



**Mutua  
Montañesa**  
Muy fácil

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN, EVOLUCIÓN Y  
SOPORTE DE UN SISTEMA CORPORATIVO DE AGENTES DE INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL GENERATIVA BASADOS EN MODELOS DE LENGUAJE (LLM) PARA  
MUTUA MONTAÑESA**

## Contenido

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. OBJETO .....                                                                                                   | 3  |
| 2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....                                                                              | 3  |
| 3. CUMPLIMIENTO NORMATIVO, ROBUSTEZ Y GOBIERNO DEL SISTEMA .....                                                  | 4  |
| 4. ALCANCE DEL CONTRATO Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS .....                                                       | 5  |
| 5. CLASIFICACIÓN DE LOS ASISTENTES .....                                                                          | 8  |
| 6. PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y HITOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....                                             | 11 |
| 7. MANTENIMIENTO, SOPORTE Y CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SISTEMA DE ASISTENTES .....                                 | 13 |
| 8. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y REVERSIBILIDAD EN CASO DE CAMBIO DE PROVEEDOR .....                                 | 17 |
| 9. EQUIPO DE TRABAJO Y ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS PERSONALES.....                                          | 18 |
| 10. LÍMITES DEL SISTEMA Y DISCLAIMERS OPERATIVOS.....                                                             | 21 |
| 11. FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO .....                                                               | 22 |
| 12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, PROTECCIÓN DE DATOS Y ENS .....                                                  | 23 |
| 13. CONFIDENCIALIDAD, CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS TRABAJOS.....                                                     | 23 |
| 14. ANEXO I. MARCO DE GOBIERNO, SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y NIVELES DE SERVICIO DEL<br>SISTEMA DE ASISTENTES ..... | 25 |
| 15. ANEXO II. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA .....                                                                   | 29 |
| 16. ANEXO III TABLA RESUMEN CON EJEMPLOS DE AGENTES IA.....                                                       | 35 |

## **1. OBJETO**

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones técnicas, funcionales y organizativas que han de regir la contratación del servicio de implantación inicial, configuración, validación y puesta en servicio del sistema corporativo de agentes IA, el desarrollo e integración de agentes IA, soportados en modelos de lenguaje de gran tamaño (Large Language Models, LLM) de inteligencia artificial generativa, en dicho sistema corporativo y su mantenimiento y soporte, con el fin de disponer de una plataforma corporativa de asistentes especializados orientados a prestar apoyo experto a los profesionales de Mutua Montañesa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7, en el ejercicio de sus funciones.

El sistema se concibe como una herramienta integral de apoyo a la actividad profesional, destinada a facilitar el acceso al conocimiento normativo, técnico y procedimental de la entidad, así como a mejorar la eficiencia en tareas de análisis, consulta documental y elaboración de borradores, manteniéndose en todo momento el control humano y la responsabilidad profesional.

El sistema objeto del contrato se desarrollará e implantará de forma progresiva y ordenada, mediante la incorporación sucesiva de asistentes especializados, conforme a un plan de trabajo y priorización acordado de manera coordinada entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria, en los términos establecidos en el presente pliego.

El alcance funcional concreto de los asistentes a desarrollar, así como su secuencia de implantación, se determinará de forma conjunta durante la ejecución del contrato, garantizándose en todo caso la entrega de funcionalidades plenamente operativas, utilizables en entorno real y alineadas con las necesidades de Mutua Montañesa.

En ningún caso los asistentes desarrollados tendrán capacidad decisoria, resolutoria o de sustitución del criterio profesional humano, quedando expresamente excluida cualquier automatización de decisiones con efectos administrativos, jurídicos, sanitarios o económicos. Se garantizarán en todo momento los principios de control humano, trazabilidad y responsabilidad profesional.

## **2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

Mutua Montañesa, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, desarrolla su actividad en un marco normativo y operativo de elevada complejidad, caracterizado por los siguientes factores:

- La aplicación simultánea de normativa de Seguridad Social, legislación laboral, normativa sanitaria, disposiciones sobre prevención de riesgos laborales y normativa administrativa general.
- La coexistencia de criterios técnicos, médicos, jurídicos y económicos en la gestión diaria de expedientes.
- La necesidad de garantizar homogeneidad de criterios, seguridad jurídica y trazabilidad en las actuaciones.
- El tratamiento intensivo de información sensible, incluidos datos personales y, en particular, datos relativos a la salud.
- La exigencia de tiempos de respuesta ajustados y de altos niveles de calidad en el servicio prestado a trabajadores protegidos, las mutuas asociadas y organismos públicos.

Los diferentes equipos de Mutua Montañesa dedican una parte sustancial de su tiempo a tareas de

búsqueda, análisis y elaboración documental que, aun siendo necesarias, consumen recursos relevantes y presentan márgenes claros de optimización mediante herramientas tecnológicas avanzadas.

En este contexto, la implantación de un sistema corporativo de asistentes basado en LLM responde a la necesidad de optimizar el acceso al conocimiento interno y normativo, reducir tiempos de búsqueda y análisis documental y reforzar la coherencia técnica de las actuaciones, todo ello sin alterar el modelo de responsabilidad profesional ni el marco competencial de Mutua Montañesa.

El sistema objeto del contrato se desarrollará e implantará de forma progresiva y ordenada, mediante la incorporación sucesiva de asistentes especializados, conforme a un plan de trabajo y priorización acordado de manera coordinada entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria, en los términos establecidos en el presente pliego.

El alcance funcional concreto de los asistentes a desarrollar, así como su secuencia de implantación, se determinará de forma conjunta durante la ejecución del contrato, garantizándose en todo caso la entrega de funcionalidades plenamente operativas, utilizables en entorno real y alineadas con las necesidades de Mutua Montañesa.

La implementación de esta solución se concibe desde un enfoque progresivo y evolutivo, de modo que el sistema pueda crecer funcionalmente conforme a las necesidades de Mutua Montañesa, incorporando nuevos asistentes, fuentes de información o capacidades, siempre dentro de un marco de control, robustez y cumplimiento normativo.

El proyecto está alineado con la estrategia tecnológica de Mutua Montañesa y con las iniciativas de incorporación responsable de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo, priorizando la aplicabilidad real, la estabilidad del sistema, el análisis de los resultados y el control humano efectivo.

### **3. CUMPLIMIENTO NORMATIVO, ROBUSTEZ Y GOBIERNO DEL SISTEMA**

La herramienta objeto del contrato y su funcionamiento deberá cumplir con el Reglamento (UE) 2024/1689 de Inteligencia Artificial, en su versión vigente durante la ejecución del contrato, así como con sus modificaciones, actos de ejecución, normativa de desarrollo y demás normativa nacional y europea que resulte aplicable.

En especial, el sistema deberá satisfacer los siguientes requisitos fundamentales de cumplimiento:

- Robustez y fiabilidad del comportamiento, garantizando la veracidad, coherencia y exactitud razonable de los resultados generados, debiendo preverse expresamente la detección, mitigación y gestión de fenómenos tales como alucinaciones, errores de inferencia u otros efectos indeseados propios de los sistemas basados en LLM.
- Auditabilidad y trazabilidad, de forma que el sistema sea capaz de generar la información necesaria sobre su funcionamiento, fuentes utilizadas, versiones y resultados, permitiendo garantizar los derechos de las personas usuarias y facilitando la labor de supervisión, control y auditoría.
- A tal efecto, deberán implementarse, cuando resulte necesario, técnicas de inteligencia artificial explicable (XAI) y mecanismos de registro que permitan comprender y justificar el comportamiento del sistema.

El resultado del contrato deberá ser una solución plenamente operativa, integrada y apta para su explotación real en Mutua Montañesa, priorizándose en todo caso la robustez, estabilidad y seguridad del sistema frente a la extensión de la funcionalidad.

La metodología empleada deberá garantizar que las respuestas generadas no induzcan a error a las personas usuarias, debiendo realizarse las pruebas técnicas, funcionales y de validación que resulten necesarias. Asimismo, el adjudicatario deberá elaborar un análisis sistemático de errores potenciales, indicando su probabilidad de ocurrencia y clasificándolos en función del impacto que podrían tener sobre la actividad de Mutua Montañesa.

Igualmente, deberán analizarse de forma específica los aspectos relativos a la protección de datos de carácter personal, elaborando la documentación necesaria para la correcta inclusión del tratamiento en el Registro de Actividades de Tratamiento de Mutua Montañesa, así como, en su caso, la evaluación de impacto que resulte procedente.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario deberá realizar un estudio completo de la normativa aplicable, elaborando todos los elementos de cumplimiento que resulten necesarios y colaborando activamente con Mutua Montañesa para su correcta implementación.

#### **4. ALCANCE DEL CONTRATO Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS**

El alcance del presente contrato comprende el diseño, desarrollo, implantación, validación, puesta en marcha y evolución de un sistema corporativo de asistentes basados en modelos de lenguaje de gran tamaño (Large Language Models, LLM), concebido como un sistema modular, gobernado y evolutivo, orientado a prestar apoyo especializado a los distintos ámbitos funcionales de Mutua Montañesa.

El sistema se concibe como una infraestructura corporativa común, sobre la que podrán coexistir e integrarse múltiples asistentes especializados, de diferente naturaleza, complejidad y nivel de riesgo, que compartirán principios homogéneos de diseño, control humano, trazabilidad, seguridad y cumplimiento normativo, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego y, en particular, con la clasificación de asistentes definida en el apartado 5.

El desarrollo del sistema se realizará bajo un enfoque progresivo, controlado y colaborativo, de modo que el orden de desarrollo, el alcance funcional concreto y la activación de los distintos asistentes no se establecen de forma cerrada en este Pliego, sino que se determinarán de manera coordinada y conjuntamente entre Mutua Montañesa y el adjudicatario durante la ejecución del contrato, atendiendo a las necesidades reales de la organización y respetando en todo momento el nivel de complejidad, riesgo y gobierno asignado a cada asistente conforme al apartado 5.

Este modelo de despliegue permite compatibilizar la garantía de un resultado mínimo exigible con la capacidad de crecimiento funcional del sistema conforme a las necesidades de Mutua Montañesa, asegurando que la evolución del sistema se produce de forma ordenada, trazable y conforme a los mecanismos de control definidos.

##### **Alcance funcional general del sistema**

El sistema deberá permitir, como mínimo, las siguientes capacidades:

- La incorporación progresiva de múltiples asistentes especializados, con separación funcional clara y controlada, integrados sobre una arquitectura técnica común.
- La asignación expresa de cada asistente a uno de los niveles de complejidad, riesgo y gobierno definidos en el apartado 5, lo que determinará su alcance funcional, sus requisitos de validación y su régimen de supervisión.
- El acceso asistido, inteligente y contextualizado a conocimiento normativo, técnico, procedimental

y corporativo previamente autorizado por Mutua Montañesa.

- La trazabilidad completa de las interacciones, incluyendo consultas realizadas, fuentes utilizadas, versiones de los modelos y resultados generados.
- La gestión diferenciada de perfiles de usuario, roles y niveles de acceso, de acuerdo con el nivel del asistente y conforme a los criterios que establezca Mutua Montañesa.
- La supervisión humana obligatoria de los resultados, con un grado de formalización y exigencia creciente en función del nivel del asistente, según lo establecido en el apartado 5.
- La evolución progresiva del sistema, mediante la incorporación futura de nuevos asistentes, funcionalidades o fuentes de información, sin comprometer la estabilidad técnica ni el cumplimiento normativo del conjunto del sistema.

El sistema tendrá carácter corporativo y estará destinado exclusivamente al uso interno por parte del personal autorizado de Mutua Montañesa.

Las funciones de apoyo profesional que podrá cubrir el sistema incluyen, con carácter enunciativo y no limitativo:

- Consulta inteligente y contextualizada de información.
- Análisis asistido de documentación compleja.
- Síntesis y comparación de normativa, criterios técnicos y procedimientos internos.
- Generación de borradores de documentos técnicos, jurídicos o internos, siempre sujetos a revisión y validación humana conforme al nivel del asistente.

Quedan expresamente excluidas del alcance del contrato:

- La automatización de decisiones.
- La emisión de resoluciones administrativas, médicas o jurídicas.
- Cualquier actuación con efectos administrativos, jurídicos, sanitarios o económicos que no cuente con validación humana expresa y documentada.

### **Planificación y priorización conjunta de los asistentes**

Durante la ejecución del contrato, Mutua Montañesa y el adjudicatario establecerán un mecanismo formal de planificación, seguimiento y priorización, que permitirá decidir de manera conjunta y documentada, entre otros aspectos:

- Qué asistentes se desarrollan en cada fase del proyecto.
- El orden de desarrollo e implantación de dichos asistentes.
- El nivel de complejidad, riesgo y gobierno asignado a cada asistente, conforme a la clasificación establecida en el apartado 5.
- El alcance funcional específico de cada asistente, en coherencia con su nivel asignado.

- Las fuentes de información autorizadas para cada asistente.
- Los criterios de validación, aceptación y puesta en servicio, alineados con el régimen de supervisión correspondiente a cada nivel.

Cada asistente, o conjunto de funcionalidades relevantes, deberá contar con la aprobación expresa de Mutua Montañesa con carácter previo a su desarrollo y a su entrada en producción. Todas las decisiones adoptadas deberán quedar debidamente documentadas, garantizando la trazabilidad del proceso y su alineación con el modelo de gobierno definido en el apartado 5.

### **Actuaciones incluidas en el contrato**

Para la correcta consecución del objeto del contrato, el adjudicatario deberá realizar, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- Análisis funcional, organizativo y técnico del contexto de Mutua Montañesa.
- Identificación de colectivos usuarios, tipologías de consulta y procesos susceptibles de apoyo mediante asistentes, con propuesta inicial de clasificación por niveles conforme al apartado 5.
- Identificación y análisis de fuentes documentales internas y externas autorizadas.
- Diseño de la arquitectura técnica del sistema y del modelo de gobierno de la herramienta de asistentes, alineado con la clasificación de niveles.
- Desarrollo e integración progresiva de los asistentes priorizados.
- Configuración del sistema mediante técnicas de prompt engineering, Retrieval Augmented Generation (RAG) y otros mecanismos autorizados, de acuerdo con el nivel de cada asistente.
- Integración con los sistemas corporativos de Mutua Montañesa.
- Implantación en los entornos definidos por Mutua Montañesa.
- Ejecución de pruebas técnicas, funcionales, de seguridad y de validación, aplicando los criterios específicos correspondientes a cada nivel de asistente.
- Elaboración de documentación técnica, funcional y de cumplimiento.
- Formación inicial y acompañamiento a los usuarios, adaptada al tipo de asistente y a su nivel de complejidad.

### **Límites del alcance**

El alcance del contrato se limita estrictamente a generar funciones de asistencia, consulta, análisis y generación de borradores, quedando excluida cualquier automatización de decisiones o actuaciones con efectos administrativos, jurídicos, sanitarios o económicos.

En todos los casos, el funcionamiento del sistema estará sujeto al principio de control humano, a la responsabilidad profesional de las personas usuarias y al régimen de validación y supervisión definido para cada nivel de asistente en el apartado 5.

## 5. CLASIFICACIÓN DE LOS ASISTENTES

A los efectos del presente Pliego, se entenderá por riesgo operativo el impacto potencial que el funcionamiento, uso o resultado de un asistente basado en modelos de lenguaje puede tener sobre los procesos internos de Mutua Montañesa, el cumplimiento normativo, la seguridad de la información, la calidad del servicio, la toma de decisiones y, en general, sobre la correcta prestación de las funciones que le son propias como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

Dicho riesgo operativo se evalúa atendiendo, entre otros factores, al grado de automatización del asistente, la criticidad de la información tratada, el nivel de influencia sobre decisiones humanas, el alcance funcional de las respuestas generadas y la posibilidad de que errores, sesgos o desviaciones produzcan efectos adversos en los procesos corporativos.

Con el fin de garantizar un despliegue ordenado, controlado, seguro y plenamente alineado con las exigencias propias de una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, los asistentes que integran el sistema corporativo se clasifican en tres niveles, atendiendo a su complejidad funcional, su riesgo operativo potencial y los requisitos de gobierno, validación y supervisión humana que les resultan exigibles.

La presente clasificación constituye un elemento estructural esencial del contrato, ya que condiciona de manera directa:

- El alcance funcional permitido para cada asistente.
- El orden lógico de desarrollo e implantación, conforme a lo indicado en el apartado 4.
- Las medidas de validación y aceptación exigibles.
- Los mecanismos de control humano, trazabilidad y auditabilidad.
- El impacto potencial del asistente sobre la actividad de Mutua Montañesa y, en consecuencia, su régimen de supervisión.

Todo asistente que se diseñe desarrolle o implante en el marco del presente contrato deberá ser clasificado expresamente en uno de los niveles definidos a continuación, de acuerdo con lo previsto en el apartado 4, quedando dicha clasificación documentada y aprobada por Mutua Montañesa con carácter previo a su puesta en servicio.

La clasificación interna de asistentes en Niveles 1, 2 y 3 responderá a criterios de complejidad funcional, riesgo operativo y requisitos internos de gobierno y no sustituye ni prejuzga la clasificación jurídica que corresponda a cada sistema o caso de uso conforme al Reglamento (UE) 2024/1689.

### **Nivel 1 – Asistentes informativos (baja complejidad)**

Los asistentes de Nivel 1 están orientados exclusivamente a la consulta, localización, explicación y síntesis de información existente, tanto normativa como procedimental o documental, sin realizar análisis complejos ni generar recomendaciones interpretativas.

Sus respuestas se basan en contenidos previamente validados, y deberán incluir siempre referencias explícitas a las fuentes utilizadas, permitiendo al usuario contrastar la información.

Características principales:

- Función descriptiva y explicativa.
- Acceso guiado al conocimiento corporativo y normativo.
- Ausencia de lógica decisional o inferencial avanzada.
- Interacción directa con el usuario final.
- Riesgo operativo: bajo. Se considera bajo al tratarse de asistentes que no influyen en decisiones operativas, jurídicas o asistenciales, ni generan efectos directos sobre procesos críticos de Mutua Montañesa, limitándose a facilitar información previamente validada cuya interpretación final recae en el usuario.
- Validación: implícita por parte del usuario.
- Gobierno: controles estándar de calidad y trazabilidad. Uso directo por parte del personal autorizado, sin necesidad de validación previa adicional.

Ejemplos de uso: incluyen asistentes de consulta de procedimientos internos, protocolos sanitarios, normativa aplicable o apoyo a la capacitación del personal.

## **Nivel 2 – Asistentes analíticos (complejidad media)**

Los asistentes de Nivel 2 incorporan capacidades de análisis, comparación y síntesis avanzada de información, permitiendo generar borradores técnicos, jurídicos o procedimentales, siempre bajo la supervisión expresa de un profesional habilitado.

Estos asistentes pueden contextualizar la información, identificar patrones, comparar documentos o versiones y estructurar propuestas, pero no sustituyen el criterio profesional ni automatizan decisiones.

Características principales:

- Análisis contextual de documentación compleja.
- Comparación de textos normativos o técnicos.
- Generación de borradores editables.
- Apoyo cualificado a la toma de decisiones humanas.
- Riesgo operativo: medio. Se considera medio debido a que los resultados generados pueden influir en decisiones relevantes o en la elaboración de documentos técnicos o jurídicos, si bien dichas decisiones quedan siempre sometidas a validación humana obligatoria, lo que permite mitigar el impacto de posibles errores o interpretaciones incorrectas.
- Validación: obligatoria por parte del profesional responsable.
- Gobierno: mecanismos reforzados de revisión, control de versiones, registro de interacciones y trazabilidad de resultados.

Ejemplos de uso: incluyen asistentes jurídicos de apoyo, análisis de pliegos de contratación, síntesis de cambios normativos o elaboración de informes preliminares.

## **Nivel 3 – Asistentes expertos supervisados (alta complejidad)**

Los asistentes de Nivel 3 operan con un grado elevado de complejidad funcional, actuando de forma transversal y coordinada con otros asistentes y fuentes de información, y están orientados a la detección de riesgos, incoherencias, impactos normativos o desviaciones relevantes.

Estos asistentes pueden generar alertas, recomendaciones o análisis integrales, pero su funcionamiento está sujeto a gobierno reforzado, validación documentada y trazabilidad completa conforme a lo establecido en el apartado 4.

Características principales:

- Orquestación de múltiples fuentes de información y asistentes.
- Análisis transversal, comparativo y multidimensional.
- Generación de alertas, advertencias y recomendaciones.
- Registro exhaustivo de interacciones, decisiones y resultados.
- Riesgo operativo: alto, mitigado mediante controles avanzados. Se considera alto por el impacto potencial de sus análisis y recomendaciones sobre procesos críticos, cumplimiento normativo o gestión del riesgo, si bien dicho riesgo se mitiga mediante validación documentada, supervisión humana reforzada, trazabilidad completa y controles de gobierno avanzados.
- Validación: obligatoria, documentada y trazable.
- Gobierno: máximo nivel de supervisión, auditabilidad, control humano y revisión periódica.

Ejemplos de uso: incluyen asistentes de compliance y vigilancia normativa, coordinación avanzada del ciclo de contratación o análisis de impacto normativo sobre procesos internos.

**Tabla resumen de niveles de asistentes**

| Nivel          | Tipo de asistente   | Complejidad funcional | Riesgo operativo (*)                                                                                         | Validación requerida              | Ejemplos de uso                                         | Esfuerzo Estimado Medio |
|----------------|---------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Nivel 1</b> | Informativo         | Baja                  | Bajo (impacto limitado a consulta de información, sin efectos directos sobre decisiones o procesos críticos) | Implícita por el usuario          | Consulta de procedimientos, protocolos, formación       | 150-300 Horas           |
| <b>Nivel 2</b> | Analítico           | Media                 | Medio (influencia en decisiones humanas, mitigada mediante validación profesional obligatoria)               | Validación profesional expresa    | Análisis jurídico, revisión de pliegos, borradores      | 200-450 Horas           |
| <b>Nivel 3</b> | Experto supervisado | Alta                  | Alto (impacto potencial sobre procesos críticos, mitigado mediante gobierno reforzado y validación trazable) | Validación documentada y trazable | Compliance, vigilancia normativa, coordinación avanzada | 250-600 Horas           |

Mutua Montañesa propondrá, en el ámbito del contrato al adjudicatario distintos agentes de diferentes complejidades para su implementación, **estimando un esfuerzo global de 2.650 horas de implementación de nuevos agentes y mantenimiento evolutivo de los mismos.**

Posteriormente, caso de ejecutarse las posibles prórrogas previstas, el esfuerzo global anual se estima en 1.400 horas de desarrollo por el mismo concepto en cada una de ellas.

## **6. PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y HITOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La ejecución del contrato se desarrollará conforme a una planificación estructurada, progresiva y flexible, alineada en todo momento con la planificación general de actividades de Mutua Montañesa y con las prioridades operativas que esta determine durante la vigencia del contrato.

Dicha planificación tendrá carácter vinculante para el adjudicatario y deberá ajustarse a los términos establecidos en el cronograma del proyecto, que será definido y aprobado conjuntamente por Mutua Montañesa y el adjudicatario tras la formalización del contrato y actualizado, cuando resulte necesario, mediante los mecanismos de seguimiento previstos.

### **Enfoque general de planificación**

El proyecto se articulará bajo un modelo de ejecución evolutivo, teniendo en cuenta que:

- El sistema objeto del contrato constituye una herramienta corporativa de asistentes, cuya implantación será gradual y progresiva, conforme a lo establecido en el apartado 4.
- Los asistentes se desarrollarán e implantarán de acuerdo con su clasificación por niveles de complejidad, riesgo y gobierno, conforme a lo dispuesto en el apartado 5.
- Durante la ejecución del contrato convivirán: el desarrollo o implantación de nuevos asistentes, y la explotación, mantenimiento y mejora continua de los asistentes ya puestos en servicio.

En este contexto, el adjudicatario deberá aplicar un modelo de mejora continua, preferentemente basado en un ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act), que permita incorporar de forma sistemática las lecciones aprendidas, la retroalimentación de los usuarios y los resultados de validación a los siguientes asistentes o funcionalidades a desarrollar.

### **Fases del servicio y estructura de hitos**

A efectos de planificación, seguimiento y control, el contrato se estructurará en fases sucesivas, sin perjuicio de que determinadas actividades puedan solaparse o ejecutarse en paralelo cuando así se acuerde con Mutua Montañesa.

Con carácter general, las fases comprenderán, como mínimo:

- Fase de arranque y planificación inicial, orientada al análisis del contexto, definición del modelo de gobierno y establecimiento del plan de trabajo.
- Fases iterativas de desarrollo e implantación de asistentes, en las que se abordará, de forma priorizada y conforme a lo acordado, el diseño, desarrollo, validación y puesta en servicio de asistentes clasificados en los niveles definidos en el apartado 5.

- Fases de validación y consolidación, en las que se evaluará el funcionamiento de los asistentes implantados, se realizarán los ajustes necesarios y se consolidará su uso operativo.
- Fases de evolución y mejora continua, orientadas a la ampliación funcional, incorporación de nuevos asistentes o refinamiento de los existentes.

Cada fase se articulará en hitos claramente definidos, asociados a entregables verificables y a resultados concretos, que servirán de base para el seguimiento del contrato y, en su caso, para la certificación de los trabajos realizados.

### **Definición y aprobación del plan de proyecto**

El adjudicatario deberá elaborar y presentar a Mutua Montañesa un Plan de Proyecto, que incluirá, al menos:

- La descripción detallada de las fases del servicio.
- La planificación temporal estimada de cada fase.
- La identificación de hitos relevantes y entregables asociados.
- La relación de asistentes previstos en cada fase, con indicación de su nivel conforme al apartado 5.
- La estimación de dedicación de los distintos perfiles adscritos al contrato.
- Los mecanismos de control, seguimiento y reporte.

Este Plan de Proyecto deberá ser aprobado expresamente por Mutua Montañesa y podrá ser revisado y ajustado durante la ejecución del contrato, de mutuo acuerdo, para adaptarlo a cambios en las prioridades, necesidades o contexto operativo.

### **Reuniones de seguimiento y control del proyecto**

Para garantizar el cumplimiento de los plazos, la calidad de los resultados y la adecuada coordinación entre las partes, se celebrarán reuniones periódicas de seguimiento, conforme a la periodicidad y formato que se establezcan en el cronograma del proyecto. Sin menoscabo de ello, se establecen con carácter obligatorio:

- Reuniones con carácter QUINCENAL, de toma de requisitos y/o seguimiento de proyectos en curso con el equipo responsable de proyecto de Mutua Montañesa.
- Reuniones con carácter TRIMESTRAL, de seguimiento del servicio con el Comité de Digitalización de Mutua Montañesa.

No obstante, y a petición del responsable del proyecto de Mutua Montañesa, se podrán realizar reuniones de seguimiento extraordinarias, workshops, etc. con todo el equipo de trabajo, tanto de Mutua Montañesa como de la empresa adjudicataria. Dichas reuniones extraordinarias se celebrarán tanto en las instalaciones de Mutua Montañesa como en las del adjudicatario o de forma remota online.

Los gastos correspondientes a dietas y desplazamientos del equipo de trabajo del adjudicatario correrán por cuenta del mismo.

En dichas reuniones se analizarán, entre otros aspectos:

- El grado de avance de los trabajos respecto de la planificación aprobada.

- El estado de los asistentes en desarrollo o en explotación.
- Las incidencias detectadas y las medidas correctoras propuestas.
- Las decisiones relativas a la priorización o reordenación de asistentes.
- La validación de hitos y entregables.

El adjudicatario deberá proporcionar la información y documentación necesarias para permitir a Mutua Montañesa ejercer sus funciones de control, supervisión y validación.

### **Duración del contrato**

La duración estimada del contrato será de QUINCE (15) MESES, contados a partir de la fecha de formalización, sin perjuicio de las posibles prórrogas que, en su caso, se prevean en el PCAP.

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, el adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio, la adecuada evolución del sistema de asistentes y el cumplimiento de los compromisos asumidos en materia de planificación, calidad y soporte.

## **7. MANTENIMIENTO, SOPORTE Y CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SISTEMA DE ASISTENTES**

### **Consideraciones generales**

El sistema corporativo de asistentes basado en modelos de lenguaje objeto del presente contrato constituye un sistema dinámico, evolutivo y en explotación continuada, cuyo correcto funcionamiento, fiabilidad, seguridad y adecuación normativa requieren la prestación de servicios continuados de mantenimiento y soporte durante toda la vigencia del contrato.

El mantenimiento se configura como una parte inseparable e imprescindible del servicio, orientada a garantizar que los asistentes permanezcan operativos, actualizados y alineados con la normativa vigente y con las necesidades funcionales de Mutua Montañesa, sin comprometer en ningún caso los principios de control humano, trazabilidad, robustez y seguridad establecidos en el presente pliego.

Las actividades de mantenimiento y soporte se aplicarán de forma proporcionada y diferenciada en función del nivel del asistente, conforme a la clasificación establecida en el apartado 5 del presente pliego.

### **Alcance del mantenimiento del sistema de asistentes**

El adjudicatario deberá prestar servicios de mantenimiento que cubran, como mínimo, las siguientes tipologías:

#### **a) Mantenimiento correctivo**

Incluye todas aquellas actuaciones destinadas a:

- La corrección de errores de funcionamiento del sistema o de los asistentes.
- La resolución de incidencias técnicas detectadas durante la explotación.
- La corrección de respuestas incorrectas, inconsistentes o incoherentes atribuibles a errores de configuración, integración o diseño.

- Los ajustes necesarios para restaurar el funcionamiento normal del sistema tras incidencias o fallos.

Este mantenimiento deberá garantizar en todo momento la estabilidad operativa del sistema y la continuidad del servicio, de acuerdo con la criticidad del asistente afectado.

### **b) Mantenimiento adaptativo**

Incluye las actuaciones necesarias para adaptar el sistema a cambios en su entorno operativo, tales como:

- Modificaciones normativas que afecten a las fuentes de información utilizadas.
- Cambios en procedimientos internos, documentación corporativa o criterios técnicos de Mutua Montañesa.
- Ajustes derivados de cambios organizativos o funcionales.
- Adaptaciones necesarias por la evolución de infraestructuras o sistemas corporativos con los que el sistema se integre.

El mantenimiento adaptativo resultará especialmente relevante en los asistentes de Nivel 2 y Nivel 3, por su mayor dependencia del contexto normativo y procedimental.

### **c) Mantenimiento evolutivo controlado**

Incluye mejoras progresivas y ajustes sobre los asistentes ya desplegados, orientados a:

- La optimización de prompts y flujos conversacionales.
- La mejora de los mecanismos de recuperación de información (RAG).
- La reducción de riesgos de alucinación o errores de inferencia.
- La mejora de la explicabilidad, trazabilidad y presentación de resultados.
- Ajustes de rendimiento, eficiencia y estabilidad.

Estas actuaciones no alterarán la naturaleza, nivel ni alcance funcional aprobado del asistente, ni supondrán el desarrollo de nuevos asistentes o nuevos casos de uso, que se registrarán por los mecanismos de planificación y priorización establecidos en el presente pliego.

### **Soporte funcional y técnico**

El adjudicatario deberá proporcionar soporte tanto técnico como funcional, que incluirá, como mínimo:

- La atención y resolución de incidencias comunicadas por los responsables técnicos de Mutua Montañesa.
- El apoyo a la interpretación de los resultados generados por los asistentes.
- El soporte a los responsables funcionales en la validación de comportamientos del sistema.
- La asistencia en la identificación de causas raíz de errores o comportamientos no deseados.

El modelo de soporte deberá contemplar distintos niveles de criticidad, en función del impacto operativo del asistente y de su nivel de complejidad conforme al apartado 5, priorizando aquellos cuya indisponibilidad o mal funcionamiento pudiera tener mayor impacto sobre la actividad de Mutua Montañesa.

Las condiciones específicas relativas al seguimiento del servicio, el modelo de soporte y mantenimiento, la gestión de incidencias, la disponibilidad del sistema y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS/SLA) aplicables se desarrollan en el Anexo I del presente Pliego, y serán concretadas y exigidas en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

### **Gobierno del mantenimiento y coordinación con Mutua Montañesa**

El mantenimiento del sistema se realizará de forma coordinada y consensuada con Mutua Montañesa, mediante:

- Reuniones periódicas de seguimiento.
- Priorización conjunta de las actuaciones de mantenimiento.
- Validación previa por parte de Mutua Montañesa de los cambios funcionales relevantes antes de su paso a producción.
- Registro documentado y auditable de todas las actuaciones realizadas.

En ningún caso el adjudicatario podrá introducir cambios funcionales relevantes sin el conocimiento y validación expresa de Mutua Montañesa.

### **Política de copias de seguridad y recuperación**

El adjudicatario deberá definir, documentar e implementar una política de copias de seguridad que garantice la integridad, disponibilidad y recuperabilidad del sistema y de sus componentes críticos.

Dicha política deberá cubrir, como mínimo:

- La configuración del sistema y de los asistentes.
- Los prompts, flujos conversacionales y configuraciones funcionales.
- Los índices y bases de conocimiento utilizadas.
- Los registros de actividad, auditoría y trazabilidad.

Las copias de seguridad deberán realizarse con una periodicidad acorde a la criticidad del sistema y permitir la recuperación del servicio en plazos compatibles con su impacto operativo, conforme a los principios de continuidad establecidos en el presente pliego.

### **Continuidad del servicio**

El adjudicatario deberá garantizar que el sistema de asistentes se diseña, mantiene y opera conforme a principios de **continuidad de servicio**, incluyendo, al menos:

- Arquitecturas que minimicen puntos únicos de fallo.
- Mecanismos de recuperación ante incidentes.

- Procedimientos documentados de restauración del servicio.
- Medidas que aseguren la disponibilidad del sistema en los entornos de explotación.

El objetivo es garantizar que, ante incidencias técnicas, el impacto sobre la actividad de Mutua Montañesa sea limitado, controlado y recuperable en plazos razonables.

### **Seguridad y protección de la información en el mantenimiento**

Todas las actividades de mantenimiento y soporte deberán realizarse respetando estrictamente:

- La normativa de protección de datos personales.
- Las políticas de seguridad de la información de Mutua Montañesa.
- Las exigencias de confidencialidad y control de accesos.

El adjudicatario deberá asegurar que las tareas de mantenimiento no introducen nuevos riesgos de seguridad y que cualquier actuación relevante queda registrada y es plenamente auditable.

### **Relación entre mantenimiento y evolución del sistema**

El mantenimiento del sistema permitirá:

- Preservar la utilidad y fiabilidad de los asistentes desplegados.
- Facilitar su evolución progresiva y controlada.
- Incorporar el aprendizaje derivado del uso real del sistema.
- Sentar las bases técnicas y funcionales para el desarrollo futuro de nuevos asistentes, conforme a las prioridades que se acuerden entre Mutua Montañesa y el adjudicatario.

El mantenimiento y soporte del sistema de asistentes constituye un elemento esencial para garantizar la continuidad, fiabilidad y evolución controlada del sistema durante toda la vigencia del contrato.

## **8. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y REVERSIBILIDAD EN CASO DE CAMBIO DE PROVEEDOR**

### **Principio de continuidad del servicio**

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la continuidad operativa del sistema corporativo de asistentes, de forma que la prestación del servicio no se vea interrumpida ni degradada como consecuencia de la finalización del contrato, su resolución anticipada o un eventual cambio de proveedor.

La continuidad del servicio tendrá la consideración de obligación esencial del contrato, dada la naturaleza crítica de los procesos soportados por los asistentes y su impacto potencial sobre la actividad de Mutua Montañesa.

### **Principio de reversibilidad y no dependencia tecnológica**

El sistema de asistentes deberá diseñarse y mantenerse conforme a los principios de:

- Reversibilidad técnica y funcional.
- Ausencia de dependencia tecnológica indebida del adjudicatario.
- Transferibilidad ordenada del conocimiento y de los activos del sistema.

El adjudicatario no podrá implantar soluciones que, por su diseño, licenciamiento o configuración, impidan o dificulten la continuidad del servicio por parte de Mutua Montañesa o de un tercero designado por esta.

### **Obligaciones del adjudicatario en caso de cambio de proveedor**

En caso de finalización del contrato o cambio de proveedor, el adjudicatario estará obligado a colaborar activamente con Mutua Montañesa y, en su caso, con el nuevo adjudicatario, garantizando una transición ordenada, segura y sin impacto operativo, incluyendo, como mínimo:

- La entrega de toda la documentación técnica y funcional actualizada del sistema.
- La cesión de configuraciones, prompts, flujos conversacionales, reglas, modelos de orquestación y parametrizaciones desarrolladas específicamente para Mutua Montañesa.
- La entrega de los corpus documentales, índices y bases de conocimiento de titularidad de Mutua Montañesa o de uso autorizado.
- La transferencia del conocimiento operativo necesario para la explotación real del sistema, más allá de la mera documentación técnica.
- La prestación de soporte técnico durante el periodo de transición que se determine.

Estas obligaciones se mantendrán vigentes durante el tiempo necesario para asegurar una transición efectiva.

### **Titularidad y derechos de uso**

Sin perjuicio de lo que se establezca en el PCAP, el sistema deberá configurarse de forma que:

- Mutua Montañesa disponga de los derechos de uso necesarios sobre los desarrollos realizados específicamente en el marco del contrato.
- Los activos generados (configuraciones, reglas, flujos, documentación e integraciones) puedan ser

utilizados y mantenidos por terceros designados por Mutua.

- Las dependencias de componentes propietarios queden claramente identificadas y documentadas.

Cualquier limitación derivada de licencias de terceros deberá ser conocida, documentada y aceptada previamente por Mutua Montañesa.

### **Entrega de información y formatos**

Toda la información necesaria para la continuidad del servicio deberá entregarse en formatos estándar, abiertos o ampliamente utilizados en el mercado, que permitan su reutilización y mantenimiento por terceros sin necesidad de herramientas propietarias del adjudicatario, salvo acuerdo expreso en contrario.

### **Seguridad y protección de datos en la transición**

Durante el proceso de reversión o cambio de proveedor, el adjudicatario deberá garantizar:

- La confidencialidad de la información tratada.
- El cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.
- La devolución o eliminación de la información de Mutua Montañesa una vez completada la transición, conforme a las instrucciones que esta establezca.

### **Documentación para la continuidad**

Como parte del servicio, el adjudicatario deberá mantener actualizada una documentación específica de continuidad, que refleje en todo momento el estado real y actualizado de la herramienta, incluyendo, al menos:

- Arquitectura técnica del sistema.
- Dependencias externas y licencias.
- Procedimientos de despliegue, mantenimiento y recuperación.
- Inventario de asistentes y sus configuraciones.

Esta documentación será un elemento clave para garantizar la continuidad del servicio y la correcta evolución del sistema conforme a lo establecido en el presente pliego.

## **9. EQUIPO DE TRABAJO Y ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS PERSONALES**

### **Principios generales**

Para la correcta ejecución del contrato, y en atención a la naturaleza técnica, especializada y sensible del objeto del mismo, el adjudicatario deberá adscribir al proyecto un equipo de trabajo cualificado, con los conocimientos, experiencia y dedicación necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La calidad, robustez y fiabilidad del sistema corporativo de asistentes basados en modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM), así como el cumplimiento normativo, la seguridad de la información, la trazabilidad de las actuaciones y el control de los riesgos asociados al uso de inteligencia artificial generativa, hacen imprescindible que determinadas funciones sean desarrolladas por perfiles profesionales concretos, adecuadamente cualificados y con experiencia acreditada.

Dado que el sistema de asistentes se desplegará y operará sobre la plataforma cloud corporativa de Mutua Montañesa basada en Microsoft Azure, la composición y cualificación del equipo adscrito al contrato deberá acreditar experiencia efectiva en el diseño, desarrollo, integración, seguridad y explotación de soluciones de inteligencia artificial en dicho entorno tecnológico.

La composición y cualificación del equipo adscrito al contrato deberá ser coherente con la clasificación de los asistentes establecida en el apartado 5 del presente Pliego, siendo especialmente relevante la participación de los perfiles de arquitectura, inteligencia artificial responsable, seguridad y cumplimiento en el diseño, validación, implantación y explotación de los asistentes clasificados como Nivel 2 y Nivel 3.

En consecuencia, los perfiles que se detallan en el presente apartado tendrán la consideración de medios personales obligatoriamente adscritos al contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP).

### **Adscripción obligatoria de medios personales**

El adjudicatario deberá adscribir al contrato, como mínimo, los perfiles profesionales que se indican en este apartado, comprometiéndose a mantenerlos durante toda la vigencia del contrato o durante el periodo en que resulte necesaria su participación, conforme a la planificación y evolución del proyecto.

Los perfiles adscritos deberán ser iguales o superiores a los ofertados y cumplir, como mínimo, los requisitos de formación y experiencia establecidos.

La adscripción de estos medios personales deberá ser real y efectiva, no siendo admisible una adscripción meramente nominal o formal sin intervención efectiva en las tareas que les correspondan.

La adscripción de estos medios tendrá carácter esencial, y su incumplimiento podrá dar lugar a la aplicación de penalidades, o, en su caso, a la resolución del contrato, en los términos que se establezcan en el PCAP.

### **Perfiles profesionales mínimos requeridos**

| <b>Rol</b>                                   | <b>Funciones principales</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>Formación mínima</b>                                                                                                                                          | <b>Experiencia mínima</b>                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Jefe/a de Proyecto</b>                    | Dirección, planificación y coordinación global del proyecto.<br><br>Interlocución única con Mutua Montañesa. Seguimiento de hitos, control de calidad, gestión de riesgos y reporting.<br><br>Garantía del cumplimiento del PPT y del PCAP. | Titulación universitaria superior (Licenciatura, Ingeniería o Grado).<br>Formación en metodologías de gestión de proyectos (PMI, PRINCE2, Scrum o equivalentes). | Mínimo cinco (5) años en gestión de proyectos tecnológicos, con al menos dos (2) años en proyectos con componentes de IA, automatización o analítica avanzada. |
| <b>Arquitecto/a de Solución LLM en Azure</b> | Diseño de la arquitectura técnica del sistema de asistentes. Definición de la integración entre modelos LLM, capas RAG, sistemas corporativos y mecanismos de seguridad, auditoría y trazabilidad.                                          | Titulación universitaria superior de carácter técnico. Formación específica en arquitecturas de IA, sistemas distribuidos o modelos de lenguaje.                 | Mínimo tres (3) años en diseño de soluciones basadas en inteligencia artificial o procesamiento del lenguaje natural.                                          |

| <b>Rol</b>                                                                | <b>Funciones principales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Formación mínima</b>                                                                                                                                  | <b>Experiencia mínima</b>                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Especialista en Inteligencia Artificial Responsable y Cumplimiento</b> | <p>Participación en la elaboración de la documentación técnica del sistema.</p> <p>Colaboración en la elaboración de la documentación relativa al cumplimiento normativo, guías de uso y guías operativas.</p> <p>Desarrollo de documentación de explicabilidad (XAI). Apoyo en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos asociados al uso de IA y preparación del sistema para auditorías internas o externas.</p> | Titulación universitaria superior (Licenciatura, Ingeniería o Grado), preferentemente complementada con formación específica en inteligencia artificial. | Mínimo dos (2) años en desarrollo, implantación o mantenimiento de aplicaciones basadas en inteligencia artificial.       |
| <b>Consultor/a Funcional de Negocio</b>                                   | Enlace entre las áreas de Mutua Montañesa y el equipo técnico. Levantamiento de requisitos funcionales, definición de casos de uso, validación funcional de asistentes y apoyo en pruebas con usuarios.                                                                                                                                                                                                                         | Titulación universitaria superior. Se valorará formación o experiencia en ámbitos jurídico, sanitario, laboral o de gestión pública.                     | Mínimo tres (3) años en proyectos tecnológicos con participación directa de áreas de negocio.                             |
| <b>Ingeniero/a de Infraestructura y Seguridad</b>                         | Definición y gestión de la infraestructura técnica del sistema. Implementación de medidas de seguridad, copias de respaldo, continuidad del servicio y control de accesos. Garantía del rendimiento y disponibilidad de la solución.                                                                                                                                                                                            | Titulación universitaria superior de carácter técnico. Formación en sistemas, seguridad de la información o infraestructuras TI.                         | Mínimo tres (3) años en gestión de infraestructuras tecnológicas y seguridad en entornos corporativos.                    |
| <b>Desarrollador/a LLM / Ingeniero/a de Software</b>                      | Desarrollo, configuración y ajuste de los asistentes LLM. Implementación de prompts, flujos conversacionales, mecanismos RAG y pruebas técnicas. Soporte a la evolución funcional del sistema.                                                                                                                                                                                                                                  | Titulación universitaria superior o formación técnica equivalente. Formación específica en desarrollo de software e inteligencia artificial.             | Mínimo dos (2) años en desarrollo de aplicaciones basadas en IA, analítica avanzada o procesamiento del lenguaje natural. |

### Sustitución de perfiles

Cualquier sustitución de los perfiles adscritos al contrato deberá ser previamente comunicada y autorizada por Mutua Montañesa, y solo podrá realizarse por perfiles de igual o superior cualificación y experiencia a los inicialmente adscritos.

La sustitución no podrá suponer, en ningún caso, una merma en la calidad del servicio, en el cumplimiento de los requisitos técnicos, funcionales y normativos establecidos en el presente Pliego, ni en la correcta ejecución del contrato.

### Dedicación y planificación del equipo

La dedicación concreta de cada uno de los perfiles adscritos al contrato, así como su distribución temporal por fases e hitos del proyecto, deberá detallarse en el plan de proyecto que presente el adjudicatario y será objeto de seguimiento en las reuniones periódicas de control.

Sin perjuicio de lo anterior, el Jefe/a de Proyecto y el Arquitecto/a de Solución LLM en Azure deberán mantener una dedicación continuada durante las fases de diseño, desarrollo e implantación de los asistentes, dada su relevancia para la coherencia técnica, el gobierno del sistema y la correcta evolución del sistema.

### **Confidencialidad del equipo adscrito**

El adjudicatario garantizará que los perfiles adscritos al contrato estén sujetos a obligaciones específicas de confidencialidad, de conformidad con la normativa aplicable y con las políticas internas de Mutua Montañesa, obligaciones que se mantendrán vigentes incluso tras la finalización de su participación en el proyecto o del propio contrato.

### **Certificaciones y acreditaciones técnicas**

Sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos mínimos de formación y experiencia establecidos en los apartados anteriores, se valorará que determinados perfiles adscritos al contrato dispongan de certificaciones técnicas oficiales, especialmente aquellas relacionadas con:

- Plataformas cloud de uso corporativo.
- Servicios de inteligencia artificial y modelos de lenguaje.
- Seguridad de la información e infraestructuras.

A título orientativo, y sin carácter excluyente, se considerarán adecuadas certificaciones tales como:

- Certificaciones en plataformas cloud líderes de mercado, incluyendo servicios de inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural.
- Certificaciones específicas en arquitecturas de IA, IA generativa, servicios cognitivos o equivalentes.
- Certificaciones en seguridad cloud y gestión de infraestructuras.

En particular, podrán considerarse válidas, entre otras, certificaciones oficiales de Microsoft Azure, tales como las relacionadas con Azure AI, Azure OpenAI, arquitectura cloud o seguridad, o certificaciones equivalentes emitidas por otros fabricantes o entidades reconocidas, siempre que acrediten competencias comparables.

La ausencia de certificaciones no eximirá del cumplimiento de los requisitos de experiencia mínima exigidos, ni sustituirá la obligación de contar con perfiles adecuados y efectivamente adscritos al contrato.

## **10. LÍMITES DEL SISTEMA Y DISCLAIMERS OPERATIVOS**

La herramienta corporativa de asistentes basado en modelos de lenguaje objeto del presente contrato constituye una herramienta de apoyo a los profesionales de Mutua, y en ningún caso sustituye el criterio humano, la responsabilidad profesional ni los procesos formales de toma de decisiones establecidos por la organización.

Los asistentes deberán operar siempre dentro de los límites funcionales, técnicos y organizativos definidos en el presente Pliego, en la documentación de diseño aprobada y en la clasificación establecida en el

apartado 5, quedando expresamente excluido cualquier uso no autorizado o no validado.

En particular, el sistema estará sujeto a los siguientes límites operativos:

- Los asistentes no podrán adoptar decisiones autónomas con efectos jurídicos, económicos, sanitarios o administrativos, ni ejecutar acciones que produzcan efectos directos sobre terceros sin intervención y validación humana.
- Las respuestas generadas por los asistentes no tendrán carácter vinculante, constituyendo información de apoyo que deberá ser contrastada y validada por el personal responsable.
- Los asistentes no sustituirán funciones reservadas a profesionales habilitados, ni podrán emitir diagnósticos, dictámenes o interpretaciones definitivas sin supervisión humana expresa.
- El alcance funcional de cada asistente estará limitado al nivel (Nivel 1, 2 o 3) autorizado, no pudiendo evolucionar a un nivel superior sin el correspondiente proceso de validación y aprobación por parte de Mutua Montañesa.

Asimismo, los asistentes deberán incorporar disclaimers operativos visibles y comprensibles para el usuario final, adaptados a su nivel de complejidad, informando, como mínimo, de:

- La naturaleza asistencial y no decisional del sistema.
- La necesidad de validación humana de los resultados.
- Las limitaciones inherentes a los modelos de lenguaje utilizados.

El adjudicatario será responsable de diseñar, implementar y mantener estos límites y disclaimers, asegurando que formen parte integrante del comportamiento del sistema y de la experiencia de usuario.

## **11. FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**

El adjudicatario deberá garantizar una formación adecuada, progresiva y suficiente al personal designado por Mutua Montañesa, con el objetivo de asegurar el uso correcto, seguro, eficiente y conforme a normativa del sistema de asistentes durante toda la vigencia del contrato.

La formación se concibe como un elemento esencial para el correcto gobierno del sistema y deberá adaptarse a los distintos perfiles de usuarios y responsables, incluyendo, al menos:

- Usuarios finales de asistentes de Nivel 1.
- Usuarios avanzados y validadores de asistentes de Nivel 2.
- Responsables funcionales, técnicos y de cumplimiento implicados en asistentes de Nivel 3.
- Personal técnico encargado de la supervisión y explotación del sistema.

La formación deberá cubrir, como mínimo:

- Funcionamiento general del sistema de asistentes.
- Uso correcto de los asistentes según su nivel.
- Interpretación de resultados y límites del sistema.

- Procedimientos de validación y control humano.
- Riesgos asociados al uso de IA generativa y buenas prácticas.
- Aspectos básicos de seguridad, confidencialidad y protección de datos.

Asimismo, el adjudicatario deberá realizar una transferencia efectiva de conocimiento, proporcionando a Mutua Montañesa la documentación técnica y operativa necesaria para la correcta explotación del sistema, incluyendo guías de usuario, guías operativas, documentación funcional y técnica, y materiales formativos.

La formación y la transferencia de conocimiento deberán planificarse y ejecutarse de forma coordinada con Mutua Montañesa, y actualizarse cuando se produzcan cambios relevantes en el sistema o en su alcance funcional.

## **12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, PROTECCIÓN DE DATOS Y ENS**

El adjudicatario deberá garantizar que el diseño, desarrollo, implantación, operación y mantenimiento del sistema de asistentes cumple en todo momento con:

- El Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la normativa nacional en materia de protección de datos personales.
- La normativa vigente en materia de seguridad de la información.
- El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en el nivel que resulte de aplicación a Mutua Montañesa.
- Las políticas internas de seguridad de la información de Mutua Montañesa.

El sistema deberá diseñarse conforme a los principios de seguridad desde el diseño y por defecto, incorporando medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar:

- La confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información.
- El control de accesos y la segregación de funciones.
- El registro y auditoría de accesos, interacciones y actuaciones relevantes.
- La protección frente a accesos no autorizados, fugas de información o usos indebidos.

El adjudicatario deberá asegurar que los datos tratados por los asistentes:

- Se limitan estrictamente a los necesarios para la finalidad del sistema.
- No se utilizan para el entrenamiento de modelos fuera del entorno autorizado.
- Se gestionan conforme a los acuerdos de tratamiento de datos que resulten de aplicación.

Cualquier incidente de seguridad o de protección de datos deberá ser comunicado de forma inmediata a Mutua Montañesa, siguiendo los procedimientos establecidos, y debidamente documentado.

## **13. CONFIDENCIALIDAD, CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS TRABAJOS**

El adjudicatario estará obligado a mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información, documentación, datos, conocimientos y resultados a los que tenga acceso con ocasión de la ejecución del

contrato, con independencia de su formato o soporte.

Esta obligación de confidencialidad se extenderá tanto al adjudicatario como a todo el personal adscrito al contrato y subsistirá incluso tras la finalización del mismo.

El adjudicatario garantizará que todos los trabajos, desarrollos, configuraciones y entregables realizados en el marco del contrato:

- Se ajustan a los requisitos establecidos en el PPT y el PCAP.
- Cumplen criterios de calidad, robustez y mantenibilidad.
- Se entregan debidamente documentados y en condiciones de ser auditados.

Asimismo, el adjudicatario responderá de la calidad técnica de los trabajos realizados y deberá subsanar, sin coste adicional para Mutua Montañesa, cualquier defecto, error o incumplimiento detectado durante la vigencia del contrato.

La garantía de los trabajos incluirá la obligación de corregir incidencias atribuibles a defectos de diseño, configuración o implantación, así como de colaborar activamente con Mutua Montañesa en la mejora continua del sistema dentro de los límites establecidos en el presente Pliego.

## **14. ANEXO I. MARCO DE GOBIERNO, SEGUIMIENTO DEL SERVICIO Y NIVELES DE SERVICIO DEL SISTEMA DE ASISTENTES**

### **1. Objeto y naturaleza del anexo**

El presente Anexo tiene por objeto establecer el marco técnico y organizativo de referencia para el seguimiento, gobierno, soporte y operación continuada del sistema corporativo de asistentes basados en modelos de lenguaje (LLM), objeto del contrato.

Este Anexo forma parte integrante del Pliego de Prescripciones Técnicas y será desarrollado, concretado y exigido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), en particular en lo relativo a:

- Acuerdos de nivel de servicio (ANS/SLA).
- Indicadores de cumplimiento.
- Penalizaciones.
- Condiciones económicas y de facturación.

Las disposiciones contenidas en este Anexo tienen carácter técnico, organizativo y funcional, y resultan de obligado cumplimiento para el adjudicatario durante toda la vigencia del contrato.

### **2. Modelo general de gobierno del servicio**

El adjudicatario deberá implantar y mantener un modelo de gobierno del servicio que garantice:

- La correcta ejecución del contrato.
- La alineación continua con las necesidades de Mutua Montañesa.
- La evolución controlada del sistema de asistentes.
- La supervisión del cumplimiento técnico, funcional y normativo.

Dicho modelo deberá articularse mediante órganos de seguimiento formales, con una clara separación entre los niveles estratégico y operativo.

### **3. Estructura de comités de seguimiento**

#### **3.1 Comité Estratégico / Dirección del Proyecto**

Órgano de gobierno de nivel estratégico, responsable de la supervisión global del contrato.

Funciones principales:

- Definición y revisión de la hoja de ruta del sistema de asistentes.
- Priorización estratégica de asistentes y funcionalidades.
- Seguimiento global del grado de satisfacción de Mutua Montañesa.
- Análisis de riesgos relevantes escalados desde el nivel operativo.
- Seguimiento agregado del consumo y evolución del contrato.

- Toma de decisiones estratégicas a medio y largo plazo.
- Periodicidad mínima: trimestral.
- Podrán convocarse reuniones extraordinarias a solicitud de Mutua Montañesa o del adjudicatario.

### **3.2 Comité Operativo / Seguimiento del Servicio**

Órgano de gestión operativa del contrato.

Funciones principales:

- Seguimiento del desarrollo e implantación de asistentes.
- Supervisión de pruebas de aceptación y validación funcional.
- Gestión de incidencias, problemas y riesgos operativos.
- Seguimiento del mantenimiento y soporte.
- Evaluación de propuestas de mejora y evolución.
- Elaboración de propuestas elevadas al Comité Estratégico.
- Periodicidad mínima: mensual.
- Podrán convocarse reuniones adicionales cuando la naturaleza del servicio lo requiera.

### **4. Obligaciones organizativas del adjudicatario**

El adjudicatario asumirá, como mínimo, las siguientes obligaciones en materia de seguimiento y gobierno del servicio:

- Redactar y distribuir las actas de todas las reuniones celebradas.
- Mantener actualizado un repositorio documental accesible a Mutua Montañesa, que incluirá toda la documentación asociada al contrato.
- Preparar la agenda y la documentación de soporte de cada comité.
- Coordinar la convocatoria de las reuniones conforme a la periodicidad acordada.
- Garantizar la trazabilidad de decisiones, acuerdos y acciones.

### **5. Seguimiento del servicio de mantenimiento y soporte**

El adjudicatario deberá definir y aplicar un modelo de soporte integral, alineado con la naturaleza crítica y evolutiva del sistema de asistentes.

Este modelo deberá:

- Operar de forma coordinada con las actividades de desarrollo e implantación.
- Adaptarse al nivel de complejidad de los asistentes conforme al apartado 5 del PPT.
- Garantizar la continuidad operativa del sistema.

El adjudicatario designará una persona responsable del servicio, que actuará como interlocutor único ante Mutua Montañesa para todos los aspectos relacionados con el soporte y mantenimiento.

## **6. Asistencia técnica y funcional**

El modelo de soporte deberá contemplar:

- Atención a incidencias técnicas y funcionales.
- Soporte a usuarios clave y responsables técnicos de Mutua Montañesa.
- Asistencia en la interpretación de resultados generados por los asistentes.
- Apoyo en la validación de comportamientos del sistema.

Los canales de atención (herramienta de ticketing, correo electrónico, teléfono u otros) se concretarán en el PCAP.

## **7. Disponibilidad y continuidad del servicio**

El adjudicatario deberá garantizar un nivel de disponibilidad acorde con la naturaleza del sistema y con el impacto operativo de los asistentes, conforme a lo que se establezca en el PCAP.

A estos efectos:

- Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse y acordarse previamente con Mutua Montañesa.
- Las actuaciones en producción deberán minimizar el impacto sobre el servicio.
- No se permitirá la intervención directa en producción sin autorización expresa.

## **8. Gestión de incidencias**

El adjudicatario deberá implantar un modelo formal de gestión de incidencias, que incluya:

- Clasificación por niveles de prioridad.
- Procedimientos de escalado.
- Registro completo de incidencias.
- Seguimiento de tiempos de respuesta y resolución.

Los criterios de prioridad, tiempos objetivo y niveles de cumplimiento se definirán en el PCAP, atendiendo al nivel del asistente afectado.

## **9. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)**

El adjudicatario deberá cumplir los acuerdos de nivel de servicio establecidos en el PCAP, que regularán, como mínimo:

- Disponibilidad del sistema.
- Tiempos de respuesta.

- Tiempos de resolución.
- Niveles de cumplimiento exigidos.

El seguimiento del cumplimiento de los ANS se realizará mediante indicadores objetivos y medibles.

#### **10. Informes de control y seguimiento**

El adjudicatario deberá elaborar y presentar informes periódicos que incluyan, como mínimo:

- Situación global del servicio.
- Estado de los asistentes en explotación.
- Incidencias registradas y su resolución.
- Cumplimiento de los ANS.
- Disponibilidad del sistema.
- Incidentes de seguridad, en su caso.

La periodicidad y el formato de los informes se concretarán en el PCAP.

#### **11. Relación con el régimen de penalizaciones**

El incumplimiento de los ANS, de los niveles de disponibilidad o de las obligaciones de soporte y mantenimiento dará lugar, en su caso, a la aplicación del régimen de penalizaciones que se establezca en el PCAP, sin perjuicio de otras medidas contractuales que pudieran resultar de aplicación.

#### **12. Coordinación con la continuidad del servicio y la reversibilidad**

El modelo de seguimiento y gobierno definido en este Anexo se coordina con lo establecido en el apartado 8 del PPT, relativo a la continuidad del servicio y la reversibilidad en caso de cambio de proveedor, garantizando una transición ordenada y sin impacto operativo para Mutua Montañesa.

## 15. ANEXO II. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

### 1. Arquitectura General

La solución se desplegará íntegramente en el tenant de Azure de Mutua Montañesa, garantizando que todos los datos, modelos de inteligencia artificial y flujos de procesamiento permanezcan bajo su gobernanza, control y soberanía de datos. La arquitectura debe seguir un patrón de microservicios event-driven, con separación clara entre las capas de ingestión, procesamiento, orquestación de agentes e interfaz de usuario.

Todos los componentes se desplegarán en regiones de la Unión Europea (West Europe / North Europe), asegurando el cumplimiento del RGPD, la LOPDGDD y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). La comunicación entre servicios se realizará exclusivamente a través de endpoints privados, sin exposición a internet público.

La descripción de la infraestructura esperada presentada a continuación es orientativa y no limitativa y, en todo caso, debe cumplir las best practices de implantación y seguridad (landings zones) en entornos AZURE.

### 2. Componentes de Infraestructura

#### 2.1. Capa de Identidad y Seguridad

Esta capa constituye el perímetro de confianza de toda la solución, gestionando la autenticación, autorización y protección de secretos.

- **Microsoft Entra ID (Azure AD):** Autenticación y autorización de usuarios y servicios mediante OAuth 2.0 / OpenID Connect, integrado con el directorio corporativo existente de Mutua Montañesa. Se implementará acceso condicional y MFA para el acceso a los agentes.
- **Azure Key Vault:** Gestión centralizada de secretos, claves de cifrado y certificados. Todos los agentes y servicios acceden a credenciales exclusivamente a través de Key Vault, con políticas de acceso granulares.
- **Azure Private Link / Private Endpoints:** Todos los servicios críticos se exponen únicamente a través de endpoints privados dentro de la VNet corporativa, eliminando cualquier superficie de ataque desde internet público.
- **Microsoft Defender for Cloud:** Monitorización continua de postura de seguridad, detección de amenazas y recomendaciones de endurecimiento para todos los recursos desplegados.

#### 2.2. Capa de Red

La capa de red proporciona aislamiento, segmentación y control del tráfico entre todos los componentes de la solución.

- **Azure Virtual Network (VNet):** Red virtual dedicada con subnets segmentadas por función: agentes IA, datos, integración con sistemas legacy y gestión/administración.
- **Network Security Groups (NSGs) y Azure Firewall:** Segmentación de red y control de tráfico este-oeste (entre servicios) y norte-sur (entrada/salida), con reglas restrictivas por defecto.
- **Azure API Management protegido cuando resulte necesario mediante Application Gateway con WAF o servicio equivalente:** Punto de entrada único para las APIs de los agentes, con Web Application Firewall (WAF), rate limiting, throttling y políticas de acceso basadas en suscripciones y certificados.

- **Azure DNS Privado:** Resolución de nombres interna para todos los servicios, garantizando que el tráfico no abandone la red privada.

### 2.3. Capa de Computación y Orquestación de Agentes

Esta es la capa central de la solución, donde residen los modelos de IA y la lógica de orquestación de los agentes inteligentes.

- **Azure OpenAI Service:** Despliegue de modelos de lenguaje (modelos de lenguaje disponibles en Microsoft Foundry/Azure autorizados por Mutua Montañesa que cumplan los requisitos de capacidad, residencia, seguridad, rendimiento, calidad y coste definidos para cada caso de uso) como recurso dedicado dentro de la región del tenant. Las claves son gestionadas por Mutua Montañesa y los datos de las peticiones no se utilizan para entrenamiento de modelos, conforme a los términos de Azure OpenAI.
- **Microsoft Foundry o servicio sucesor/equivalente dentro del ecosistema Azure:** Plataforma unificada para el desarrollo, evaluación, fine-tuning y despliegue del ciclo de vida completo de los agentes. Incluye Prompt Flow para la orquestación de flujos conversacionales y evaluación automatizada de calidad de respuestas.
- **Azure Container Apps / Azure Kubernetes Service (AKS):** Ejecución de la lógica de negocio de los agentes, microservicios auxiliares y componentes de orquestación. Escalado automático (autoscaling) según demanda, con mínimos garantizados.
- **Azure Functions:** Para tareas event-driven ligeras como triggers de procesamiento, transformaciones de datos, webhooks y notificaciones.

### 2.4. Capa de Datos

La capa de datos alberga toda la información necesaria para el funcionamiento de los agentes, desde el almacén documental hasta las bases de datos transaccionales.

- **Azure AI Search (anteriormente Cognitive Search):** Indexación y búsqueda semántica y vectorial sobre la base documental de Mutua Montañesa. Es el componente clave para implementar patrones RAG (Retrieval-Augmented Generation), permitiendo que los agentes consulten normativa, protocolos, pólizas y documentación interna con precisión contextual.
- **Azure SQL Database / Azure Cosmos DB:** Almacenamiento de datos estructurados y transaccionales: histórico de conversaciones, metadatos de agentes, configuraciones, auditoría y trazabilidad de interacciones.
- **Azure Blob Storage:** Almacenamiento de documentos, ficheros adjuntos y artefactos generados por los agentes. Cifrado en reposo con claves gestionadas por el cliente (CMK) si se requiere.
- **Azure Data Lake Storage Gen2:** Para almacenamiento analítico de grandes volúmenes, procesamiento batch y generación de reporting e indicadores de uso de los agentes.

### 2.5. Capa de Integración

Esta capa permite la comunicación bidireccional entre los agentes y los sistemas corporativos existentes de Mutua Montañesa.

- **Azure Service Bus / Event Grid:** Mensajería asíncrona y desacoplada entre agentes, y entre agentes y sistemas corporativos. Garantiza la entrega fiable de mensajes y el procesamiento ordenado de eventos.
- **Azure Logic Apps / Power Automate:** Integración con sistemas legacy de Mutua Montañesa (ERP, CRM, sistemas de gestión de prestaciones, sistemas de siniestros) mediante conectores estándar o personalizados.
- **Azure API Management:** Publicación, versionado, monitorización y gobierno de todas las APIs expuestas por los agentes, con documentación automática y portal de desarrolladores.

## 2.6. Capa de Observabilidad y Operación

La monitorización integral de la solución permite la detección temprana de problemas, la optimización del rendimiento y la generación de métricas operativas.

- **Azure Monitor + Log Analytics:** Centralización de logs, métricas y trazas de todos los componentes en un único workspace. Retención configurable según requisitos de auditoría.
- **Application Insights:** Telemetría detallada de los agentes: latencia de respuesta, tokens consumidos, tasa de error, patrones de uso y satisfacción del usuario.
- **Azure Dashboards / Workbooks:** Cuadros de mando operativos y ejecutivos personalizados, con visualizaciones en tiempo real del estado de la plataforma.
- **Alertas proactivas:** Configuración de alertas sobre umbrales de rendimiento, errores, anomalías de consumo y degradación del servicio.

## 2.7. Capa de Gobernanza y Cumplimiento

La gobernanza garantiza que todos los recursos cumplen con las políticas de seguridad, normativas y de coste establecidas por Mutua Montañesa.

- **Azure Policy:** Políticas automatizadas para garantizar el cumplimiento normativo: localización de datos en regiones EU, cifrado obligatorio, etiquetado de recursos y restricción de tipos de recurso permitidos.
- **Infraestructura como Código (IaC):** Despliegues reproducibles, auditables y versionados mediante plantillas ARM, Bicep o Terraform. Todo cambio en infraestructura queda registrado y es reversible.
- **Azure Cost Management:** Control y optimización del consumo, con presupuestos, alertas de gasto y recomendaciones de right-sizing.
- **Azure AI Content Safety:** Filtros de contenido sobre las entradas y salidas de los agentes para garantizar respuestas seguras, éticas y conformes con la política de Mutua Montañesa.

### 3. Diagrama de Arquitectura

El siguiente diagrama muestra la arquitectura por capas de la solución, con todos los servicios Azure desplegados dentro del tenant de Mutua Montañesa:

| TENANT AZURE DE MUTUA MONTAÑESA     |                                              |                                              |                       |
|-------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------|
| CAPA DE IDENTIDAD Y SEGURIDAD       |                                              |                                              |                       |
| Microsoft Entra ID                  | Azure Key Vault                              | Private Link / Endpoints                     | Microsoft Defender    |
| ▼ ▼ ▼                               |                                              |                                              |                       |
| CAPA DE RED                         |                                              |                                              |                       |
| Azure VNet + Subnets                | API Management con Application Gateway + WAF | Azure DNS Privado                            | Azure Firewall + NSGs |
| ▼ ▼ ▼                               |                                              |                                              |                       |
| CAPA DE COMPUTACIÓN E IA (AGENTES)  |                                              |                                              |                       |
| Azure OpenAI Service                | Microsoft Foundry                            | Container Apps / AKS                         | Azure Functions       |
| ▼ ▼ ▼                               |                                              |                                              |                       |
| CAPA DE DATOS                       |                                              |                                              |                       |
| Azure AI Search (RAG)               | Azure SQL / Cosmos DB                        | Blob Storage                                 | Data Lake Gen2        |
| ▼ ▼ ▼                               |                                              |                                              |                       |
| CAPA DE INTEGRACIÓN                 |                                              |                                              |                       |
| Service Bus / Event Grid            | Logic Apps / Power Automate                  | API Management con Application Gateway + WAF | Conectores Legacy     |
| ▼ ▼ ▼                               |                                              |                                              |                       |
| CAPA DE OBSERVABILIDAD Y GOBERNANZA |                                              |                                              |                       |
| Azure Monitor + Logs                | Application Insights                         | Azure Policy / Cost Mgmt                     | Content Safety        |
|                                     |                                              |                                              |                       |

**Nota:** Todos los servicios representados se comunican a través de endpoints privados dentro de la VNet corporativa. El tráfico nunca abandona el perímetro del tenant Azure de Mutua Montañesa.

#### 4. Entornos

Se provisionarán como mínimo tres entornos completamente aislados dentro del tenant, cada uno con su propio conjunto de recursos Azure, garantizando la separación total entre desarrollo, pruebas y producción.

| Entorno             | Propósito                                | Nivel de datos                     |
|---------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| Desarrollo (DEV)    | Construcción y pruebas unitarias         | Datos sintéticos / anonimizados    |
| Preproducción (PRE) | Pruebas de integración, UAT y validación | Datos anonimizados representativos |
| Producción (PRO)    | Operación real                           | Datos reales con controles plenos  |

Cada entorno se despliega mediante pipelines CI/CD, garantizando trazabilidad completa de cambios y promoción controlada entre entornos. La herramienta de CI/CD concreta se determinará en la fase de arranque del proyecto en función de las preferencias y herramientas disponibles en Mutua Montañesa.

Los entornos de Desarrollo y Preproducción deberán poder mantenerse desactivados, escalados a cero o en configuración de consumo mínimo cuando no existan desarrollos, pruebas o validaciones en curso, manteniendo su configuración reproducible mediante IaC y pipelines automatizados.

#### 5. Consideraciones de Cumplimiento Normativo

- **Residencia de datos:** Todos los recursos se despliegan en regiones de la Unión Europea (West Europe / North Europe), garantizando que ningún dato abandona el territorio europeo.
- **RGPD / LOPDGDD:** Los datos personales de mutualistas se procesan y almacenan exclusivamente dentro del tenant, con controles de acceso basados en roles (RBAC), cifrado en reposo (AES-256) y en tránsito (TLS 1.2+), y capacidades de anonimización y pseudonimización.
- **Esquema Nacional de Seguridad (ENS):** La infraestructura se diseña para facilitar el cumplimiento del ENS en el nivel que aplique, con medidas técnicas y organizativas alineadas con sus requisitos.
- **Auditoría e inmutabilidad:** Todos los accesos, operaciones y cambios en la plataforma quedan registrados en logs inmutables con retención configurable, facilitando la trazabilidad y el cumplimiento ante auditorías.
- **Política de datos de Azure OpenAI:** Los datos enviados a Azure OpenAI Service no se utilizan para entrenar ni mejorar los modelos de Microsoft u OpenAI, conforme a los términos de servicio de Azure OpenAI.

#### 6. Escalabilidad y Alta Disponibilidad

La arquitectura está diseñada para escalar de forma elástica en función de la demanda, sin intervención manual:

- **Autoescalado horizontal:** Los agentes desplegados en Container Apps / AKS escalan automáticamente en función del número de peticiones concurrentes, con mínimos garantizados para evitar arranques en frío.

- **Redundancia geográfica:** Los componentes críticos (bases de datos, almacenamiento) se configuran con replicación geográfica dentro de la UE para garantizar la continuidad del servicio.
- **SLA compuesto:** La arquitectura se diseña para maximizar la disponibilidad compuesta, aprovechando los SLAs individuales de cada servicio Azure (típicamente 99,9% o superior).
- **Disaster Recovery:** Plan de recuperación ante desastres con RPO y RTO definidos, respaldado por las capacidades nativas de backup y restauración de los servicios Azure utilizados.

## 16. ANEXO III TABLA RESUMEN CON EJEMPLOS DE AGENTES IA

A modo ilustrativo, que no limitativo, se plantean distintos ejemplos de posibles agentes a implementar en el ámbito de este contrato.

La inclusión de un agente en este anexo no implica obligación de desarrollo ni autorización para su puesta en producción; cada agente será objeto de priorización, ficha funcional, estimación de esfuerzo, análisis regulatorio y aprobación expresa conforme al procedimiento de gobierno del contrato.

| Clasificación          | Nombre del agente                              | Objetivo                                                                                 | Horas Estimadas |
|------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| N2 Analítico           | Planificación anual de contratación            | Consolidar necesidades y calendarizar expedientes                                        | 180-260         |
| N3 Experto supervisado | Estrategia de contratación                     | Proponer procedimiento, lotes, duración, solvencia y criterios                           | 180-280         |
| N2 Analítico           | Estimación presupuestaria y benchmarking       | Estimar presupuesto base y valor estimado                                                | 180-260         |
| N2 Analítico           | Redacción de pliegos administrativos           | Generar borradores de PCAP y anexos                                                      | 220-340         |
| N2 Analítico           | Redacción de pliegos técnicos                  | Estructurar PPT, requisitos, SLA, KPIs y entregables                                     | 200-320         |
| N2 Analítico           | Control de coherencia del expediente           | Detectar contradicciones y omisiones del expediente                                      | 180-300         |
| N3 Experto supervisado | Revisión normativa de contratación             | Contrastar expediente con LCSP e instrucciones internas                                  | 180-280         |
| N2 Analítico           | Alertas de hitos del procedimiento             | Controlar plazos, subsanaciones, aperturas y requerimientos                              | 140-220         |
| N3 Experto supervisado | Seguimiento de SLA y KPIs                      | Medir cumplimiento del servicio y generar reporting                                      | 220-360         |
| N1 Informativo         | Búsqueda inteligente de expedientes anteriores | Localizar expedientes similares y reutilizar conocimiento                                | 200-340         |
| N1 Informativo         | Atención al trabajador protegido               | Resolver dudas sobre accidente de trabajo, enfermedad profesional, documentación y citas | 160-260         |
| N1 Informativo         | Atención a empresas asociadas                  | Resolver consultas de RRHH, prevención, partes y coberturas                              | 160-260         |
| N1 Informativo         | Atención al autónomo adherido                  | Atender consultas sobre IT, contingencias y cese de actividad                            | 160-260         |
| N2 Analítico           | Orientación prestacional                       | Orientar sobre prestación aplicable, requisitos y documentación                          | 180-280         |
| N2 Analítico           | Seguimiento documental de IT                   | Controlar plazos, requerimientos y trazabilidad documental                               | 160-240         |
| N3 Experto supervisado | Riesgo durante embarazo y lactancia            | Orientar y asistir en expedientes de esta prestación                                     | 180-280         |
| N2 Analítico           | Redacción administrativa                       | Generar cartas, requerimientos, resoluciones no firmes y comunicaciones                  | 140-220         |
| N2 Analítico           | Control de calidad del expediente              | Verificar integridad y coherencia documental antes de resolución                         | 180-260         |
| N3 Experto supervisado | Resumen clínico asistencial                    | Resumir episodios, pruebas, evolución y tratamiento                                      | 220-360         |
| N2 Analítico           | Apoyo a rehabilitación y fisioterapia          | Generar pautas, recordatorios y materiales de adherencia                                 | 180-280         |

| Clasificación          | Nombre del agente                                          | Objetivo                                                                                                                       | Horas Estimadas |
|------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| N3 Experto supervisado | Informes médicos y continuidad asistencial                 | Apoyar la redacción de informes de evolución, alta y continuidad                                                               | 180-300         |
| N3 Experto supervisado | Agenda y coordinación asistencial                          | Optimizar citas, pruebas, rehabilitación y derivaciones                                                                        | 180-280         |
| N3 Experto supervisado | Jurídico-normativo interno                                 | Consultar normativa, criterios y doctrina interna                                                                              | 180-280         |
| N1 Informativo         | Gestión del conocimiento corporativo                       | Buscar y sintetizar procedimientos, manuales, FAQs y plantillas                                                                | 180-280         |
| N1 Informativo         | Formación interna                                          | Crear píldoras, simulaciones y materiales                                                                                      | 140-220         |
| N3 Experto supervisado | Ejecución presupuestaria y seguimiento contable            | Supervisar la ejecución del presupuesto, las desviaciones y su reflejo contable                                                | 220-360         |
| N3 Experto supervisado | Conciliación contable-presupuestaria                       | Conciliar la contabilidad financiera con la ejecución presupuestaria y detectar diferencias                                    | 200-320         |
| N3 Experto supervisado | Cierre contable y operaciones de fin de ejercicio          | Asistir en periodificaciones, regularizaciones, provisiones y tareas de cierre anual                                           | 260-420         |
| N2 Analítico           | Facturas, acreedores y obligaciones reconocidas            | Revisar facturas, proponer imputaciones y apoyar el reconocimiento de obligaciones                                             | 180-300         |
| N2 Analítico           | Conciliaciones bancarias y cobros pendientes de aplicación | Conciliar movimientos bancarios y ayudar en la aplicación de cobros pendientes                                                 | 180-280         |
| N3 Experto supervisado | Inmovilizado, patrimonio adscrito y amortizaciones         | Gestionar el inventario contable, las amortizaciones y el seguimiento de bienes adscritos al patrimonio de la Seguridad Social | 220-340         |
| N2 Analítico           | Contabilidad analítica y centros de coste asistenciales    | Analizar costes por centro, actividad, contingencia o proceso asistencial                                                      | 200-320         |
| N2 Analítico           | Reporting económico-financiero y cuadro de mando           | Generar reporting periódico para dirección y seguimiento económico-financiero                                                  | 160-260         |
| N3 Experto supervisado | Auditoría contable interna y trazabilidad                  | Preparar evidencias, trazabilidad y revisiones internas de procesos económico-contables                                        | 200-320         |
| N1 Informativo         | Consulta contable-normativa de Seguridad Social            | Responder consultas sobre criterios contables, operatoria, cierres y procedimientos internos                                   | 140-220         |