

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación de los Servicios digitales de verificación de identidad a través de reconocimiento biométrica para ASEPEYO, mutua colaboradora con la Seguridad social núm. 151.

Expte: CP 00198/2025

ÍNDICE

1. OBJETO DEL PLIEGO	3
1.1. Introducción	3
1.2. Alcance del contrato	3
2. DURACIÓN DEL CONTRATO	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	4
3.1. Situación actual y necesidades funcionales	4
3.1.1. Captura del documento identificativo	4
3.1.2. Captura de la imagen del usuario	4
3.1.3. Prueba de vida	4
3.1.4. Generalidades	5
3.2. Custodia de las evidencias documentales	5
3.3. Certificación de evidencias	5
3.4. Requerimientos técnicos	6
3.4.1. Requisitos de seguridad	6
3.4.2. Garantía de transferencia internacional de datos	6
4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	7
4.1. Disponibilidad y rendimiento	7
4.2. Auditorías e informes	7
4.2.1. Informes de incidencias	7
4.2.2. Informes de calidad y seguimiento ANS	8
4.3. Horario y lugar de trabajo	8
4.4. Garantía de la solución	8
4.5. Condiciones de actualización del producto (si procede)	8
4.5.1. Mantenimiento correctivo	9
4.5.2. Mantenimiento evolutivo	9
5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
5.1. Seguimiento del servicio	10
5.2. Devolución del servicio	10
6. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LAS INCIDENCIAS	11
6.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS / SLA)	11
6.2. Atención técnica al usuario	11
6.3. Incidencias	12
6.4. Tiempo de proceso de verificación	12
7. CONDICIONES DEL SERVICIO	13
7.1. Modelo de relación	13
7.2. Comités de gestión	14
7.2.1. Comité estratégico	14
7.2.2. Comité táctico	15
7.2.3. Comité operativo	15
8. CONDICIONES DE PAGO	16
9. CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	16

1. OBJETO DEL PLIEGO

1.1. Introducción

El objeto es establecer las prescripciones técnicas que han de regir la licitación pública, sujeta a regulación armonizada, de servicios digitales de verificación de identidad a través de reconocimiento biométrico para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº 151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Condiciones Particulares.

1.2. Alcance del contrato

Asepeyo dispone de entornos digitales y aplicaciones móviles creadas específicamente para dar servicio a nuestros grupos de interés (en adelante Usuarios), especialmente a trabajadores protegidos de nuestras empresas asociadas, así como a los trabajadores autónomos adheridos.

Asepeyo dispone actualmente de un sistema para identificar y verificar de manera ágil y segura la identidad de los Usuarios a través del canal telemático, por lo que necesita contratar servicios técnicos para seguir disponiendo de ello.

Todos los componentes del Servicio serán ofertados en modalidad cloud, gestionando el adjudicatario toda la infraestructura necesaria para prestarlo. El Servicio cubrirá las siguientes funciones:

- Validación de la identidad: Se solicitará al Usuario la aportación de un documento de identidad oficial, una imagen facial y una prueba de vida. Se validará la autenticidad del documento, se comprobará que el portador del documento es la misma persona identificada en el documento y que el portador del documento no está suplantando la identidad en el momento de la aportación de las pruebas de identidad.
- Custodia de las evidencias: Toda la trazabilidad y las evidencias documentales del proceso de verificación de la identidad de los Usuarios serán almacenadas y custodiadas por el adjudicatario durante el tiempo de duración del contrato y transferidas a Asepeyo cuando así lo solicite.
- Certificación de evidencias: Las evidencias documentales serán firmadas con un certificado digital emitido por un Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza
- Cualificado, de acuerdo con el Reglamento (UE) Nº 910/2014, e incluido en la relación de prestadores reconocidos (<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>). Del mismo modo estas evidencias irán selladas en el tiempo (timestamp).

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 12 meses con opción de 3 prórrogas de 12 meses, a contar desde la fecha de firma del mismo, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

3.1. *Situación actual y necesidades funcionales*

En el momento de presentación de este pliego, la cobertura de necesidades en Asepeyo es la siguiente:

3.1.1. **Captura del documento identificativo**

- Admitir todos los modelos de DNI españoles en vigor (DNle y DNle 3.0) así como otros documentos de identificación oficiales como pasaporte, NIE y carnet de conducir.
- Admitir todos los modelos de tarjetas de residentes en España en vigor (TIE y certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea).
- Incluir la adaptación del servicio para actualizar cualquier cambio que se produzca en los documentos de identidad oficiales.
- Se debe capturar el anverso y reverso del documento identificativo.
- La captura del documento podrá ser manual o sin intervención del usuario (automática) una vez reúna las condiciones de calidad adecuadas (luz, brillo, nitidez, orientación, etc.). Este requerimiento será puntuable.
- Validar la integridad de los datos visibles del documento contra los datos extraídos de la MRZ (Machine Readable Zone) del mismo.
- Validar que el formato de la MRZ satisface los requisitos de la normativa ICA09303.

3.1.2. **Captura de la imagen del usuario**

- La captura de la imagen facial o selfie podrá ser manual o sin intervención del usuario (automática) una vez reúna las condiciones de calidad adecuadas (luz, brillo, nitidez, orientación, etc.). Este requerimiento será puntuable.
- El servicio realizará un análisis biométrico de la imagen facial capturada y lo validará con el correspondiente a la imagen del documento de identidad.
- Será valorable la definición del proceso de evaluación y validación de los algoritmos empleados para el reconocimiento y análisis biométrico.
- Permitir el control o ajuste del nivel de fiabilidad o scoring del proceso de verificación para determinar la denegación o aceptación del mismo. Esta opción se podrá articular de distintas formas. A modo de ejemplo:
 - facilitando el valor de scoring como resultado del proceso de verificación. Este valor será tratado en el proceso de registro en la web o aplicación móvil.
 - y/o bien, permitiendo la configuración/parametrización de este umbral de fiabilidad y que el Servicio determine en base a éste el resultado de la verificación.

3.1.3. **Prueba de vida**

- Incluir un mecanismo de grabación en video o similar que acredite la prueba de vida del usuario en el mismo momento del autorregistro.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Disponer de medidas y controles que permitan evitar o minimizar posibles fraudes de suplantación de la identidad.

3.1.4. Generalidades

- El servicio podrá operar tanto desde un entorno web como desde la App de dispositivo móvil.
- El servicio debe integrarse de forma directa o automática con las cámaras de los dispositivos móviles y con las cámaras web de los computadores personales (portátiles o sobremesa).
- Disponer de controles y medidas de seguridad que eviten la ejecución del mismo de forma incontrolada o no autorizada (robots, ataques deliberados, errores, por ejemplo.).
- Permitir un diseño gráfico de aspecto y comportamiento completamente integrado con el portal web y la aplicación móvil de Asepeyo, de forma que el usuario no perciba que realiza esta operación en un servicio ajeno. Dicho diseño gráfico deberá ser aprobado por Asepeyo, previamente a su implementación.
- Todos los textos incluidos deben ser configurables y modificables a petición de Asepeyo y/o directamente por Asepeyo.
- El adjudicatario pondrá a disposición de Asepeyo un portal web o consola de gestión que permita consultar distintos aspectos del servicio. A modo de ejemplo, las evidencias documentales en custodia, logs de los procesos de verificación, disponibilidad del servicio, cómputo de procesos de verificación realizados, entre otros.

3.2. Custodia de las evidencias documentales

- a) Las evidencias documentales se deben almacenar en formatos estándar de imagen (jpg, gif, tiff, png, svg, bmp, entre otros) y/o de video (mp4, mkv, avi, por ejemplo).
- b) Las evidencias documentales deben estar accesibles vía web para su consulta y descarga por parte de ASEPEYO.
- c) La búsqueda y localización de las evidencias documentales podrá ser realizada por varios criterios. A modo de ejemplo:
 - Documento de identidad (DNI/NIE/entre otros)
 - Nombre y Apellidos
 - Por fechas
 - Por estados y/o resultados
- d) Las evidencias documentales serán eliminadas sólo bajo petición de ASEPEYO.
- e) Las evidencias documentales serán custodiadas por parte del adjudicatario durante toda la duración del contrato.

3.3. Certificación de evidencias

- Todas las evidencias documentales serán firmadas con un certificado digital emitido por un Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza Cualificado de acuerdo con el

Pliego de Prescripciones Técnicas

Reglamento Europeo Nº 910/2014 e incluido en la relación de prestadores reconocidos (<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>).

- Del mismo modo estas evidencias irán selladas en el tiempo (timestamp) cumpliendo con los requisitos de la norma RFC 3161 Internet X.509 Public Key Infraestructura Time-Stamp Protocol (TSP).

3.4. *Requerimientos técnicos*

A continuación se indican los requisitos técnicos y de seguridad que como mínimo deberá cumplir el servicio ofertado por los licitadores:

3.4.1. **Requisitos de seguridad**

- Todas las comunicaciones con el Servicio estarán implementadas de forma segura. Como mínimo harán uso de protocolos de cifrado de la información e incorporarán mecanismos de autenticación de sesión o similar.
- Control de acceso y auditoría. Todo acceso al servicio debe ser autenticado (usuarios individuales), trazable (logs o equivalente) almacenado y accesible.
- Acreditación de la inclusión de la solución de firma centralizada en el catálogo CNN STIC-105 del Centro Criptográfico Nacional, como Producto Cualificado en el apartado de Herramientas Para Firma Electrónica para el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) con la clasificación ENS-MEDIO. Si no está incluido y de acuerdo a lo previsto en el artículo 19 del ENS (Real Decreto 311/2022), existen otros marcos de reconocida solvencia (Common Criteria, NIST, eIDAS, etc.) que también garantizan el cumplimiento de las medidas de seguridad suficientes y adecuadas. En ese sentido será necesaria la aportación de una certificación que cumpla con los requisitos funcionales de seguridad y de aseguramiento de acuerdo a lo establecido en el mencionado artículo

3.4.2. **Garantía de transferencia internacional de datos**

- Si la propuesta ofertada propone localizar los datos en países que no pertenecen al Espacio Económico Europeo, habría una transferencia internacional de datos, en cuyo caso, y dependiendo del país en que se propongan localizar, deberán proporcionarse garantías jurídicas adicionales adecuadas.
- En este sentido, se considera una garantía adecuada que el país de destino ofrezca un nivel de protección equivalente al legislado por el Espacio Económico Europeo y así se haya aceptado por la Agencia Española de Protección de Datos o la Comisión Europea. En ese caso será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero realizada a la Agencia Española de Protección de Datos para su inscripción en el Registro General de Protección de Datos.
- También serán consideradas garantías adecuadas, las proporcionadas por las empresas ubicadas en los Estados Unidos que hayan suscrito los principios de "Puerto Seguro". En este caso, al igual que en el caso anterior será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero a la Agencia Española de Protección de Datos. En caso contrario, la transferencia internacional de datos necesitará autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, que podrá otorgarse en caso de que el exportador de datos aporte garantías adecuadas.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio, por parte del adjudicatario, deberá estar operativo con todos sus componentes e integrado en el Portal web y App móvil de Asepeyo tras la firma del contrato.

4.1. Disponibilidad y rendimiento

- El servicio debe garantizar el correcto funcionamiento en modalidad 24x7.
- El servicio debe soportar picos de procesos de verificación de usuarios de hasta 10 procesos por segundo.
- El tiempo de respuesta del servicio, entendido como el tiempo de procesamiento que transcurre entre el inicio del proceso de verificación (tras la captura del documento y selfie) y la entrega del resultado, no podrá superar los 5 segundos de tiempo.
- Cualquier intervención, avería, incidencia, o similar, que pudiera degradar total o parcialmente la disponibilidad del Servicio será puesta en conocimiento de Asepeyo lo antes posible.

4.2. Auditorías e informes

4.2.1. Informes de incidencias

Estos informes de periodicidad mensual incluirán la relación de incidencias del servicio acontecidas, con una clasificación según criticidad.

Para las incidencias graves, se presentará un informe específico dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su resolución con la explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y de las medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

Los informes contendrán de forma orientativa la información indicada a continuación:

- Listado con el detalle y estado de las incidencias: tipo de incidencia, la solución, el tiempo empleado desde su apertura hasta su resolución, fechas y horas exactas en que se produjeron y se resolvieron, agentes involucrados en la incidencia.
- Porcentaje de proactividad del proveedor: ratio de incidencias detectadas por el proveedor versus las informadas por el proveedor de Servicios IT de Asepeyo y/o los usuarios.
- Incidencias en las que se ha superado el tiempo máximo de respuesta, diagnóstico y/o resolución.
- Número de interrupciones de servicio por servicio individual en el periodo del informe.
- Listado y cálculo de penalizaciones a aplicar en el mes.
- Disponibilidad mensual de los servicios contratados.
- Informes estadísticos de tiempo máximo de respuesta, diagnóstico y resolución de

incomunicaciones.

4.2.2. Informes de calidad y seguimiento ANS

Estos informes de periodicidad mensual, incluirán la medida real de los parámetros definidos en los ANS, comparándolos con los mínimos incluidos en su propuesta, y que serán iguales o mejores a los exigidos por Asepeyo en este pliego.

Los ANS mínimos exigidos se describen en el apartado específico de ANS.

Los informes contendrán al menos la información relativa a los KPI referentes a calidad y provisión de los servicios.

Deberá ofrecerse una visión de tendencia y evolución de todos los parámetros, con el objetivo de que los informes puedan resultar de interés para los órganos de gobierno del contrato.

El almacenamiento de estos datos hará posible un seguimiento detallado de los KPI a los cuales se refieran los ANS, de forma que se pueda obtener trazabilidad sobre la evolución de los mismos.

4.3. Horario y lugar de trabajo

El equipo del adjudicatario deberá desplazarse para las reuniones que se consideren necesarias por el Responsable del contrato de Asepeyo, independientemente de que estas reuniones se celebren en las propias dependencias de Asepeyo o en otras ubicaciones, corriendo por cuenta del adjudicatario los gastos asociados.

Puede ser también necesario realizar actuaciones puntuales en las dependencias de la empresa adjudicataria por razón de consulta o utilización de material o documentación obrante en esta, sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.

4.4. Garantía de la solución

Dentro de la propuesta se deberá indicar cuál será el plazo de garantía de la herramienta, desde el momento de su puesta en producción, cuyo plazo no podrá ser inferior a los 9 meses.

Este periodo de garantía hace referencia a cualquier error, avería o incidencia (entre otros) imputables al adjudicatario y que implique actuaciones por el mismo, ya sean in situ o a distancia para solventar los problemas detectados y que no impliquen ningún tipo de coste para Asepeyo, con el objetivo de dejar el producto completamente operativo y funcionando correctamente.

Dentro de esta garantía también quedará incluida la revisión de la documentación entregada y en caso de ser necesario, su corrección y actualización, incluyendo todo módulo y/o componente sobre el que se hayan efectuado desarrollos evolutivos a iniciativa del fabricante de software.

4.5. Condiciones de actualización del producto (si procede)

Para todas las actualizaciones de la solución indicadas en los puntos anteriores se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Previa a la aplicación de la actualización del producto, el adjudicatario se compromete a realizar una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- b) Antes de ejecutar la actualización del producto será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo, mediante correo electrónico (que será facilitado en el momento de formalizar

Pliego de Prescripciones Técnicas

el contrato). En dicho correo se confirmará la realización de la copia de seguridad, así como la fecha y hora de cuando será realizada la instalación de la actualización.

- c) Las actualizaciones del producto deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Asepeyo solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- d) Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio, el adjudicatario deberá tratarlo como un error del producto.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizada la aplicación propuesta, conforme a las mejoras o nuevas versiones de la propia aplicación.

Para la incorporación de estas actualizaciones / mejoras no deberán afectar al funcionamiento normal del aplicativo, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el aplicativo.

Dentro del precio de adjudicación del contrato y durante toda la vigencia del contrato se incluirá el mantenimiento correctivo así como la asistencia técnica remota o presencial, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento del software.

4.5.1. Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores de los componentes tecnológicos de la solución y el posible mal funcionamiento por motivos ajenos a Asepeyo y que sean derivados por el diseño, arquitectura, desarrollo, funcionamiento habitual, etc., así como de los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido construidos por el licitador, una vez haya resultado adjudicatario y que formen parte de la solución.

Los tiempos de resolución del error se adaptaran a los especificados en la cláusula correspondiente del presente pliego relativo a las incidencias.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión de la aplicación, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con el visto bueno del personal de Asepeyo, que autorizará el cambio correctivo.

4.5.2. Mantenimiento evolutivo

El servicio de mantenimiento evolutivo incluirá estrictamente aquellas modificaciones a iniciativa del fabricante de software, que no comportarán coste alguno para Asepeyo.

El mantenimiento evolutivo incluirá la generación de la nueva versión de la aplicación, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con el visto bueno del personal de Asepeyo, que autorizará el cambio evolutivo.

Para este pliego no se contempla la solicitud de modificaciones o evoluciones del sistema por parte de Asepeyo.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Seguimiento del servicio

Por defecto, las reuniones se llevarán a cabo mensualmente, a no ser que desde Asepeyo se considere conveniente aumentar o disminuir dicha periodicidad. Aun así, excepcionalmente y si como consecuencia de la evolución del Proyecto se considerara necesaria por Asepeyo la realización de reuniones adicionales, éstas serán de carácter obligatorio para la adjudicataria: por ejemplo, en periodos pre y post implantación del producto en alguna de sus fases

A las reuniones de seguimiento y control deberán asistir, como mínimo, la persona responsable del proyecto de la empresa adjudicataria, así como la persona encargada de la interlocución que designe Asepeyo.

5.2. Devolución del servicio

Antes de finalizar el servicio y en el momento que Asepeyo determine (con un mínimo de 90 días laborables de antelación), el adjudicatario deberá transferir, con el plan de devolución del servicio, el conocimiento y toda la documentación actualizada del proyecto a Asepeyo o a la empresa que Asepeyo establezca, así como facilitar la transición al nuevo sistema de correo electrónico y ofimática que se defina.

Para ello el adjudicatario definirá un Plan de retorno del servicio, el coste del cual estará incluido en la propuesta presentada en el momento de realizar la oferta de esta licitación, en el que se recojan, como mínimo, los aspectos siguientes:

- a) Planificación
- b) Procedimientos y documentación para la transferencia del servicio
- c) Informe de situación, configuración y funcionamiento del producto.
- d) Cualquier otro aspecto que se considere relevante para un proceso de traspaso del servicio de calidad
- e) Metodología de transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación del servicio y, como mínimo, describirá:
 - o La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas de Asepeyo al nuevo adjudicatario.
 - o El acceso al software, la información, la documentación y otro material utilizado por el adjudicatario o Asepeyo en la provisión del servicio.
 - o La formación práctica tutelada, en la que el personal designado por Asepeyo o el nuevo adjudicatario realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad tutelados por el personal del adjudicatario.
- f) Detallar con las obligaciones y tareas que deberán desarrollarse por cada una de las partes en relación con la devolución y que incluya los términos y condiciones en los que se realizará esta reversión.

El adjudicatario del contrato deberá mantener durante la fase de devolución el mismo equipo de trabajo que durante el resto de la prestación, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Se deberá comprometer a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso a Asepeyo, o a terceras partes nombradas por éste, para garantizar un correcto traspaso de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento

de la terminación del contrato.

Asepeyo no tendrá la obligación de asumir una dedicación significativa de recursos propios o del nuevo adjudicatario en las actividades de devolución. Será Asepeyo, o quien Asepeyo designe, el responsable de coordinar o supervisar la devolución del contrato íntegro, gestionando esta actividad con el prestador entrante y saliente del servicio.

6. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LAS INCIDENCIAS

6.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS / SLA)

Para la gestión y seguimiento de los servicios prestados por el adjudicatario, Asepeyo define unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que permiten monitorizar y evaluar la calidad y la gestión de estos servicios a través de unos indicadores que parametrizan el grado de consecución acordado para cada servicio.

Nivel de servicio (ANS) (**incumplimiento grave**):

- La disponibilidad de la aplicación y de acceso a la información que ésta contenga deberá cumplirse en un mínimo del 99,00% mensual.
- Se considera incumplido el ANS si no se cumple el valor mínimo del servicio esperado, lo cual representará la penalización correspondiente según Anexos Pliegos.

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, los componentes del sistema propuesto deberán permitir la operativa de negocio en condiciones de 24x7. Nunca se actuará sobre la instalación en producción de forma directa. Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y Asepeyo elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades del servicio.

6.2. Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta la atención al usuario vía telefónica, e-mail y/o remota, en la cual se resolverán las dudas que estos pudieran tener acerca del funcionamiento de la herramienta. La atención al usuario será:

- a) Funcionamiento estándar del producto: Sin límite de horas (24x7, 365 días al año).
- b) Servicio de atención: horario laborable de lunes a viernes en los días hábiles (9-18h o similar).
- c) Tiempo de respuesta: El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado 6.3 correspondiente de este pliego.
- d) Tiempo de resolución: El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado 6.3 correspondiente de este pliego.

6.3. Incidencias

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio del producto se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias que sirva como complemento a la fase de formación, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en la tramitación de los primeros trámites. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el informe de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en que se ha notificado por el cliente un aviso de avería, hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de tal funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	2 horas	5 horas
Tipo 2	4 horas	12 horas
Tipo 3	6 horas	20 horas
Tipo 4	8 horas	32 horas

- Se considera incumplido el ANS tanto si el tiempo de respuesta como el tiempo de resolución es superior a los indicados en el cuadro, lo cual representará la penalización correspondiente según Anexos Pliegos.

Los incumplimientos para las incidencias de **tipo 1** serán consideradas como un incumplimiento **muy grave**. Para las incidencias **tipo 2 y 3 graves**. Para las de **tipo 4 leve**.

6.4. Tiempo de proceso de verificación

En relación al requerimiento “El tiempo de respuesta del servicio, entendido como el tiempo de procesamiento que transcurre entre el inicio del proceso de verificación (tras la captura del documento y selfie) y la entrega del resultado, no podrá superar los 5 segundos de tiempo”, en

Pliego de Prescripciones Técnicas

caso de superar el tiempo de respuesta adjudicado en un porcentaje superior al 10% de las validaciones mensuales da pie a un incumplimiento.

El adjudicatario deberá ofrecer mecanismos que permitan a Asepeyo consultar, con carácter mensual, el tiempo de proceso de las verificaciones. Preferentemente a través del portal o consola de gestión. Por defecto será facilitado mediante correo electrónico.

El incumplimiento de este ANS significa una falta grave.

Cabe la posibilidad que Asepeyo contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada y sea el proveedor externo de servicios TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar respuesta que corresponda.

Las incidencias deberán ser registradas y actualizadas en la plataforma de ticketing propia de ASEPEYO. Para lo cual, el adjudicatario deberá integrarse con ella vía API REST.

El adjudicatario deberá generar, mensualmente, la información especificada en los anexos correspondientes a los ANS, a partir de la información registrada en las herramientas de ticketing.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO

Asepeyo tiene externalizados en un único proveedor todos los procesos de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, así como la totalidad de la gestión de sus Sistemas de Información.

Asimismo, Asepeyo dispondrá de una plataforma integrada basada en metodología DevOps buscando la integración continua y el despliegue continuo en tecnología basada en Docker. En este momento Asepeyo está definiendo los componentes de dicha plataforma.

Dentro de la fase inicial del proyecto, el adjudicatario en consenso con Asepeyo, se acordará y definirá el modelo de relación, gestión y gobernanza que mejor se adecue a las necesidades.

7.1. Modelo de relación

Dentro de la propuesta a presentar, se deberá detallar en profundidad las directrices del modelo indicado en este apartado, relación por parte del licitador y terceros con Asepeyo, así como los mecanismos de control asociados a los distintos niveles de responsabilidad que se definan.

Aunque la totalidad de los roles se definirá en el plan de proyecto al inicio del mismo junto con el plan de comunicación, en la propuesta que el licitador presente del modelo de relación para una correcta implantación, deberá indicarse y definirse las responsabilidades que se consideren necesarias para permitir la correcta articulación con los roles asumidos. Como mínimo, incluirá:

- **Gestor del contrato:** Gestionarán los niveles estratégico y táctico del contrato, de acuerdo con la metodología de gestión tradicional de proyectos. Será la figura de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento ejecutivo del contrato.
- **Gestor del servicio:** Gestionará la operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de

Pliego de Prescripciones Técnicas

la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.

Para presentar la oferta correctamente, se debe tener en cuenta los perfiles mínimos del equipo de trabajo definidos en el apartado correspondiente en este mismo pliego.

7.2. *Comités de gestión*

El principal objetivo de los “Comités de gestión” será la función de control y coordinación de la ejecución del contrato, de manera que se garantice la máxima calidad en todos los servicios objeto del contrato. Una vez quede adjudicado el contrato, se establecerán responsabilidades conjuntas entre Asepeyo y el adjudicatario a través de la creación, composición, definición, periodicidad e implantación de los “Comités de gestión”.

El modelo de relación entre adjudicatario y Asepeyo deberá articularse con los Comités Estratégico, Táctico y Operativo. Los licitadores deberán confirmar en sus propuestas que se crearán dichos Comités y que como mínimo, se incluirán las características detalladas a continuación:

Adicionalmente y una vez configurados todos los comités de gestión, cabe la posibilidad que sean modificados y/o anulados, dependiendo de los resultados que estén facilitando o su operatividad y siempre de conformidad por parte de Asepeyo y el adjudicatario. De igual modo, existirá la posibilidad de añadir nuevos Comités a los creados al principio de la ejecución del contrato.

Asepeyo se reserva el derecho, si así lo estimara conveniente, de exigir cambios en la frecuencia de celebración de las reuniones de seguimiento, el contenido y actividades de las mismas, así como solicitar reuniones extraordinarias de seguimiento.

Adicionalmente y de forma extraordinaria, bajo la supervisión de los comités de ámbito estratégico, podrá formarse un equipo de trabajo de carácter temporal con objetivos específicos acordados previamente.

Para todas las reuniones de los comités, el adjudicatario se compromete a formalizar un acta que irá firmada por ambas partes.

7.2.1. **Comité estratégico**

- Responsable de la toma de decisiones estratégicas a medio-largo plazo
 - Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo (presupuesto).
 - Seguimiento global de expectativas y feedback de Asepeyo al adjudicatario con el servicio prestado.
- El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarán en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones.
- Para este Comité, Asepeyo estima que su frecuencia debería ser como mínimo semestral, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

7.2.2. Comité táctico

- Responsable del seguimiento del servicio a nivel gerencial:
 - o Revisión y aprobación de ANS.
 - o Seguimiento y control global de la operación y provisión del servicio. Cumplimiento de niveles de servicio y penalizaciones aplicables dentro del período.
 - o Análisis de KPIs de procesos de gestión de forma global y por servicio.
 - o Nivel de alineación de los procesos de gestión del adjudicatario con los procesos de Asepeyo.
 - o Seguimiento de situaciones especiales no recogidas en los procesos de gestión.
 - o Cumplimiento del adjudicatario de los modelos de calidad y seguridad de los servicios de Asepeyo.
 - o Seguimiento del contrato y facturación
 - o Seguimiento de indicadores de calidad de servicio.
 - o Seguimiento de incidencias y de la resolución de incidencias de casos específicos o críticos.
 - o Planificación y gestión de auditorías, análisis de resultados, gestión de no conformidades y puntos de mejora.
 - o Seguimiento de acciones correctivas y preventivas derivadas de las auditorías.
 - o Gestión de riesgos: Riesgos identificados y planes de mitigación.
- El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarán en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones.
- Para este Comité, Asepeyo estima que su frecuencia debería ser como mínimo mensual y en cada cierre de certificación, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

7.2.3. Comité operativo

- Gestión diaria de la actividad del servicio
 - o Desarrollar y mantener los procedimientos operativos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
 - o Análisis de peticiones y situaciones de cambio en los servicios, así como su escalado al ámbito estratégico si fuera necesario.
 - o Escalado de posibles mejoras detectadas en el servicio.
 - o Tratamiento de las problemáticas específicas detectadas.
- El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarán en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones.
- Para este Comité, Asepeyo estima que su frecuencia debería ser como mínimo quincenal, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

8. CONDICIONES DE PAGO

El adjudicatario, en base a las necesidades de Asepeyo, emitirá como mínimo facturas mensuales a mes vencido, donde deberá indicarse como mínimo:

- Periodo de facturación
- Número de validaciones que se facturan

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>). El código DIR es el GE0000510 (en los 3 apartados: Órgano Gestor, Unidad Tramitadora y Oficina Contable).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que Asepeyo facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

Se requiere que la facturación mensual se entregue en un formato inteligible y tratable de acuerdo con los criterios que se fijen desde ASEPEYO. Por ello, el sistema de facturación debe permitir, como mínimo, las siguientes facilidades:

- La facturación será en formato electrónico e incluirá el máximo detalle posible (concepto facturado, unidades, periodo de facturación, código del contrato, entre otros). En caso de que se requiera una intervención manual en el proceso de facturación, ésta será responsabilidad del adjudicatario, mediante el rol de gestor de servicio propuesto por el propio adjudicatario.
- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y con un formato tratable informáticamente.
- El adjudicatario no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a ASEPEYO para su revisión y conformidad.

9. CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Como garantía de la capacidad técnica para la ejecución del contrato, el licitador deberá acreditar que dispone de un sistema de gestión de seguridad de la información certificado en el **Nivel Medio** (o superior) del Esquema Nacional de Seguridad (**ENS**), de acuerdo con el Real Decreto 311/2022. Este requisito es indispensable para garantizar las dimensiones de disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad en la prestación del servicio de videoidentificación.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Las empresas que se presenten a la licitación **deben aportar** la siguiente documentación para demostrar su conformidad con el ENS de Grado Medio (o superior), en el momento de presentación de la oferta:

Se deberá aportar el Certificado de Conformidad con el ENS en Grado Medio (o superior) emitido por una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

La empresa que resulte adjudicataria **estará comprometida** durante la ejecución del contrato a:

Mantener la política de seguridad formalmente aprobada y documentada.

Designar un responsable de seguridad y un responsable del sistema para el servicio.

Disponer y aplicar procedimientos documentación para los procesos críticos relacionados con el contrato (gestión de accesos, gestión de incidencias, copias de seguridad, recuperación de información...)

Formar al personal asignado al servicio en la seguridad de la información tratada.

Juan Luis Pagés Lara

Dir. Tecnologías Información Asepeyo