	25
Resolución de consultas	50

Las interrupciones programadas del servicio se deberán comunicar con una antelación mínima de 48 horas, y no podrán ser superiores a 24 horas.

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.**

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 4 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.

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.

3.2. Servicios de Consultoría.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá estar en disposición de prestar servicios de soporte técnico especializado, según el siguiente detalle:

- Análisis de necesidades y búsqueda de soluciones de integración.
- Asesoramiento para la integración de una nueva aplicación que necesite realizar llamadas al repositorio.
- Asesoramiento, configuración y soporte de la herramienta y los desarrollos realizados.

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

Descripción	Horas Año
CONSULTOR EXPERTO IVSIGN (CEI)	80

*La estimación de las /horas reseñadas se entenderán siempre como orientativas, de forma que el presupuesto máximo autorizado, operará como **límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades** especificadas.*

El número de recursos asignados a la realización de los servicios descritos anteriormente será el que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades indicadas.

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 Catalunya.

- **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 3.2 del PPT.

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 IVSIGN (CEI)	• DOS años como Consultor en productos IVSIGN Todo ello habiendo sido realizado en los últimos CUATRO años.

Currículum Vitae: Calificaciones del CONSULTOR EXPERTO IVSIGN (CEI).

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.

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 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.

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, esta **deberá ser firmada por ambas partes** y generada en formato PDF.

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

4.5.- 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.**

- **Anualmente** 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.