

PLIEGO TÉCNICO PARA EL SUMINISTRO DE LICENCIAMIENTO E INTEGRACIÓN EN SAS DE SERVICIOS DE FIRMA BIOMÉTRICA CON GARANTIAS JURÍDICAS DE IDENTIFICACIÓN, CIFRADO, TRAZABILIDAD, CUSTODIA Y LONGEVIDAD DE VALIDEZ

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

Mutua Intercomarcal está inmersa en un proceso de transformación digital que lleva asociado al mismo la implantación de infraestructuras y licencias que son necesarias para preservar de forma fehaciente las firmas en documentos de aceptación, comunicación o registro de nuestros trabajadores, mutualistes, col-laboradores o personal.

Por este motivo, se requiere a los licitadores que presenten propuestas para dar respuesta a estas necesidades.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN DE FIRMA BIOMÉTRICA

2.1 Características técnicas:

CARACTERÍSTICAS:

-El producto o servicio demandado es un producto o servicio en SAS que permita fehacientemente (con seguridad jurídica) obtener documentación firmada de forma biométrica y conservarla válida a largo del tiempo.

-Las firmas obtenidas a través de la solución licenciada deben garantizar que una vez realizadas, los documentos son validables a largo plazo, por cualquier persona y con total independencia del prestador, **por ello todas las evidencias deben estar dentro del resultado obtenido del proceso de firma.**

-El producto debe permitir una integración sencilla con las aplicaciones en producción de Mutua Intercomarcal (entorno navegador) mediante **herramientas de muy fácil integración y que requieran del mínimo coste de programación por parte de la Mutua.**

-El producto o solución deben proporcionar una integración que permita una operativa versátil y óptima para el empleado y una ergonomía basada en la facilidad de uso, rapidez y estética adecuada.

-La **aplicación debe disponer y gestionar la posibilidad de firma múltiple**, es decir que el documento pueda ser firmado por más de un usuario.

-El licenciamiento debe permitir una ampliación progresiva de licencias a un precio pactado y su facturación en función del uso de las mencionadas licencias de acuerdo con las necesidades de Mutua en cada momento, garantizando un mínimo de 100 licencias hasta un máximo de 150 durante la vigencia del contrato.

Como aclaración a este requisito, explicitamos que, en ningún caso Mutua Intercomarcal aceptará propuestas basadas en importes variables en función del número de firmas realizadas, el **precio de la licencia de uso debe estar desvinculado de la cantidad de firmas realizadas.**

-El sistema deberá garantizar que el usuario sepa lo que está firmando y no haya duda posible respecto a la manipulación de la documentación final obtenida.

-La solución y especialmente la app **debe permitir la búsqueda de documentación pendiente de firma.**

-La solución debe **permitir en la app la inclusión de formularios o listados con botones de selección** para que el usuario pueda seleccionar opciones antes de proceder a la firma de los documentos.

SERVICIOS ASOCIADOS Y ADMINISTRACIÓN

-Se requiere disponibilidad del servicio de firmas 24x7x365

-Se requiere servicio de soporte al licenciamiento y al servicio de firmas 8x5

- Se requiere ayuda de los servicios jurídicos del fabricante de la solución ante cualquier contratiempo jurídico que se pueda presentar.

-Se requiere consola de control y asignación de las licencias propia para Mutua Intercomarcal especialmente si las licencias son por dispositivo o usuario.

3. SOLVENCIA TÉCNICA PROFESIONAL ESPECÍFICA

Serán requisitos indispensables para la aceptación de cualquier propuesta los siguientes aspectos:

1-El proveedor debe estar acreditado como **Prestador de Servicios de Confianza Cualificado** (artículo 3 Reglamento UE 910/2014 -eIDAS-).

2-La solución propuesta, **para garantizar la validez en procesos judiciales futuros**, debe codificar los datos de acuerdo a la **ISO 19.794-7 y la ISO 29.109-7**

3-El proveedor deberá disponer de **certificación ENS** vigente (Esquema Nacional de Seguridad) **nivel ALTO e ISO 27001** (los alcances de las certificaciones deben ser coherentes con la propuesta de servicio).

4-La **solución debe basarse en SAS** y evitar cualquier tipo de implantación de infraestructura para Mutua Intercomarcal y debe proporcionar servicio tanto en entornos de movilidad como de oficinas.

5-El proveedor deberá proporcionar **formatos estándar de firma longeva para garantizar su verificación a lo largo del tiempo. (Por ejemplo, PAdES) y un sello de tiempo cualificado.**

6-La solución propuesta para realizar firmas biométricas debe funcionar sobre, **como mínimo, en dispositivos Windows, Android y iOS**, y gestionar de forma coherente la adquisición de los datos biométricos (trazo, presión, ...) con las garantías legales (cifrado, custodia, ...), que permitan la acreditación y veracidad de la firma y la imposibilidad de repudio.

7-El proveedor debe disponer **de un seguro de responsabilidad civil** que cubra cualquier posible malfunción o error de sus aplicaciones y que pueda afectar a la Mutua. Ese seguro debe ascender como mínimo a **2 Millones de euros**.

8-El **precio de la licencia de uso debe estar desvinculado de la cantidad de firmas realizadas** (no se contempla el pago por uso, ni limitación de número de firmas).

9-El servicio **debe incluir el “upgrade” y actualización del producto** que se comercialice durante la vigencia del contrato, sin cargo adicional para la Mutua, entendiéndose con ello cualquier mejora o evolutivo sobre el servicio contratado (**no sobre ampliaciones funcionales del producto**).

10-El proveedor debe poner a disposición de la Mutua **servicios de defensa jurídica en caso de conflicto y colaborar con la misma para acreditar la veracidad y no repudio de las firmas obtenidas utilizando el servicio contratado** y ante cualquier acción legal que ponga en entredicho la faibilidad o resultado del servicio contratado.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

4.1 Condiciones de ejecución básicas

- Se requiere que para todos los bienes y servicios a contratar exista una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Se desea que éste sea realmente un socio tecnológico de MUTUA INTERCOMARCAL,
- El proveedor del servicio deberá tener capacidad de implantar de manera solvente la totalidad de las licencias de software que suministre y deberá gestionar de forma eficiente todas las incidencias respecto a los productos suministrados, dando soporte hasta la resolución de la incidencia o problema.
- El proveedor del servicio deberá incluir un número adecuado de horas de formación a la propuesta para que el personal del SAU y sistemas de la Mutua Intercomarcal sea capaz de gestionar de forma eficaz las licencias de producto y la consola de administración de las mismas.
- MUTUA INTERCOMARCAL es una entidad con vocación de mejora continua, lo que puede representar la expansión y apertura de nuevos centros, cambios en las comunicaciones en centros actuales, situaciones de emergencia que pueden derivar en necesidades adicionales.
- Correrán por cuenta del adjudicatario **todos los gastos derivados del transporte de material hasta su ubicación definitiva** y el acceso hasta las dependencias de MUTUA INTERCOMARCAL.
- El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva y diligente en los **procesos de transferencia de servicio (si aplica)**, tanto cuando lo recibe de un

tercero como cundo deba transferirlo al final del contrato, respetando los compromisos adquiridos en su propuesta.

- El adjudicatario estará obligado a garantizar la disponibilidad, seguridad, integridad y confidencialidad de los datos a los que tenga acceso, considerándolo desde Mutua Intercomarcal como una figura de "Encargado de Tratamiento" (Según Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales, y del Reglamento Europeo de Protección de Datos).

Sus principales obligaciones en cuanto a **seguridad de la información** serán:

- a) Garantizar la estricta aplicación de las **normas de seguridad** por parte de su personal. (Basadas en la aplicación de la ISO 27001 Y ENS implantados en Mutua Intercomarcal).
- b) **Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información a la que se tenga acceso (si aplica)** para el desarrollo del servicio, respetando los compromisos adquiridos.
- c) Garantizar que toda la información que es transmitida por MUTUA INTERCOMARCAL no es almacenada ni interceptada, de extremo a extremo en la red.
- d) Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MUTUA INTERCOMARCAL.
- e) Informar a MUTUA INTERCOMARCAL de **manera inmediata**, de las **incidencias de seguridad**, y cuando se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o equipamiento.
- f) Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos pactados con Mutua Intercomarcal y propios del licitador que contemplen las normas de seguridad jurídicas y normativas establecidas.
- g) Permitir a Mutua Intercomarcal realizar **controles periódicos y auditorías** sobre el servicio.
- h) Poseer los mecanismos necesarios que garanticen que **el acceso** a cualquier equipamiento de red o sistemas de información **sea única y exclusivamente para los usuarios autorizados** a ello(si aplica).
- i) A nivel general, cumplir con todas las obligaciones que establece la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales y el Reglamento Europeo de Protección de Datos (GDPR) ; así como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios(si es de aplicación al servicio).
- j) Descripción de los **mecanismos de cifrado de datos** que utiliza el servicio, como requisito indispensable **para dar cumplimiento reglamentado a las comunicaciones de datos sensibles** (si aplica al servicio).
- k) Considerar la gestión asociada a la implantación y mantenimiento del proyecto en aspectos como:
 - l)

- i. **Modelo de relación.**
- ii. **Gestión de cambios**, gestión e inventario de los cambios del material suministrado y control de licencias (caducidad).
- iii. **Elaboración de informes** de incidencias del servicio y de SLA's comprometidos: periódicamente, o a petición expresa de MUTUA INTERCOMARCAL.

4.2 Marco temporal del proyecto.

El suministro de licencias se realizará durante el período de **un año**, alcanzándose o no la cifra límite de licitación del concurso en función de las necesidades de la Mutua.

Se preveen 3 posibles prórrogas anuales hasta un total de 3 años adicionales.

4.3 Requisitos de Seguridad específicos.

4.3.1 Confidencialidad, privacidad y publicidad del servicio o de la información.

- El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto a los datos o información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato. Cualquier comunicado de prensa o inserción a los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a la Mutua Intercomarcal tendrá que ser aprobado previamente por Mutua Intercomarcal.
- No se podrá tratar con cualquier otra persona física, ente, organismo o empresa pública privada ningún tipo de información de los contenidos, entregables, evolución y progreso de este proyecto o actuaciones que se lleven a cabo, sin el consentimiento explícito, formal y por escrito de Mutua Intercomarcal.

4.3.2 Seguridad y protección de los datos

- El adjudicatario se compromete a:
 - Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Mutua Intercomarcal.
 - Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
 - Facilitar toda aquella información que Mutua Intercomarcal requiera a fin de que éste pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.

- Cumplir con todas las obligaciones respecto a la LOPD-GDD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.

4.5. Facturación de los servicios

- Se facturará **trimestralmente la totalidad de las licencias en uso** y en función de las necesidades, mensualmente, las licencias que se incorporen para regularizar importes.
- La facturación se realizará a través de la plataforma FACE.
- No se aceptará ninguna factura sin validación y autorización previa de la propuesta que deberá presentarse de forma obligatoria para cada pedido.

4.6. Service Level Agreement (SLA):

Tiempo de resolución de incidencia en período de garantía

Se define tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido desde que una incidencia es notificada hasta su completa resolución.

Ante la aparición de una incidencia que afecte al servicio, se establece un tiempo **máximo de resolución de 8 horas laborables**.

Penalizaciones por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Cada licitador deberá proponer los mecanismos de penalización que crea más adecuados en la propuesta que presente.

La Mutua evaluará cada propuesta de SLA's y penalización (por incumplimiento) dentro de los aspectos de juicio de valor, indicados en el cuadro de puntuación.

4.7. Mejoras

Se indicarán todas aquellas características que los licitadores consideren como mejoras técnicas, por ejemplo, interoperatividad, extensión de integración a otros canales de firma, etc ...

4.8. Presentación de ofertas

Las ofertas presentadas deberán guardar el siguiente formato, o similar, dejando la documentación complementaria requerida en anexos (si aplica). Para ello, los

licitadores limitarán su oferta técnica de acuerdo con el índice detallado a continuación:

CAPÍTULO 1 SOLUCIÓN TÉCNICA

- 1.Descripción técnica de la solución o producto y consolas de administración. Propuesta y planificación de implantación y operación.
- 2.Servicios de gestión de incidencias y soporte.
- 3.Gestión y control de SLA's

CAPITULO 2 MEJORAS

Donde se indicarán las mejoras técnicas o de servicio propuestas. Las citadas mejoras deberán estar relacionadas con las referencias que se han efectuado en distintos apartados del presente pliego, se tendrá cuenta dentro de los aspectos de valoración sujeta a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

CAPITULO 3 REFERENCIAS

Donde se indicará la experiencia y la capacidad de los licitadores en proyectos similares

ANEXOS

Otros anexos que los licitadores consideren de interés.

Importante: Además, los licitadores incluirán **una tabla donde se indique claramente la página o páginas del documento propuesta donde se encuentra descrito cada uno de los apartados objeto de valoración.**

5. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Mejor puntuación sobre un total de 100 puntos

Mutua Intercomarcal ha establecido la siguiente tabla de valoración para las propuestas:

Puntos desglosados por criterios de valoración objetiva/ subjetiva:

CRITERIOS VALORACIÓN OBJETIVA (Automática/Fórmulas)	66 PUNTOS
CRITERIOS VALORACIÓN SUBJETIVA (Sujeta a criterios de valor)	34 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

5.1 CUADRO DE PUNTUACIÓN:

Ítem Criterio	CRITERIOS DE VALORACIÓN	Valoración Automática	PUNTOS
	OFERTA ECONÓMICA	SI	50
	CERTIFICACIONES y GARANTIAS		16
1	Referencias de 10 proyectos de volumen igual o superior al de la Mutua Intercomarcal, describiendo su funcionalidad. (1 punto por proyecto)	SI	Hasta 10
2	El licitador dispone de servicio técnico capaz de prestar servicio en Barcelona ciudad.	SI	6
	SOLUCIÓN TECNOLÓGICA		12
3	Planteamiento global y calidad de la solución acorde con los requisitos del pliego	No	Hasta 10
4	Mejoras técnicas propuestas	No	Hasta 2
	GESTIÓN FUNCIONAL		12
5	Calidad de la propuesta respecto a la facilidad integración, esfuerzo de implantación e impacto sobre los sistemas actuales.	No	Hasta 12
	SERVICIOS ASOCIADOS.		10
6	Planificación, utilidad y calidad de los servicios propuestos sobre las licencias, consolas de administración y de gestión de incidencias.	No	Hasta 4
7	Propuesta de SLA's y propuestas de penalizaciones por incumplimiento	No	Hasta 6

Los criterios señalados en la tabla anterior como de valoración automática, esto es, señalados como un **SI**, deberán incluirse dentro del **SOBRE 3**, el resto de criterios señalados como un **NO** deberán incluirse en el **SOBRE 2**.

5.2 VALORACIÓN ECONÓMICA

El licitador deberá cotizar los siguientes productos:

<u>Descripción de producto</u>	<u>cantidad</u>	<u>Precio total</u> <u>propuesto</u>
Licencia anual de firma biométrica por dispositivo o usuario. (tarifa única no vinculada a volumen de firmas realizadas)	105	

PRECIO TOTAL

Valoración Económica (de 0 a 50 puntos):

La obtención de la puntuación respecto a la propuesta económica se obtendrá de la siguiente fórmula:

$$Px = Oe * Pe / Ox$$

Px= Puntuación de la oferta valorada.

Pe= Puntuación de la oferta más económica

Oe= Precio de la oferta más económica

Ox= Precio de la oferta valorada.

La puntuación de **la oferta más económica** será de **50 puntos**.

Baja temeraria: En relación al criterio de la oferta económica, **cuando una oferta sea inferior al 15% de la media de las ofertas presentadas**, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 152 LCSP, Mutua Intercomarcal apreciará, que esta proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados. En este supuesto, se pedirá a la empresa afectada un informe justificativo de la viabilidad de su oferta, que deberá ser entregado en el plazo máximo de **tres días hábiles** desde la notificación. A la vista de este informe y del que elaborarán los servicios técnicos propios, Mutua Intercomarcal podrá declarar la oferta de **anormalmente baja** y, por tanto, **la excluirá de la valoración**, según establece el artículo 152.4 TRLCSP. Las ofertas que no sean calificadas desproporcionadas o temerarias serán puntuadas recibiendo la máxima puntuación la oferta más baja y disminuyendo la puntuación proporcionalmente al aumento de los respectivos presupuestos, de acuerdo con la fórmula anterior.

El licitador que presente una oferta económica igual al presupuesto de licitación obtendrá 0 puntos. Aquellas ofertas económicas, que sobrepasen el importe del presupuesto BASE de licitación quedarán excluidas.

6. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El presupuesto es de 25.000 € anuales. + el IVA correspondiente.
Valor estimado total del contrato es de 100.000 €

7. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.

El plazo de duración del contrato será de un año.

8. PRÓRROGA DEL CONTRATO.

Se contemplan 3 posibles prórrogas de un año cada una de ellas.