

**CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, EN MODALIDAD DE SUSCRIPCIÓN SAAS, DE
LICENCIAS CORPORATIVAS DE PRODUCTIVIDAD E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
GENERATIVA PARA MUTUA MONTAÑESA**

Contenido

1. OBJETO.....	3
2. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DEL ENFOQUE MULTIPLATAFORMA.....	3
3. DIVISIÓN EN LOTES	4
4. JUSTIFICACIÓN DE REFERENCIAS COMERCIALES Y EQUIVALENCIA FUNCIONAL.....	4
Acreditación de Equivalencia	5
Compatibilidad con Entornos Equivalentes	5
5. REQUISITOS TÉCNICOS COMUNES A TODOS LOS LOTES	5
Documentación Técnica de la Oferta	6
6. PRESCRIPCIONES ESPECÍFICAS POR LOTE.....	6
LOTE 1 – ChatGPT Business.....	6
LOTE 2 – Claude for Work – Team Standar o superior	7
LOTE 3 – Google Workspace Business Standard with Gemini + AI Expanded Access	7
LOTE 4 – Microsoft 365 Copilot para Empresas – Add-On	8
7. ALTAS, BAJAS, REASIGNACIONES Y ADMINISTRACION	8
8. SEGURIDAD, PRIVACIDAD PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD	8
9. SOPORTE, MANTENIMIENTO Y NIVELES DE SERVICIO	9
10. PUESTA EN SERVICIO, VALIDACIÓN Y FORMACION INICIAL.....	10
11. EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO, CONTINUIDAD Y FINALIZACIÓN	10

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán el suministro, en modalidad de suscripción SaaS y por lotes independientes, de licencias corporativas de productividad e inteligencia artificial generativa para Mutua Montañesa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 7. El suministro comprenderá la activación, asignación nominativa, administración, soporte, mantenimiento, actualización, puesta en servicio y formación inicial durante la vigencia del contrato.

El contrato se orienta a la mejora de la productividad personal y de equipos, al apoyo documental y analítico, a la colaboración segura y al uso controlado de asistentes, proyectos, capacidades de investigación, conectores y agentes incluidos en las licencias. El suministro no constituye por sí mismo un sistema de decisión automatizada, un sistema clínico, un sistema de tramitación automática de prestaciones ni una autorización para el tratamiento masivo de datos personales o de categorías especiales.

La distribución funcional prevista atiende necesidades diferenciadas de las áreas de Tecnología y Datos, Jurídico y Prestaciones, Contratación y Compliance, Innovación, Personas, Dirección y áreas administrativas. Mutua Montañesa podrá reasignar usuarios dentro del número máximo de licencias de cada lote, de acuerdo con las condiciones oficiales del fabricante y con lo previsto en este pliego.

La duración de cada suscripción será de doce meses desde su activación efectiva y aceptación por Mutua Montañesa. Todas las licencias de un mismo lote deberán quedar alineadas en una fecha común de finalización, salvo que la entidad autorice expresamente otra modalidad.

2. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DEL ENFOQUE MULTIPLATAFORMA

La elección de una única plataforma no cubre con la misma eficiencia todos los patrones de uso existentes. La coexistencia de soluciones permite aprovechar capacidades complementarias, evitar dependencia tecnológica de un único proveedor, comparar resultados y asignar cada herramienta a los perfiles en los que genera mayor valor, manteniendo una gobernanza común de seguridad y uso responsable.

Área / colectivo	Patrón de uso principal	Justificación del enfoque
TI / Datos / Digitalización	Investigación técnica, documentación, programación, scripts, conectores, análisis de datos y automatización.	Requiere modelos de razonamiento, análisis de archivos, proyectos compartidos y conexión con repositorios y herramientas de trabajo.
Jurídico /Contratación /Compliance / Prestaciones	Lectura y síntesis de expedientes, comparación de versiones, extracción de cláusulas, borradores y apoyo a investigación normativa.	Precisa alto rendimiento documental, citas o fuentes cuando estén disponibles, espacios controlados y validación profesional expresa.
Innovación	Experimentación, benchmarking entre modelos, ideación, prototipado, investigación avanzada y diseño de agentes.	La diversidad de plataformas permite contrastar modelos y reservar complementos de mayor intensidad para especialistas.
Personas	Comunicaciones, perfiles, itinerarios, guías, formación, análisis de documentación interna y apoyo al employee journey.	Prima la productividad documental, reutilización de proyectos, facilidad de uso, confidencialidad y revisión humana.
Dirección / Mandos	Informes, resúmenes ejecutivos, análisis de alternativas, presentaciones y preparación de decisiones.	Necesita síntesis, redacción y análisis, sin sustituir la responsabilidad directiva.

Área / colectivo	Patrón de uso principal	Justificación del enfoque
Áreas administrativas	Correo, ofimática, reuniones, actas, informes, borradores y consulta contextual sobre archivos corporativos.	Se benefician especialmente de la integración nativa con Microsoft 365 ya implantado y de un despliegue amplio por usuario.

3. DIVISIÓN EN LOTES

El suministro se divide en los siguientes lotes independientes, atendiendo a la distinta finalidad funcional, ecosistema tecnológico, modalidad de administración y condiciones empresariales de cada producto.

Lote	Denominación	Unidades	Finalidad principal
1	ChatGPT Business o equivalente funcional	20 licencias nominativas	Productividad avanzada, análisis, redacción, investigación, proyectos y asistentes compartidos.
2	Claude for Work - Team Standard o superior, o equivalente funcional	10 licencias nominativas	Análisis documental largo, síntesis, comparación, redacción y proyectos de conocimiento.
3	Google Workspace Business Standard with Gemini + AI Expanded Access, o equivalente funcional compatible	10 licencias Workspace con Gemini + 2 complementos AI Expanded Access	Uso de Gemini y NotebookLM en Workspace, contraste multiplataforma y acceso ampliado para dos especialistas.
4	Microsoft 365 Copilot para empresas - add-on, o equivalente funcional integrado.	40 licencias add-on	Productividad integrada en el tenant Microsoft 365 existente, aplicaciones ofimáticas, reuniones y agentes incluidos.

En el lote 3, AI Expanded Access se configura como complemento empresarial asignable y reasignable a dos de los diez usuarios del lote. No se admitirán planes personales o de consumo como sustitución. Las funcionalidades y límites exigibles serán los vigentes para la edición empresarial en la fecha de activación, sin perjuicio de las prestaciones mínimas establecidas en este pliego.

En el lote 4, Mutua Montañesa dispondrá, antes de la activación, de las licencias Microsoft 365 Business Premium necesarias para los usuarios destinatarios.

4. JUSTIFICACIÓN DE REFERENCIAS COMERCIALES Y EQUIVALENCIA FUNCIONAL

Las referencias comerciales se utilizan para identificar suscripciones SaaS con ecosistemas, modelos de administración, conectores, espacios de trabajo, asistentes, niveles de uso, condiciones de tratamiento de datos e integraciones diferenciadas. La división en lotes responde a necesidades organizativas y tecnológicas reales y permite comparar precios de prestaciones homogéneas dentro de cada lote.

De conformidad con el artículo 126 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, toda referencia a una marca, producto, edición o fabricante se entenderá acompañada de la expresión «o equivalente» cuando legalmente proceda. La equivalencia no se presumirá por la mera existencia de funciones genéricas de chat o generación de contenidos.

La solución equivalente deberá acreditar, sin reducir la finalidad del lote, el mismo número de usuarios, modalidad empresarial, administración corporativa, controles de identidad y seguridad, colaboración, funcionalidad y disponibilidad de modelos IA, capacidades mínimas, integración con los entornos existentes,

condiciones de tratamiento de datos, soporte y continuidad durante toda la vigencia contractual.

ACREDITACIÓN DE EQUIVALENCIA

Cuando se oferte una solución distinta de la referencia comercial, el licitador deberá aportar una memoria comparativa, firmada por persona responsable, que relacione uno a uno los requisitos de este pliego con la funcionalidad equivalente ofertada. La memoria incluirá documentación oficial del fabricante, versión o edición exacta, capturas o enlaces a documentación técnica, condiciones de licencia y, cuando lo solicite Mutua Montañesa, una demostración o prueba de concepto sin coste adicional.

- La equivalencia deberá acreditarse en la fecha límite de presentación de ofertas y mantenerse durante toda la vigencia del contrato.
- No se admitirán declaraciones genéricas de cumplimiento sin referencia a documentación oficial o evidencia verificable.
- Las prestaciones superiores podrán aceptarse sin coste adicional, siempre que no alteren la finalidad, la seguridad ni las condiciones del lote.
- La carga de acreditar la equivalencia corresponderá al licitador.

COMPATIBILIDAD CON ENTORNOS EQUIVALENTES

En los lotes 3 y 4, la compatibilidad con los dominios, consolas y tenants corporativos existentes constituye una necesidad técnica esencial. No se considerará equivalente una herramienta externa accesible únicamente por web, una integración parcial mediante extensión o un producto que obligue a duplicar identidades, repositorios, permisos o licencias base.

En el lote 4, la equivalencia queda condicionada a la integración efectiva y nativa con el tenant Microsoft 365, Microsoft Entra ID, Exchange Online, Microsoft Graph y las aplicaciones corporativas incluidas. En el lote 3, los complementos deberán ser asignables desde la consola corporativa de Google Workspace y utilizar el dominio existente, sin sustitución por cuentas o planes personales

5. REQUISITOS TÉCNICOS COMUNES A TODOS LOS LOTES

- Las licencias serán originales, nuevas, oficiales, válidas para uso profesional y adquiridas mediante canal corporativo autorizado por el fabricante a nombre de Mutua Montañesa.
- La suscripción tendrá una duración de doce meses desde su activación efectiva y no se renovará automáticamente más allá de la vigencia contractual.
- La solución permitirá interacción funcional en castellano y acceso mediante web y, cuando estén incluidas, aplicaciones oficiales de escritorio o móviles.
- Cada lote dispondrá de mecanismos de administración para altas, bajas, asignaciones, reasignaciones, revocación de licencias, gestión de roles y consulta del estado de la suscripción.
- Mutua Montañesa conservará capacidad de administración directa de usuarios y licencias dentro de las opciones del fabricante.
- Los datos, instrucciones, archivos, respuestas y contenidos de Mutua Montañesa no se utilizarán para entrenar modelos generales del proveedor o de terceros, salvo autorización previa, expresa y

escrita de la entidad.

- El adjudicatario facilitará información actualizada sobre tratamiento de datos, subencargados, ubicación principal del servicio, transferencias internacionales, retención, exportación y eliminación.
- Se permitirá la baja o desactivación de usuarios y, cuando el producto lo contemple, la exportación o eliminación de información al finalizar el contrato.
- No se admitirán licencias personales, familiares, educativas o de consumo, debiendo ofertarse siempre en modalidad empresarial.
- El licitador identificará producto, fabricante, edición, modalidad de facturación, canal, región de contratación, fecha de inicio, fecha de fin, condiciones de renovación y limitaciones de uso aplicables.
- Las funcionalidades dependientes de conectores, complementos o aplicaciones de terceros permanecerán deshabilitadas hasta su autorización por Mutua Montañesa.
- El adjudicatario no impondrá restricciones, términos o costes adicionales distintos de los previstos por el fabricante y por la oferta adjudicada.
- Los entornos empresariales relativos a cada lote deberán permitir validación y autenticación de usuario mediante SAML contra MS Entra ID.

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LA OFERTA

- Ficha técnica o documentación oficial de la edición ofertada.
- Identificación del fabricante y acreditación de la condición de partner, reseller o canal autorizado, cuando resulte aplicable.
- Descripción de los límites de uso, créditos, almacenamiento, contexto, consumo adicional y posibles cargos no incluidos.
- Políticas o anexos vigentes de privacidad, protección de datos, seguridad, subencargados y tratamiento de contenidos.
- Descripción del modelo de soporte y datos de contacto del responsable del servicio.

6. PRESCRIPCIONES ESPECÍFICAS POR LOTE

LOTE 1 – CHATGPT BUSINESS

- 20 licencias nominativas dentro de un área de trabajo corporativa común.
- Administración centralizada de miembros, roles, seguridad y facturación del lote.
- Inicio de sesión único SAML y autenticación multifactor disponibles para el workspace corporativo
- Proyectos y proyectos compartidos, carga y análisis de archivos, análisis de datos, visión, búsqueda e investigación avanzada incluidas en la modalidad.
- Creación, compartición y reutilización de GPTs, agentes o configuraciones internas dentro del workspace.

- Conectores o aplicaciones para herramientas empresariales cuando estén disponibles en la edición contratada y hayan sido autorizados por la entidad.
- No entrenamiento por defecto con datos del workspace, conforme a los términos empresariales vigentes.
- Quedan excluidos planes personales Plus, Pro, Go o equivalentes sin administración y condiciones empresariales.

LOTE 2 – CLAUDE FOR WORK – TEAM STANDAR O SUPERIOR

- 10 licencias nominativas Claude for Work Team Standard o superiores dentro de una organización corporativa común.
- Administración centralizada, facturación unificada, roles, controles de gasto y gestión de identidad disponibles en la modalidad ofertada.
- Proyectos, bases de conocimiento, carga de documentos y colaboración en espacios organizativos.
- Capacidad de contexto mínima equivalente a 200.000 tokens para el análisis de documentación extensa, o capacidad funcional acreditada para procesar documentos de longitud comparable
- Capacidad para análisis documental largo, síntesis, comparación de documentos, redacción e investigación avanzada.
- SSO, captura de dominio, aprovisionamiento JIT, conectores, búsqueda empresarial sobre herramientas corporativas cuando estén incluidos y hayan sido autorizados por Mutua Montañesa, auditoría o controles equivalentes cuando estén incluidos en la modalidad ofertada.
- Se admitirán asientos Premium o Enterprise sin coste adicional si mantienen las 10 licencias mínimas, mejoran prestaciones y no superan el precio máximo del lote.
- Quedan excluidos planes personales Pro o Max sin administración y condiciones empresariales.

LOTE 3 – GOOGLE WORKSPACE BUSINESS STANDARD WITH GEMINI + AI EXPANDED ACCESS

- 10 licencias Google Workspace Business Standard con Gemini incluido, dentro de un único dominio o tenant corporativo.
- 2 complementos AI Expanded Access, asignables y reasignables a dos de los diez usuarios conforme a las reglas del fabricante.
- Administración centralizada desde la consola de Google Workspace.
- Acceso a Gemini en Gmail, Documentos, Hojas de cálculo, Presentaciones, Drive, Chat, Meet, aplicación Gemini, NotebookLM/Gemini Notebook, Vids y demás servicios incluidos en la edición.
- Para los dos usuarios con AI Expanded Access, mayor acceso a razonamiento avanzado, generación de imagen y vídeo, Gemini Notebook y automatizaciones, según el alcance vigente del complemento en la fecha de activación.
- Protecciones empresariales de datos, sin revisión humana ni utilización del contenido del dominio para entrenamiento externo de modelos generativos sin autorización.
- No se admitirán planes personales de IA de Google personales ni otras suscripciones de consumo como sustitución.

LOTE 4 – MICROSOFT 365 COPILOT PARA EMPRESAS – ADD-ON

- 40 licencias nominativas add-on Microsoft 365 Copilot para empresas.
- Mutua Montañesa ya dispone de las licencias base Microsoft 365 Business Premium necesarias; no se suministrarán nuevas licencias base.
- Asignación de las licencias al tenant Microsoft 365 existente.
- Uso de Copilot en Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, Copilot Chat y demás aplicaciones incluidas por el fabricante.
- Acceso a Researcher/Investigador, Analyst/Analista u otros agentes preconfigurados incluidos, mientras permanezcan integrados en el producto.
- Respeto estricto de permisos, identidad y seguridad del tenant, con compatibilidad total con las licencias base existentes.
- Los agentes personalizados y conectores se someterán a autorización interna y a los controles de seguridad de Mutua Montañesa.
- No se considerará equivalente una herramienta de IA externa que no ofrezca integración nativa con el tenant y las aplicaciones Microsoft 365

7. ALTAS, BAJAS, REASIGNACIONES Y ADMINISTRACION

- Mutua Montañesa podrá solicitar altas iniciales, reasignaciones, bajas y regularizaciones dentro del número total de licencias de cada lote.
- La administración ordinaria corresponderá a Mutua Montañesa, con apoyo del adjudicatario para activación, renovación, incidencias o soporte especializado.
- Las reasignaciones se efectuarán sin coste adicional, siempre que sean compatibles con las reglas oficiales del fabricante.
- El adjudicatario no impondrá restricciones adicionales a las políticas oficiales del fabricante.
- Se facilitarán evidencias de activación, número de licencias, fechas de inicio y fin, modalidad contratada, usuarios asignados y estado de cada suscripción.
- Las licencias deberán quedar asociadas a dominios, tenants o workspaces corporativos controlados por Mutua Montañesa y no por el adjudicatario.
- Al finalizar, el adjudicatario colaborará en la desactivación ordenada, reasignación, exportación y eliminación permitidas por cada plataforma.

8. SEGURIDAD, PRIVACIDAD PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario deberá cumplir el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018 y las restantes normas aplicables en materia de protección de datos, seguridad de la información y confidencialidad. Cuando el adjudicatario, el fabricante o un tercero trate datos personales por cuenta de Mutua Montañesa, se formalizará el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento conforme al artículo 28 del RGPD.

- Identificación del fabricante, edición, condición de partner o reseller, política de tratamiento, subencargados, localización principal, transferencias internacionales, certificaciones y documentación de seguridad.
- Tratamiento de los datos únicamente conforme a instrucciones documentadas de Mutua Montañesa y para la finalidad del contrato.
- Prohibición de utilizar entradas, archivos, respuestas, metadatos o contenidos para entrenamiento, publicidad, elaboración de perfiles o finalidades propias no autorizadas.
- Notificación de incidentes de seguridad sin dilación indebida y, en todo caso, dentro de las 24 horas siguientes a su confirmación cuando puedan afectar a Mutua Montañesa.
- Colaboración en la investigación, contención, evaluación de impacto, comunicación y mitigación de incidentes.
- Mantenimiento de la confidencialidad sobre toda la información conocida durante la ejecución, incluso después de finalizar el contrato.
- Aplicación de MFA, SSO, gestión de identidad, mínimo privilegio y controles equivalentes cuando estén disponibles y sean requeridos por Mutua Montañesa.
- Prohibición de credenciales compartidas, salvo cuentas técnicas autorizadas, justificadas y documentadas.
- Activación de conectores, complementos y acciones únicamente después de la validación técnica, de privacidad y de seguridad de Mutua Montañesa.
- No se introducirán datos de salud, categorías especiales, expedientes completos o información sometida a especial reserva sin autorización expresa y sin la evaluación previa de las medidas aplicables.
- Entrega de documentación actualizada sobre conservación, eliminación, portabilidad y exportación de datos.
- Comunicación de cambios relevantes en subencargados, localización, transferencias, condiciones de privacidad o seguridad antes de su aplicación, siempre que el fabricante lo permita.
- Al finalizar, devolución o eliminación de los datos y entrega de evidencia o certificación disponible, sin perjuicio de las obligaciones legales de conservación.

9. SOPORTE, MANTENIMIENTO Y NIVELES DE SERVICIO

El adjudicatario actuará como punto único de contacto para la gestión de activaciones, errores de licenciamiento, incidencias administrativas, escalado al fabricante y seguimiento hasta su cierre. El soporte se prestará en castellano, al menos en días laborables de 08:00 a 18:00 horas, hora peninsular española, mediante correo electrónico o sistema de tickets.

Prioridad	Definición	Primera respuesta	Actuación mínima
Crítica - P1	Imposibilidad general de acceso, pérdida de administración o incidencia de seguridad que afecte de forma amplia al lote.	4 horas laborables	Escalado al fabricante el mismo día hábil y seguimiento continuado hasta restablecimiento o solución temporal.

Prioridad	Definición	Primera respuesta	Actuación mínima
Alta - P2	Fallo que afecta a varios usuarios o a una funcionalidad esencial sin alternativa razonable.	1 día hábil	Diagnóstico y plan de actuación en un máximo de 2 días hábiles.
Media/Baja - P3	Consulta, incidencia individual, cambio administrativo o defecto con alternativa disponible.	2 días hábiles	Resolución o escalado conforme a la complejidad y a los plazos del fabricante.

La activación inicial de las licencias se completará en un máximo de cinco días hábiles desde que Mutua Montañesa facilite los datos necesarios. Las altas, bajas o reasignaciones solicitadas durante el contrato se gestionarán en un máximo de dos días hábiles, salvo limitación justificada del fabricante.

El adjudicatario mantendrá informado al responsable del contrato sobre incidencias abiertas, escalados y cambios de estado. Las indisponibilidades generales del fabricante se comunicarán tan pronto como sean conocidas y se aportará la información oficial disponible.

No podrán facturarse consumos, créditos, soporte premium o servicios adicionales que no hayan sido autorizados previamente por Mutua Montañesa.

10. PUESTA EN SERVICIO, VALIDACIÓN Y FORMACION INICIAL

- El adjudicatario realizará una puesta en servicio inicial por lote, validando activación, acceso de administradores, acceso de una muestra de usuarios e integración con SAML.
- Se impartirá una sesión funcional para administradores de cada lote, incluida en el precio.
- Se impartirá un taller específico de 8 horas mínimas por lote, presencial, remoto o mixto.
- El taller cubrirá productividad, proyectos, documentos, investigación, asistentes, casos de uso de una mutua, límites, seguridad, confidencialidad, derechos de autor, prevención de alucinaciones y revisión humana.
- Se entregarán materiales y guía breve en formato electrónico.
- Mutua Montañesa dispondrá de diez días hábiles desde puesta en marcha para comprobar la conformidad. La aceptación se formalizará mediante acta por lote. Las deficiencias detectadas deberán subsanarse en un plazo máximo de cinco días hábiles o en el plazo inferior que resulte necesario por su criticidad. La mera emisión de una factura no implicará aceptación técnica

11. EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO, CONTINUIDAD Y FINALIZACIÓN

- Los cambios de denominación, empaquetado, modelo o edición efectuados por el fabricante no podrán suponer una reducción material de las funcionalidades mínimas contratadas.
- Si el producto fuera sustituido, discontinuado o dejado de comercializar durante la vigencia, el adjudicatario suministrará sin coste adicional la edición sucesora que mantenga o mejore las prestaciones mínimas.
- Cuando una funcionalidad obligatoria desaparezca o se reduzca de forma sustancial, el adjudicatario propondrá una alternativa equivalente y un plan de transición, sin perjuicio de las medidas contractuales que correspondan.

- Las nuevas funcionalidades incluidas por el fabricante en la misma edición se pondrán a disposición de Mutua Montañesa sin coste adicional, sujetas a validación de seguridad y privacidad.
- Los cambios que impliquen consumo adicional, créditos, tarifas variables o nuevas condiciones económicas requerirán autorización previa y escrita.
- No se producirá renovación automática a la finalización del contrato. La continuidad posterior requerirá el correspondiente instrumento contractual.
- Durante el último mes de vigencia, el adjudicatario colaborará en la exportación, conservación, eliminación, reasignación o cierre ordenado de los workspaces y licencias en caso de discontinuar el servicio.