



**Pliego de prescripciones técnicas que han de regir en la contratación del servicio de identificación digital y del servicio de envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas para las áreas privadas de Mutua Montañesa**

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

### **1.1. MUTUA MONTAÑESA**

Mutua Montañesa es una de las primeras mutuas constituidas en el país, con más de 100 años de experiencia, cuyo objetivo es, bajo la tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, optimizar y agilizar la gestión de determinadas prestaciones de la Seguridad Social que corresponden a nuestros asociados y sus trabajadores, así como a nuestros trabajadores adheridos.

#### MISION

- Colaboramos para lograr una gestión excelente del Sistema de Seguridad Social
- Cuidamos de la Salud de las personas con actividad laboral
- Aportamos competitividad al Sistema Productivo Empresarial

#### VISION

- Líder en valoración cliente por el servicio prestado.
- Situamos al cliente en el centro de nuestras actuaciones y compartimos sus objetivos
- Socialmente comprometidos
- A través de equipos integrados por personas con gestión innovadora

#### VALORES

- Comprometidos con las personas
- Leales y Transparentes
- Trabajamos en equipo y reconocemos el mérito
- Actitud innovadora
- Orientados a la consecución de resultados:
  - Buscamos la excelencia fomentando la superación de referencias sectoriales
  - Gestionamos las demandas de los Clientes como una oportunidad de éxito profesional

### **1.2. SECTOR**

El ámbito de actuación de las Mutuas es todo el Estado y el objeto de su colaboración con la Seguridad Social viene delimitado por las siguientes materias:

Gestión de las prestaciones económicas y de asistencia sanitaria comprendidas en la protección de las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional, así como las actividades de prevención de dichas contingencias que se comprenden dentro de la acción protectora.

La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.

La gestión de las prestaciones por riesgo en el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.

La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en la Ley 32/2010, de

5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.

La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.

Dichas actividades y prestaciones se dispensan a favor de los trabajadores al servicio de las empresas asociadas a la Mutua, así como de los trabajadores por cuenta propia adheridos.

Las mencionadas prestaciones se dispensarán conforme a la normativa reguladora de cada una de ellas, con el alcance y forma que dispongan las leyes.

### **1.3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN**

Mutua Montañesa despliega su actividad en todo el territorio nacional, con delegaciones y centros asistenciales en la mayoría de ellos, y con una red asistencial concertada que presta servicio en todas las Comunidades Autónomas.

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

---

El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio de identificación digital, validación de identidad a través de la captura y validación de documentos identificativos y contraste con selfie, y de un servicio de envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas, que reduzcan los fraudes de identidad y que sirvan de base para la realización de los procesos de alta a las áreas privadas de Mutua Montañesa.

Mutua Montañesa dispone de varias áreas privadas para empresas, asesorías, pacientes y trabajadores en las que se muestra información sensible y de alta protección de datos y desde las cuales se puede realizar tramitación de prestaciones. Es por ello, por lo que para poder tener el acceso a esas áreas es necesario realizar una verificación de identidad de los solicitantes, y en el caso necesario, la firma de un contrato de acceso o la aceptación de las cláusulas de uso particulares de cada área. Para estos supuestos, es necesario disponer de procedimientos no presenciales que no implique desplazamientos para el usuario y cuya realización no implique tramites adicionales.

### 3. SERVICIOS SUJETOS

---

#### 3.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Las soluciones propuestas tanto para la identificación digital o para el envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas, deben poder ejecutarse desde cualquier dispositivo móvil o fijo y deben ser compatibles con cualquier navegador.

El licitador deberá generar por cada proceso realizado un certificado por todos los datos y el resultado de las validaciones.

El licitador deberá guardar la documentación acreditativa y las pruebas electrónicas obtenidas de cada proceso durante al menos 5 años.

El licitador deberá demostrar que realiza un depósito notarial con el contenido de las comunicaciones realizadas por transacción.

##### **3.1.1. Identificación digital**

La solución propuesta por el licitador sobre el servicio de Identificación digital debe basarse en un proceso de validación de identidad mediante un proceso no presencial.

Deberá ser un procedimiento mediante el cual se cotejen los parámetros de seguridad de documentos de identidad que permitan considerar un documento como legítimo y válido en base a los requisitos normativos exigibles y establecer una evidencia de identidad robusta basada en la realización de fotografías hechas con el propio dispositivo móvil del usuario o la cámara web de su ordenador.

La solución debe:

- Ser capaz de extraer la información y comprobar los parámetros de seguridad de diferentes tipos de documentos de identidad que permitan garantizar la autenticidad, legalidad y no manipulación de los mismos.
- Establecer evidencias en base a fotografías o minivídeos que realice el usuario en el momento del proceso.
- Validación de documentos identificativos: captura de doc identificativa y validación de identidad con selfie/video
- Disponer la opción de captura automática de los documentos, controles técnicos para asegurar la calidad de las imágenes
- Posibilidad de envío de una transacción en desktop a mobile para poder capturar las imágenes con mayor calidad
- Control de OCR
- Validación del documento para prevención de fraude
- Verificar documentos de identidad nacionales y extranjeros
- Generar un documento con el resultado de la validación del documento de identidad
- Dar soporte multiplataforma
- Posibilitar la inclusión de validaciones personalizadas sobre campos extraídos del documento de identidad

La solución presentada debe reconocer diferentes documentos de identificación de diferentes países compatibles al menos con el estándar internacional de lectura mecánica ICAO-9303 para documentos de identidad.

Los tipos de documentos de identidad que al menos la solución del licitador debe ser capaz de validar son:

- DNI/NIE
- Pasaporte ordinario y electrónico
- Permiso de conducir
- Visado
- Documentos tripulantes de cabina

### **3.1.2. Envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas**

El licitador debe presentar una solución que la contratación electrónica de una forma fácil e intuitiva.

La solución debe integrar, si es necesario, un proceso de verificación de identidad de los firmantes, es decir, la contratación podrá hacerse también como parte de un proceso que conste de verificación de identidad y posteriormente contratación.

El licitador deberá presentar una solución que no requiera ninguna integración con otros sistemas de Mutua Montañesa, que sea una plataforma web a la que poder acceder para ejecutar una transacción, pero que permita la posibilidad de desarrollar este servicio vía integración si mutua montañesa lo requiere. No se aplicará ningún coste adicional por la integración.

La solución cada vez que se ejecute una transacción, asumiento como transacción envío y firma del o de los documentos que se estimen oportunos, enviará un aviso via correo electrónico.

La solución debe como mínimo tener las siguientes características:

- Multifirmante y multidocumento (al menos ha de poderse firmar por dos personas)
- Formato de firma por código OTP
- Aviso a destinatario email o SMS
- Certificado de integridad de contenido
- Acuse de recibo
- Consentimientos expresos: Recogida de "checks" de consentimiento dentro del proceso
- Si se requiere verificación de identidad previa: Validacion de documentos identificativos: captura de doc identificativa y validación de identidad con selfie

El documento o documentos firmados por la solución presentada por el licitador, deberá devolverse a Mutua Montañesa correctamente sellado electrónicamente, con el certificado pertinente que valide todas las transacciones realizadas.

## **3.2. REQUISITOS DE INTEGRACIÓN**

### **3.2.1. Identificación digital**

La solución propuesta por el licitador debe contemplar al menos las siguientes integraciones y cumplir con los siguientes requerimientos:

- La integración tiene que ser segura y de respuesta inmediata
- La comunicación debe realizarse a través de WS o APIREST

El envío de peticiones al licitador lo enviaremos desde Mutua Montañesa en formato XML a un servicio web SOAP.

#### Integración1. Crear una transacción

Desde Mutua Montañesa mandaremos al licitante una petición de creación de una transacción de validación de identidad.

Parámetros de entrada:

- Id Externo (clave externa de la aplicación que se integra)
- Nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Correo electrónico
- Teléfono móvil
- Método de contacto
- Tipo de documento
- Número documento identidad
- Validar otro documento adicional
- Tipo de documento adicional

Parámetros de salida:

- Token (código de identificación único de la transacción) en el caso de que se haya creado correctamente, o código de error, en caso contrario

#### Integración2. Consulta de transacciones

Desde Mutua Montañesa enviaremos una petición para obtener el estado, los ratios de validación y demás información de una colección de transacciones. Algunas pueden haberse no ejecutado aún, por lo que en algunos casos se recibirán más o menos información.

Parámetros de entrada:

- Colección de token (código de identificación único de la transacción) de las transacciones

Parámetros de salida: (para cada uno de los token)

- Token
- Id Externo
- Estado de la transacción
- Fecha último estado transacción
- Resultado de la transacción (sólo si ya está disponible)
- Resultado global de validaciones (sólo si ya está disponible)
- Ratio Validacion Facial (sólo si ya está disponible)
- Resultado Validacion Facial (sólo si ya está disponible)
- Ratio Validacion Datos Leidos (sólo si ya está disponible)
- Resultado Validacion Datos Leidos (sólo si ya está disponible)
- Código de cancelación (sólo si ha cancelado el receptor)
- Comentarios cancelación (sólo si ha cancelado el receptor)
- Informe/Certificado de resultados (sólo si ya está disponible)

### Integración3. Conciliación de transacciones (notificación push)

Cada vez que un usuario finalice una transacción, la solución presentada por el licitador llamará a un servicio web desarrollado por Mutua Montañesa para informar de manera inmediata del estado y los ratios de la transacción.

### Integración4. Obtención de imágenes de una transacción

Desde Mutua Montañesa enviaremos una petición para obtener las imágenes capturadas en el proceso de una transacción.

Parámetros de entrada:

- Token de la transacción

Parámetros de salida:

- Tipo:
  - Documento de identidad anverso
  - Documento de identidad reverso
- Selfie
- Extensión del fichero
- Contenido del fichero (binario)

### Integración5. Cancelar una transacción

Mutua Montañesa enviará una petición de cancelación de una tramitación abierta de verificación de identidad.

Parámetros de entrada:

- Token de la transacción

Parámetros de salida:

- Código de error en el caso de que no se haya podido cancelar la transacción

### **3.2.2. Envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas**

La solución presentada no requerirá de ninguna integración con los sistemas de Mutua Montañesa, aunque podría integrarse si así se solicitara por parte de Mutua Montañesa, sin coste adicional.

En el caso de que en un futuro Mutua Montañesa decida realizar una integración con la solución, las integraciones se definirán en conjunto entre Mutua Montañesa y el licitador.

## **4. CONDICIONES GENERALES**

---

### **4.1. DURACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato dará comienzo el 1/08/2021 y tendrá una vigencia de 12 meses, con posibilidad de 2 prórrogas de 12 meses cada una.

### **4.2. PLAZO DE IMPLANTACIÓN**

Las soluciones presentadas por el licitador deben estar disponibles el día que de comienzo el contrato.

En el caso de que el licitador no tenga preparadas las integraciones el día de inicio del servicio para la solución de identificación digital, deberá proporcionar a Mutua Montañesa una solución de gestión alternativa (por ejemplo tipo consola), hasta que tenga listas las integraciones.

### **4.3. IMPORTES MÁXIMOS POR TRANSACCIÓN**

Se considera transacción:

- En el caso de la identificación digital, al proceso completo que empieza con el evento de envío de un proceso de identificación.
- En el caso del envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas, al proceso completo que empieza con el evento de contratación que crea directamente Mutua Montañesa en la herramienta de gestión facilitada por el licitador.

El precio máximo admisible, sin IVA, por transacción será:

- 1,21 €.- en el caso de una transacción de identificación digital
- 1,21€.- en el caso de una transacción de envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas
- 2 € en caso de transacción de identificación digital + transacción de envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas

El licitador deberá asumir un precio por transacción sin posibilidad de imputar otros costes adicionales a los anteriormente mencionados a Mutua Montañesa bajo ningún concepto como por ejemplo volumen de envíos, custodia, repetición de solicitud de documentación, selfie o video etc. Si una transacción no puede ser validada por el licitante (por calidad de imagen u otras causas propias o ajenas al licitador) y por tanto requiere de peticiones extra de documentación, selfie etc, el precio será el de una única transacción, es decir, no se aplicarán costes extra.

Otros costes máximos admisibles sin IVA:

- Coste de personalización 1.100€.- desglosado en las siguientes partidas:
  - 500 Emisor personalizado cuenta propia (... @mutuamontanesa.es)
  - 200 Personalización de pantallas (consola)
  - 200 Personalización de mails
  - 200 Personalización de SMS

Este coste podría no ejecutarse o ejecutarse parcialmente en función de las necesidades de Mutua Montañesa.

- Certificado digital (coste anual sin IVA): 50€.-

Estimamos un máximo de 10.000 transacciones de identificación a distancia, 500 transacciones de envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas y 1.500 transacciones de verificación de identidad digital + transacción de envío y firma de contratos digitales y comunicaciones electrónicas.

De acuerdo a lo anterior, el presupuesto máximo de licitación para un año será:

$$(1,21 * 10.000) + (1,21 * 500) + (2 * 1.500) + 1100 + 50 = 16.855,00€.$$

No se asumirá ningún coste adicional derivado de la integración con nuestros sistemas.

#### **4.4. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN**

El licitador deberá garantizar en todo momento que la documentación de proceso acreditativa es consultable y accesible por Mutua Montañesa. Mutua Montañesa tiene que tener capacidad para obtener esa información vía integración y en el caso que fuera necesario, que se la facilitase directamente el licitador por otro canal.

#### **4.5. ENTREGABLES**

El licitador deberá en su propuesta presentar una memoria que incluya:

- Descripción detallada de la solución presentada, integración, el detalle del proceso, los datos necesarios, los canales, etc.
- Validaciones realizadas por proceso
- Certificaciones emitidas
- Responsabilidades asumidas
- Etc.

#### **4.6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

La empresa adjudicataria deberá disponer de un procedimiento de gestión y resolución de incidencias en el cual disponga al menos de:

- Un correo electrónico para Mutua Montañesa para la notificación de incidencias.
- Un teléfono para Mutua Montañesa para la resolución inmediata de incidencias urgentes, con disponibilidad de un interlocutor con horario de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.
- Compromiso de respuesta de las incidencias en base al ANS definido.

El licitador deberá incluir en su propuesta un planteamiento de Acuerdo de Nivel de Servicio 8x5 (ANS) que incluya los tiempos de respuesta a incidencias atendiendo a su criticidad.

La descripción de categorización de incidencias deberá ser:

- **Incidencia Grave:** Siempre que un servicio quede, de forma no planificada, en estado no operativo. Como mínimo se solicita un tiempo de resolución menor a 2 horas, en el 80% de las incidencias.
- **Incidencia Media:** todo aquel fallo o situación que no provoca un cese de la operatividad del servicio pero que produce una degradación del servicio

del mismo. Como mínimo se solicita un tiempo de resolución menor a 8 horas, en el 60% de las incidencias.

- **Incidencia Leve:** todo aquel fallo o situación en alguna de las partes no básicas del servicio y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio. Como mínimo se solicita un tiempo de resolución menor a 24 horas, en el 60% de las incidencias.

La categorización de incidencias en graves, medias o leves será realizada por Mutua Montañesa.

El cumplimiento del ANS por parte del adjudicatario se considerará una condición esencial del contrato.

#### **4.7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria elaborará y enviará a Mutua Montañesa mensualmente un informe de seguimiento que refleje el consumo por proceso, incidencias, etc., al objeto de su tratamiento por parte de mutua.

#### **4.8. PENALIZACIONES**

El Órgano de Contratación, en caso de incumplimiento, a propuesta del responsable del contrato, previa tramitación de las actuaciones oportunas y con audiencia del contratista, podrá imponer a éste penalizaciones con arreglo a lo previsto en el art. 212 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en base a las que a continuación se especifican.

#### **Incumplimientos en la resolución de incidencias**

En base al plazo de resolución máximo definido en la categorización de incidencias.

- Incumplimiento muy grave: % resolución en plazo <75%, para incidencias de GRAVES y MEDIAS. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual que se fuses a facturar en el mes en el que se ha obtenido dicho resultado.
- Incumplimiento grave:  $75\% \leq \% \text{resolución en plazo} < 85\%$  para incidencias de GRAVES y MEDIAS 2, y  $\% \text{resolución en plazo} < 75\%$ , para las incidencias de MEDIAS y LEVES. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual que se fuses a facturar en el mes en el que se ha obtenido dicho resultado.
- Incumplimiento leve:  $75\% \leq \% \text{resolución en plazo} < 85\%$  para incidencias de prioridad GRAVES y MEDIAS. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual que se fuses a facturar en el mes en el que se ha obtenido dicho resultado.

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe de adjudicación del contrato.

El incumplimiento durante 4 periodos de facturación consecutivos, o durante 6 periodos de facturación en un periodo de 12 meses, legitimará a la Entidad contratante a proceder a la resolución del contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario.

#### **4.9. COMPROBACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Mutua Montañesa podrá comprobar la correcta y satisfactoria prestación del servicio por parte del contratista a través de todos los medios que estime oportunos y en cualquier momento del periodo de ejecución del contrato, estando el contratista obligado a colaborar.

## **5. FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO**

---

En cada factura deberá figurar **obligatoriamente** el número de expediente asignado a la presente licitación.

La forma de pago será por transferencia bancaria a la cuenta que previamente el contratista designe mediante certificado de titularidad bancaria.

La facturación será mensual y en base al consumo de transacciones realizadas en el mes en cuestión.

En la primera factura emitida, el licitador, deberá incorporar los costes asociados a certificaciones digitales o coste de personalizaciones en el caso de que aplique.

Puede darse el caso de que el volumen de transacciones sea menor que lo estimado, en ese caso, sólo se facturarán las transacciones realmente consumidas asumiendo un mínimo de consumo del 25% del importe del primer año del contrato.