PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL DE LA IDENTIDAD Y DATOS APORTADOS POR LOS PARTICIPANTES EN LOS JUEGOS

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº *26/366*

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 1

2 OBJETO 1

3 PLAZO DE COMIENZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS PREVIOS A LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO 2

4 REQUISITOS DEL SERVICIO 2

4.1 Proceso de verificación con el usuario 3

4.1.1 Validación de los documentos 3

4.1.2 Biometría facial 3

4.1.3 Prueba de vida 4

4.1.4 Otros: General 4

4.2 Custodia de las pruebas documentales 5

4.3 Certificación de evidencias 6

4.4 Verificación contra listas de personas y entidades sujetas a sanciones y contramedidas financieras internacionales. 6

4.5 Servicio de atención al cliente. 6

4.6 Trabajos de integración 8

4.6.1 Entorno tecnológico 9

1.1.1.1. APLICATIVO WEB PARA LA COMERCIALIZACIÓN ONLINE DE PRODUCTOS: 9

1.1.1.2. APP MÓVIL PARA LA COMERCIALIZACIÓN ONLINE DE PRODUCTOS: 9

4.6.2 Requisitos funcionales 11

4.6.3 Requisitos no funcionales 13

5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 13

6 PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN 14

7 CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 15

7.1 Aspectos generales 15

7.2 Identificación y autenticación 16

7.3 Control de acceso lógico 16

7.4 Protección de la información 16

7.5 Uso de recursos de SELAE 17

7.6 Tratamiento de incidentes de seguridad 18

7.7 Registro y auditoría 18

7.8 Verificación 18

1 ANTECEDENTES

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (en adelante "SELAE") tiene por objeto la gestión, explotación y comercialización de la actividad del juego en sus distintas modalidades, como por ejemplo, los juegos propiamente dichos, loterías, apuestas, rifas y concursos, tanto los realizados a través de medios presenciales como a través de canales electrónicos, informáticos, telemáticos, interactivos, audiovisuales o cualesquiera otros que se pudieran crear o establecer en el futuro.

SELAE actualmente está identificando y verificando documentalmente la identidad de los participantes en sus productos de juego a través del canal telemático, en cumplimiento de la normativa de juego, prevención de blanqueo de capitales y fiscal.

2 OBJETO

El objeto del presente procedimiento es contratar un servicio de verificación documental de identidad y de datos aportados por los participantes en los juegos de SELAE (en adelante el "**Servicio**"), así como los trabajos de integración previos necesarios para que el Servicio se pueda utilizar desde los aplicativos software de SELAE.

Todos los componentes del Servicio de verificación documental serán ofertados en modo servicio, gestionando el adjudicatario toda la infraestructura necesaria para prestarlo. El Servicio cubrirá las siguientes funciones:

1. Validación de la identidad

Se solicitará al cliente la aportación de un documento de identidad, una imagen facial y, en su caso, una prueba de vida. Se validará la autenticidad del documento, 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 de otra persona en el momento de la aportación de las pruebas de identidad.

2. Custodia de las pruebas documentales

Todas las pruebas documentales aportadas para validar la identidad de los clientes serán almacenadas y custodiadas por el adjudicatario temporalmente hasta que sean transferidas a SELAE.

3. Certificación de evidencias

Todas las pruebas documentales aportadas irán cifradas y acompañadas de un sello de tiempo realizado por un prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza de acuerdo con Reglamento (UE) Nº 910/2014 e incluido en la lista de confianza establecida, mantenida y publicada por el Ministerio de Transformación Digital y de la Función Pública según figura en los artículos 16 y 17 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

4. Verificación contra listas públicas de sanciones o contramedidas financieras internacionales.

Para todas las identidades verificadas documentalmente se comprobará que no figuran en las listas públicas de personas o entidades sujetas a sanciones o contramedidas financieras internacionales que resulte preceptivo consultar según la normativa vigente en cada momento.

5. Servicio de atención al cliente

El adjudicatario deberá proveer un servicio de atención telefónica, y mediante correo electrónico, a los clientes de SELAE para solventar los problemas y/o dudas que puedan tener en el uso del Servicio.

6. Trabajos de integración

El adjudicatario deberá realizar los trabajos previos necesarios para que el Servicio se pueda utilizar desde los aplicativos software de SELAE, incluyendo, a tal efecto, el suministro de los interfaces de usuarios y componentes que permitan su integración con los siguientes aplicativos:

a) aplicativo web para la comercialización ONLINE de productos

b) app móvil (IOS y Android) para la comercialización ONLINE de productos.

c) app móvil (IOS y Android) para la comercialización presencial de productos.

d) Se deberá proporcionar una web externa a SELAE para la verificación online de los usuarios fuera de la infraestructura de SELAE.

3 PLAZO DE COMIENZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS PREVIOS A LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La fecha de comienzo de la prestación del Servicio es el 12 de marzo de 2027.

El adjudicatario deberá comenzar los trabajos de personalización, integración y pruebas de su servicio con los aplicativos de SELAE desde el momento de la firma del contrato, al objeto de que el Servicio esté operativo y estén superadas las pruebas de aceptación realizadas por personal de SELAE con anterioridad al 12 de marzo de 2027.

A estos efectos, el adjudicatario deberá garantizar el comienzo de la prestación del Servicio en la fecha indicada, ya sea por medios propios o del adjudicatario anterior. La fecha de comienzo de la prestación del Servicio tendrá la consideración de obligación esencial.

En caso de incumplimiento, y con independencia de las penalidades previstas en la cláusula 44 del Cuadro Resumen, el adjudicatario deberá hacerse cargo de los costes del servicio que deba seguir manteniéndose, una vez vencido el contrato vigente, como consecuencia del incumplimiento del citado plazo.

4 REQUISITOS DEL SERVICIO

A) El Servicio debe cumplir con los siguientes requisitos:

4.1 Proceso de verificación con el usuario

4.1.1 Validación de los documentos

- El Servicio debe admitir todos los modelos de DNI españoles en vigor (DNIe ,DNIe 3.0, y DNIe 4.0 (formato europeo).

- El Servicio debe admitir todos los modelos de tarjetas de residentes en España en vigor (TIE con foto, tarjeta de asilo con foto, permiso de residencia con foto).

- El Servicio debe de admitir el certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea (tarjeta verde sin foto/certificado de comisaría sin foto) y todos los pasaportes de la Unión Europea, como documentación complementaria al certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea.

- Se debe aportar el anverso y reverso de la documentación (este último solo en los casos en los que el reverso contenga información).

- Debe ser posible la inclusión de nuevos documentos de identificación en el Servicio a petición de SELAE, con un proceso poco intrusivo y en un plazo no superior a 60 días.

- En el caso de que se aporte el certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea, el servicio continuará pidiendo el pasaporte del titular, antes de pasar a la biometría facial.

- El servicio validará la autenticidad del documento o documentos presentados.

- El Servicio validará la correspondencia entre los datos visibles del documento que estén incluidos en la MRZ (Machine Readable Zone) y los datos extraídos de este, en aquellos documentos que incorporen dicha zona

- El Servicio validará el cumplimento de la normativa ICAO9303 en la construcción de la MRZ: OACI Doc 9303, Parte 3, en su versión vigente o equivalente en aquellos documentos que incorporen esta MRZ.

En el caso del flujo principal (véanse requisitos funcionales más adelante):

- La captura de imágenes del/los documento/s debe verse precedida de una pantalla con información de ayuda para la correcta ejecución de esta captura. Será posible incorporar imágenes en esta pantalla de ayuda para facilitar su comprensión.

- La captura de imágenes del documento se debe realizar de manera automática, una vez detectados todos los parámetros de calidad correctos para realizar la validación. No se admitirán archivos pregrabados, ni soluciones en las que el usuario tenga que decidir de forma manual el momento de la captura, por considerar que la experiencia de usuario no es buena, causaría rechazo de uso y una alta tasa de fallo por calidad insuficiente en las capturas.

4.1.2 Biometría facial

- El servicio comprobará que la persona portadora de la documentación que ejecuta el servicio es la misma persona identificada en el documento o documentos aportados.

- El Servicio realizará un análisis biométrico de la imagen facial capturada.

- Los algoritmos empleados para el análisis biométrico facial deben estar verificados por el NIST (National Institute of Standards and Technology) en sus test de vendedores de algoritmos de reconocimiento y verificación facial FRTE (Face Recognition Technology Evaluation) y análisis FATE (Face Analysis Technology Evaluation) o equivalente.

- El Servicio debe permitir configurar los umbrales para dar una identificación como aceptable para que estos pueden ser ajustados a las necesidades de negocio.

- El Servicio debe dar la posibilidad de configurar un mecanismo de mitigación del fraude de suplantación (anti-spoofing) que permita detectar imágenes manipuladas que se aporten al servicio en lugar de imágenes de la persona o fotos de personas reales (según el flujo utilizado).

- El servicio no permitirá el almacenamiento, extracción o cualquier tipo de tratamiento posterior de plantillas biométricas de las comprobaciones realizadas. Cualquier información generada durante la comprobación será efímera, a excepción del resultado y los detalles técnicos de la comprobación realizada. La información de entrada y de salida será sellada, almacenada con un cifrado robusto y custodiada con acceso restringido y trazable, hasta que SELAE requiera su acceso o entrega, de forma que se garantice la integridad, confidencialidad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad de la información.

En el caso del flujo principal:

- El Servicio permitirá la captura de una imagen facial del portador del documento.

- La captura de la imagen facial debe verse precedida de una pantalla con información de ayuda para la correcta ejecución de esta captura. Será posible incorporar imágenes en esta pantalla de ayuda para facilitar su comprensión.

- Una vez realizada la captura, el servicio podrá ser configurado de tal manera que se muestre la imagen capturada al usuario para que este chequee y decida si esta captura es suficientemente válida para enviarse al servicio, lo que podrá realizar en este caso manualmente, o proceder a repetir la captura.

4.1.3 Prueba de vida

En el caso del flujo principal:

- El Servicio debe ser flexible en cuanto a los gestos que se pudieran solicitar al usuario para mitigar el fraude de suplantación.

En el caso del flujo alternativo, no será obligatorio aportar una prueba de vida.

4.1.4 Otros: General

- Al iniciarse, se solicitará al jugador que confirme que queda informado y entiende que la información que va a proporcionar quedará grabada en el sistema, además de mostrarle una información (configurable por SELAE mediante literales) en la que se le ponga en antecedentes de cómo será el proceso y la documentación que necesitará para completarlo.

- El proceso debe informar al cliente sobre la garantía en la protección de datos personales y el uso que se va a hacer de la información aportada.

- Se debe asegurar la autenticidad, vigencia e integridad de los documentos de identificación.

- Se debe asegurar la privacidad del cliente.

- El proceso contará con algún mecanismo de seguridad que evite que robots puedan realizar verificaciones de identidad de forma descontrolada

- El proceso contará con un sistema de trazas de negocio que permita analizar los puntos negros donde los usuarios abandonan el proceso o tienen dificultades y que permita acometer cambios rápidos en los puntos más críticos. Estas trazas permitirán distinguir todos los pasos por los que va pasando un usuario concreto dentro del servicio de verificación documental. También permitirán extraer estadísticas para un intervalo de fechas determinado y poner estas a disposición de SELAE sobre el embudo de conversión del servicio, con una granularidad hasta la pantalla individual por la que pasa el usuario Este sistema de trazas no utilizará en ningún caso dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales de los clientes y respetará la privacidad de los mismos

- El Servicio de verificación incluirá una experiencia de usuario y un diseño gráfico completamente integrados con la parte de la Plataforma de SELAE desde el que es llamado (web y Apps), de tal manera que el cliente no tenga la sensación de que realiza una operación externa a la misma. El aspecto gráfico del Servicio deberá ser aprobado por SELAE previo a su implementación y podrá modificarse a petición de este para adecuarlo al diseño gráfico de su web y Apps.

- Todos los textos incluidos en el Servicio serán configurables mediante ficheros de literales y modificables por SELAE bajo petición y deberán proporcionarse en los 6 idiomas de la web de SELAE (catalán, valenciano, vasco, gallego, castellano e inglés).

- El Servicio debe incluir reglas de configuración, umbrales y pesos sobre los chequeos realizados de tal manera que la catalogación y validación de usuarios sea suficientemente flexible (al menos para los chequeos de validación de documentos, la prueba de vida y la validación facial).

4.2 Custodia de las pruebas documentales

- Las pruebas documentales se deben almacenar en formatos estándar como por ejemplo formatos de imagen jpg, gif, tiff, png, svg, bmp, o formatos de video mp4, mkv,avi.

- Las pruebas documentales deben estar accesibles para su consulta en cualquier momento por parte de SELAE.

- Las pruebas documentales serán dadas de baja y eliminadas tras ser descargadas a los sistemas de SELAE y transcurrido el periodo de custodia.

- Las pruebas documentales serán custodiadas durante como mínimo 1 mes.

- Las pruebas documentales podrán ser descargadas a servidores de SELAE cuando sea necesario. En cualquier caso, deberán transferirse a SELAE por medios seguros siguiendo los requisitos que establezca el departamento de Seguridad de la Información de SELAE.

- El adjudicatario proporcionará un servicio telemático para que la descarga de pruebas documentales pueda ser integrada con los aplicativos de SELAE.

- El adjudicatario proporcionará el servicio telemático de descarga de pruebas documentales a través de un interfaz de backoffice, para poder realizar descargas de forma manual en cualquier momento por parte de usuarios de SELAE. Será posible obtener las pruebas documentales almacenadas para cualquier fecha de verificación a partir del número de DNI (o número de documento de verificación utilizado) proporcionado por el usuario.

4.3 Certificación de evidencias.

- Todas las evidencias estarán firmadas con un sello cualificado de tiempo electrónico realizado por un prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza Cualificado de acuerdo con Reglamento (UE) Nº 910/2014 e incluido en la lista de confianza establecida, mantenida y publicada por el Ministerio de Transformación Digital y de la Función Pública (según las competencias derivadas de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza).

- Cumplirán con la norma RFC 3161 actualizada por RFC 5816 o equivalente.

4.4 Verificación contra listas de personas y entidades sujetas a sanciones y contramedidas financieras internacionales.

- El adjudicatario procederá al cruce de la identidad de cada jugador con las listas públicas de personas y entidades sujetas a sanciones y contramedidas financieras que en cada momento sea preceptivo utilizar de conformidad con la normativa vigente, e incorporará a la información asociada al jugador que devuelva a SELAE los casos de coincidencia positiva con las personas que figuran en dichas listas. Este chequeo permitirá incorporar una lista blanca de usuarios a petición de SELAE para evitar falsos positivos. Se utilizarán estos servicios para verificar a todos los jugadores respecto de los que aplique la verificación documental.

- A la fecha de publicación de este pliego, la lista de la Unión Europea actualizada diariamente a la que deberá accederse está disponible en el siguiente enlace: https://webgate.ec.europa.eu/europeaid/fsd/fsf/public/files/xmlFullSanctionsList_1_1/content?token=n0026u0p.

- SELAE se reserva el derecho a modificar el referido enlace si la evolución en esta materia así lo exige. Las modificaciones que, en su caso, sea necesario realizar, se entenderán incluidas en el precio ofertado.

4.5 Servicio de atención al cliente.

- El adjudicatario deberá proveer un número de teléfono, de tarificación reducida o gratuita (900xxx, y su equivalente número fijo 9xxxxxxxx), a través del que suministrará un servicio de atención telefónica a los clientes de SELAE para solventar los problemas y/o dudas que puedan tener en el uso del Servicio. Este servicio deberá cumplir la **Ley 10/2025 de 26 de**

diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela ("Ley 10/2025").

- El adjudicatario deberá proveer una dirección de correo electrónico a través de la que se suministrará un servicio de atención por correo a los clientes de SELAE para solventar los problemas y/o dudas en relación con el uso de ese Servicio.

- Niveles de atención:

  - El adjudicatario dispondrá de los medios humanos necesarios para garantizar los niveles de calidad en la atención al cliente necesarios para el cumplimiento de la Ley 10/2025.

  - El Servicio será prestado en las instalaciones del adjudicatario, cubriendo el alcance máximo de la presente licitación para la prestación del soporte de atención al cliente.

  - Facilitará al Centro de Atención al Usuario (CAU) de SELAE una clave para acceder a su distribuidor automático de llamadas (ACD) y remitirá informes semanales y mensuales con:
    - Llamadas recibidas
    - Llamadas atendidas
    - Llamadas perdidas en cola
    - Llamadas perdidas en saturación
    - Llamadas abandonadas
    - Llamadas realizadas
    - Tiempo medio de espera
    - Tiempo medio de la llamada
    - Verificaciones de identidad manuales realizadas, diferenciando según su resultado (verificado o no verificado)

- Dimensión del Servicio: para la asignación de recursos a este servicio de atención para el usuario final, se debe tener en cuenta que:

  - Deberá cumplir con los niveles mínimos de calidad exigidos por la Ley 10/2025.

  - Los operadores deberán ser capaces de recoger de forma manual las evidencias documentales para aquellos clientes que así lo soliciten porque no hayan sido capaces de ejecutar el Servicio automatizado.

  - Con dichas evidencias deberán completar el proceso de verificación de forma manual.

- Esta verificación de identidad y las correspondientes evidencias se incluirán en la base de datos de usuarios, anotando adicionalmente que el proceso ha sido manual.

A título informativo, el volumen de verificaciones documentales finalizadas mensual podría alcanzar las 45.000 durante la campaña de Navidad (diciembre y enero) y 22.000 durante el resto de meses del año. En todo caso, este dato es meramente estimativo y no afectará a los términos y condiciones del contrato.

- Se facilitará un teléfono distinto al de los clientes, así como un correo electrónico, para que exista una comunicación entre el Centro de Atención al Usuario (CAU) de SELAE y el Servicio de Operadores del Adjudicatario, para la transmisión de incidentes o incidencias en los sistemas, etc.

- Al finalizar la llamada se efectuará una encuesta de satisfacción en la que se solicitará que el cliente valore la solución y el trato recibido.

- Indicadores periódicos a suministrar a SELAE por el adjudicatario:

  - Resultados de encuesta de satisfacción de la atención:
    - Trato recibido
    - Solución recibida
  - Porcentaje de incidencias resueltas con éxito.
  - Número de incidencias por Tipología de problemas.

A los efectos del presente pliego, se entenderá por incidencia cualquier contacto de un cliente con el Departamento de atención al cliente, por el medio que sea.

- Registro de las incidencias:

  - Las incidencias se registrarán en la herramienta de registro del adjudicatario.
  - El adjudicatario facilitará al Centro de Atención al Usuario (CAU) de SELAE, acceso a la herramienta de registro.
  - Dicho acceso debe permitir tener visibilidad de los historiales de los clientes y obtener informes del Servicio.
  - Las incidencias se tipificarán.

- Previo al comienzo del Servicio, el adjudicatario proporcionará todos aquellos componentes técnicos necesarios para facilitar el acceso, tanto al ACD como a la herramienta de registro, desde las instalaciones de SELAE.

4.6 Trabajos de integración

SELAE pone a disposición de sus clientes registrados dos canales de participación en los productos de juego: el sitio web www.loteriasyapuestas.es y una App (Android e IOS) para dispositivos móviles. También se dispone de una App (Android e IOS) para uso en las tiendas

físicas. El adjudicatario será el responsable de integrar el Servicio de verificación de identidad en dichos canales para lo cual debe disponer o desarrollar los interfaces de usuarios y los componentes software apropiados que deberán quedar personalizados para que su aspecto sea homogéneo con el software de SELAE.

Quedará incluido dentro del precio ofertado, la realización por parte del adjudicatario de todos los trabajos que sean necesarios para garantizar durante toda la vigencia del contrato la integración del Servicio con los aplicativos de SELAE en los términos señalados en el presente Pliego, incluyendo, a título de ejemplo, la realización de todas la tareas de adaptación en los interfaces de usuarios y componentes que fuesen necesarios como consecuencia de las modificaciones correctivas o evolutivas que, en su caso, lleve a cabo SELAE en sus aplicativos, así como, la realización de las tareas de integración que sean necesarias con cualquier nuevo canal de participación que SELAE pueda desarrollar en el futuro.

4.6.1 Entorno tecnológico

Los trabajos de integración de los aplicativos de SELAE con el Servicio deben contemplar los siguientes aplicativos con sus respectivos entornos tecnológicos.

4.6.1.1 Aplicativo web para la comercialización ONLINE de productos:

- Frontend (html, html5, javascript, ccs 3, jquery)
- Backend (spring mvc, jsp, servicios REST)

4.6.1.2 App móvil para la comercialización ONLINE de productos:

- Nueva App Compras
  - Compatible con webView , WKWebView y Customs Tabs
  - Net Android y Net iOS sobre el framework MAUI .
  - Versión actual Net9 ,compatible con net 10 y futuras
  - SDK Android min 27 sdk target 35iOS mínimo 15, con soporte a 26 y futuras actualizaciones a los últimos sdks oficiales de Android e ios
- App Compras (a deprecar, actual producción)
  - Cordova 10.0.0
  - Android sdk 35
  - Android min API 24
  - AngularJS (ojo no Angular)
  - AngularJS 1.7.4

- Ionic: 2.0.0.
- iOS - > 9.0
- SDK 14 con xcode 12.2
- min version :

  En la versión que hay ahora mismo en producción (16.0.02) --> Android 8 o superior

  A partir de la versión 17.0.00 --> Android 9 o superior y Xcode 13.2.1 en la última versión

4.6.1.3 App móvil para el canal presencial:

- Nueva App LoteriasPRO
  - Ionic 8 + Angular 20.3 + Capacitor > 8.1
- App LoteriasPRO (a deprecar, actual producción)
  - Versión 3.9.XX
  - Angular 5.2.4
  - Ionic: 3.9.10
  - Cordova: 11.0.0
  - Cordova Platforms : android 12.0.1, ios 6.2.0
  - Android : 5.0 o superior
  - iOS: 11 o superior.
  - Versión 3.10.XX y posteriores -->
  - Angular 5.2.4
  - Ionic: 3.9.10
  - Android : 5.0 o superior
  - iOS: 11 o superior.
  - Android sdk 35
  - Android min API 24

- SDK 14 con xcode 12.2

4.6.2 Requisitos funcionales

4.6.2.1 Requisitos de integración con los aplicativos de SELAE

En este apartado se describen los requisitos funcionales que debe cumplir el sistema. Para cumplir con estos requisitos el adjudicatario será el único responsable de la implementación de estos en los aplicativos clientes de SELAE, cliente web, app móvil de venta y app móvil presencial. Las modificaciones que haya que realizar en servicios SELAE de backend existentes o servicios de backend nuevos que haya que desarrollar serán responsabilidad de SELAE.

- Tanto la web como las Apps de SELAE dispondrán de un enlace al Servicio de verificación documental proporcionado por el adjudicatario en las pantallas de Perfil del usuario, accesible una vez este esté registrado y autenticado. SELAE trasladará al Servicio un identificador del cliente y tras cada llamada, el Servicio devolverá a la Plataforma de SELAE una respuesta posterior a su ejecución e interacción con el usuario, indicando el identificador del usuario compartido con SELAE y el grado de cumplimiento de los requisitos de verificación de identidad para dicho usuario. Asimismo, se le redirigirá a sendas pantallas de vuelta en la Plataforma de SELAE en cada caso (web y Apps).

- Adicionalmente, será configurable un enlace de registro en la Plataforma de venta online de SELAE (webs y Apps) para el cuál:

  - Como primer paso se dirigirá al usuario al Servicio de verificación documental proporcionado por el adjudicatario, asociado a un identificador único enviado por SELAE.

- La interfaz de usuario del servicio integrada en la web de SELAE ofrecerá 2 flujos:

  - El flujo principal será interactivo y hará uso de la cámara y otras capacidades técnicas del dispositivo para la captura de documentos y resto de datos.

  - Un flujo alternativo mediante formulario que permitirá al usuario adjuntar los documentos y una foto selfie o archivo con la prueba de vida, orientado a mejorar la conversión en dispositivos con capacidades limitadas y ofrecer la posibilidad de verificarse a través de un PC sin cámara.

  - SELAE podrá activar o desactivar los flujos en cualquier momento.

- La Plataforma de SELAE recibirá del Servicio de verificación al menos los siguientes campos para almacenarlos (entre paréntesis el nº de campos separados para cada concepto):

  - Identificador compartido con SELAE del usuario.

  - Nombre (1)

  - Apellidos (2)

  - Sexo (1)

- Nacionalidad (1)
- Fecha de nacimiento (3)
- Nº NIF/NIE (1)
- Domicilio (1)
- Scoring de verificación
- Tipo de verificación (automática por el flujo principal, manual por el flujo alternativo, manual con asistencia CAU por el flujo alternativo).

4.6.2.2 Requisitos de backoffice

- La plataforma debe de suministrar interfaces de usuario de backoffice para que el personal de SELAE pueda consultar toda la información. Se proporcionará formación y manuales de usuario de la herramienta.
- Se podrá hacer búsquedas de identidades por varios criterios, al menos por:
  - NIF/NIE
  - Nombre
  - Apellidos
  - Fecha de caducidad de la documentación anterior/posterior/igual a una fecha
  - Estado de la verificación
  - Fecha de alta anterior/posterior/igual a una fecha
- La información documental podrá ser previsualizada antes de seleccionar una identidad concreta.
- La información documental podrá ser descargada en un formato estándar.
- Una identidad podrá ser dada de baja manualmente.
- Se deben poder consultar las certificaciones de tiempo de las evidencias

4.6.2.3 Requisitos para la devolución del Servicio

- Todas las evidencias custodiadas por el adjudicatario podrán ser exportadas a un formato de intercambio standard.
- El proceso de devolución debe poder ser ejecutado en un tiempo razonablemente corto. O por pasos incrementales.

- El Servicio de verificación documental en ningún caso podrá permanecer interrumpido más de 12 horas por causa del proceso de devolución del Servicio a SELAE o a otro proveedor.

- Toda la información almacenada como evidencias deberá mantener la misma validez en el nuevo suministrador.

- Se formará al nuevo personal implicado para la correcta explotación de los servicios con el fin de minimizar el impacto del cambio.

4.6.3 Requisitos no funcionales

4.6.3.1 Alta disponibilidad.

- Todos los componentes del Servicio deben estar desplegados para garantizar la alta disponibilidad

- El Servicio debe estar disponible 7x24

4.6.3.2 Rendimiento

- El Servicio debe soportar tasas pico de verificación documental de clientes de 10 clientes/segundo

4.6.3.3 Seguridad

- Todas las comunicaciones entre SELAE y el Servicio serán cifradas y autenticadas.

4.6.3.4 Soporte

- Se debe disponer de un **servicio técnico de soporte a la operación con cobertura 7x24** durante todo el tiempo de duración del contrato.

- El Servicio devolverá a SELAE un informe periódico con el número de intentos fallidos cuando el Servicio no sea capaz de verificar documentalmente a los clientes.

B) El adjudicatario podrá utilizar para la ejecución del Servicio, desarrollos de software específicos, software prexistente de su propiedad, o licencias de software prexistente de terceros, comprometiéndose, en cualquier caso, a realizar el mantenimiento correctivo y evolutivo durante la duración del contrato y garantizar el uso pacífico de dicho software de terceros.

5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

A fin de poder comprobar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios, será obligación del adjudicatario remitir un informe a SELAE con carácter mensual en el que se incluyan los datos y métricas sobre los que se basan los Acuerdos de Nivel de Servicio solicitados. SELAE podrá requerir al adjudicatario información sobre el sistema de medida y su fiabilidad.

5.1 Disponibilidad

Se considera que el Servicio debe estar disponible ininterrumpidamente 24 horas al día todos los días del año. El tiempo máximo de indisponibilidad del Servicio en un mes será de 80

minutos. El tiempo de indisponibilidad se calculará como la suma de todos los períodos de indisponibilidad en el mes.

5.2 Tiempos de atención de incidencias del servicio de soporte a la operación

Como parte del Servicio, el adjudicatario deberá poner a disposición de SELAE un punto de contacto para la notificación de incidencias en el Servicio (mal funcionamiento, indisponibilidad, excesivo tiempo de respuesta, etc.). Se entenderá por:

- **Tiempo de atención:** periodo que transcurre desde que se reporta la incidencia hasta que un técnico especialista del adjudicatario comienza a trabajar en su resolución.

El tiempo de atención de incidencias deberá ser como máximo de 30 minutos.

5.3 Tiempos de Atención al cliente

El adjudicatario deberá cumplir con los niveles mínimos de calidad recogidos en la Ley 10/2025.

5.4 Eficiencia del Servicio

- Para los siguientes usuarios:

  - **Usuario Comprometido (Committed User):** En el flujo principal, usuario que ha permitido el acceso a la cámara en el dispositivo que está utilizando y está listo para la primera captura. Este usuario puede abandonar durante el flujo de vídeo o puede necesitar otros intentos. En el flujo alternativo, es el usuario que ha ejecutado la primera subida de documentación al servidor.

  - **Usuario Útil (Usable User):** En los flujos principal y alternativo, es el usuario con una verificación aceptada o denegada (una respuesta útil para el comercio). Si el usuario necesitara volver a realizar la verificación (abandono o reintento necesario por no haber podido ser evaluado), se considera "no útil".

El servicio debe cumplir que el 80% de usuarios comprometidos se conviertan en usuarios útiles en su primer intento.

6 PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN

El adjudicatario deberá entregar el Servicio de verificación operativo en las condiciones marcadas en este pliego así como los trabajos y productos resultado de la integración para que SELAE proceda a realizar unas pruebas de aceptación.

El plan de pruebas de aceptación, que será llevado a cabo por personal del departamento de Test de SELAE, abarcará pruebas funcionales del Servicio de verificación de identidad, pruebas de operatividad y compatibilidad con de los aplicativos web y app móvil de SELAE con el software de acceso al Servicio integrado por parte del adjudicatario así como pruebas no funcionales de carga y rendimiento.

Las pruebas de aceptación tendrán una duración máxima de 30 días naturales. Concluido el periodo de pruebas de aceptación, y si, a criterio de SELAE, el Servicio las ha superado

satisfactoriamente, SELAE emitirá el Certificado de Aceptación. SELAE emitirá un Certificado de Rechazo si las pruebas no se han superado satisfactoriamente o se han detectado incidencias o no conformidades en el Servicio o el software de integración que impidan la prestación del Servicio según los términos que se establecen en el presente Pliego.

De no emitirse el Certificado de Aceptación o Rechazo en los 30 días naturales siguientes a la entrega del Servicio de verificación operativo, éste se entenderá aceptado.

En el caso de que SELAE emita un Certificado de Rechazo, el adjudicatario deberá, en el plazo máximo de diez (10) días naturales desde la recepción de la notificación de la certificación, realizar las tareas y cambios necesarios para resolver las incidencias o no conformidades detectadas, adecuando el Servicio a los términos y condiciones que se establecen en el Pliego.

Efectuadas tales modificaciones, se volverá a presentar a SELAE, a los efectos previstos en los párrafos anteriores. Si pese a dichos cambios SELAE considerase inaceptable el resultado o entregable, podrá optar entre: (1) solicitar la modificación del resultado o entregable de conformidad con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores, (2) dar por terminado el contrato exigiendo el abono de las penalidades correspondientes.

No obstante lo anterior, si en cualquier momento posterior a la aceptación por SELAE del Servicio, SELAE considerase necesario efectuar cambios o modificaciones en el mismo con el objeto de dar cumplimiento a los requisitos operativos, funcionales, de niveles de calidad y operatividad que se describen en el presente Pliego, SELAE remitirá al adjudicatario con carácter urgente una comunicación por escrito en tal sentido, y el adjudicatario deberá procederá a efectuar dichas modificaciones teniendo en cuenta las instrucciones de SELAE, en los tiempos y plazos de intervención que se detallan en el Acuerdo de Nivel de Servicio, sin que ello suponga ninguna contraprestación económica adicional a la pactada.

7 CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

7.1 Aspectos generales

En lo que sigue se entenderá que CONTRATO se refiere al adjudicado como consecuencia del presente procedimiento de licitación.

A los efectos de esta normativa, se entenderá por TRABAJADOR del ADJUDICATARIO cualquier persona empleada por el ADJUDICATARIO, o por uno de sus subcontratistas, designada por el ADJUDICATARIO para la ejecución de los trabajos objeto de este CONTRATO.

El ADJUDICATARIO está obligado, con respecto al personal que asigne para la ejecución de los trabajos a informar de las obligaciones de estas cláusulas y la documentación que se anexe, informar de sus responsabilidades personales en el cumplimiento de las normas y a realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

El ADJUDICATARIO realizará todo o parte del trabajo en locales propios. El trabajo se realizará en áreas con acceso controlado de manera que solamente personal autorizado pueda acceder a las mismas.

En la medida en que el TRABAJADOR DEL ADJUDICATARIO haga uso de información, equipamiento informático, redes de datos o locales de SELAE estará sujeto a la normativa de seguridad de SELAE aquí prevista. En caso de que durante la ejecución del contrato sea necesario actualizar la citada normativa la misma será de obligado cumplimiento para el ADJUDICATARIO

7.2 Identificación y autenticación

El ADJUDICATARIO prestador de servicios a SELAE desde servidores propios o contratados a terceros, implantará medidas de identificación y autenticación para todo acceso administrativo a los mismos. Cuando ese acceso no se realice desde sus propios locales, el ADJUDICATARIO implantará métodos de autenticación de múltiples factores. El ADJUDICATARIO implantará medios que aseguren que un acceso administrativo concreto puede trazarse a una persona determinada.

7.3 Control de acceso lógico

Cuando el servicio se preste desde locales proporcionados por el ADJUDICATARIO, éste adoptará las medidas precisas para asegurar que sólo los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO designados tienen acceso a los activos de SELAE.

7.4 Protección de la información

SELAE tiene un esquema de clasificación de la información en tres niveles: PÚBLICA, DIFUSIÓN INTERNA y CONFIDENCIAL. El ADJUDICATARIO, en la realización de su trabajo, podrá recibir de DIFUSIÓN INTERNA o CONFIDENCIAL. A falta de especificación sobre la naturaleza y clasificación recibida, el TRABAJADOR del ADJUDICATARIO tratará toda información no expresamente etiquetada de otra manera como CONFIDENCIAL.

Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO utilizarán la información no PÚBLICA exclusivamente para los fines del contrato.

La información no PÚBLICA de SELAE solamente se podrá extraer de las instalaciones de SELAE con autorización del Responsable de Seguridad de la Información de SELAE que fijará las protecciones a utilizar. Se previene al adjudicatario de que esas protecciones en casi todos los casos incluirán el cifrado de la información y la implantación de medidas de seguridad básica (actualización, antivirus, cortafuegos, etc.)

Al terminar el contrato, el adjudicatario devolverá toda la documentación, programas, datos y otros elementos entregados por SELAE, cualquiera que sea la causa de la finalización, no pudiendo en ningún caso conservar copia de los mismos. Opcionalmente, con autorización, podrá proceder a la destrucción segura de la información entregada en vez de devolverla.

Esta obligación se extiende igualmente a los documentos y programas elaborados por los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO durante el contrato que constituyan entregables del contrato, tanto las versiones definitivas como las de trabajo así como otros documentos,

informaciones y programas de soporte, salvo las excepciones que expresamente se hayan previsto en el contrato pudiendo conservarse únicamente aquellas necesarias para la gestión interna y del contrato.

El deber de confidencialidad subsistirá durante el plazo indicado en la cláusula 35.5 de las Condiciones Particulares

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO almacenará la información en los almacenes que se indiquen a fin de que SELAE pueda asegurar la existencia de copias de seguridad apropiadas

Cuando por la naturaleza del trabajo se realiza el trabajo en equipamiento del ADJUDICATARIO, éste implantará las medidas apropiadas para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

El ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento las medidas de carácter técnico y organizativo, necesarias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, datos, ficheros o programas que le sean entregados o facilitados por SELAE, o a los que tenga acceso para la realización de los trabajos, proyectos, servicios y/o pedidos que, en cada caso, le hubieran sido encargados por SELAE.

El ADJUDICATARIO guardará el debido secreto acerca de toda la información confidencial destinándola exclusivamente para la ejecución y prestación de los servicios objeto de este contrato, no pudiendo hacer uso de la misma para la consecución de cualesquiera otros fines, directos y/o indirectos, propios y/o de terceros, lucrativos y/o de forma onerosa, total y/o parcialmente, salvo que, de forma previa a la realización de cualesquiera otros usos de la "información confidencial" distintos a los previstos en el presente contrato, el ADJUDICATARIO ponga esta circunstancia en conocimiento de SELAE quien, en su caso, deberá autorizarlo expresamente y por escrito.

7.5 Uso de recursos de SELAE

Se prohíbe el uso del equipamiento, las redes y otros recursos de SELAE con otros fines que los del CONTRATO.

En todo caso, se prohíbe completamente el uso de los recursos de SELAE para actividades ilícitas, ilegales o no autorizadas que infrinjan los derechos de SELAE o de terceros.

Una vez concluida la realización de los trabajos que en cada caso se le encomienden, el ADJUDICATARIO procederá a devolver a SELAE todos los recursos que le fueron entregados para el desarrollo de sus funciones y ejecución de sus obligaciones laborales en buen estado y de forma completa.

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO no utilizará sobre datos, equipamiento o redes de SELAE herramientas para detección de vulnerabilidades u otros problemas de seguridad salvo cuando la naturaleza del contrato lo contemple expresamente y con las limitaciones que se le indiquen. Del mismo modo, no buscará activamente por otros medios dichas deficiencias.

7.6 Tratamiento de incidentes de seguridad

Incidente de seguridad es una situación en la que se hayan dañado o puedan dañarse la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los servicios o los datos como, por ejemplo, hallar cuentas sin contraseñas, aplicaciones o áreas de información con permisos de acceso excesivos, alteraciones impropias de la información, etc.

El adjudicatario informará a SELAE tan pronto como sea posible, pero en cualquier caso en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que haya sido conocedor de la circunstancia, de todo incidente de seguridad que haya sufrido en su equipamiento o red con posible impacto en la información o activos de SELAE.

La notificación del incidente se realizará al Departamento de Seguridad de la Información por el medio más rápido y seguro disponible. A este fin, está disponible la dirección incidentes.seginf@selae.es con clave PGP que se puede descargar de los servidores habituales y tiene por identificador 0xF8D360CA.

El ADJUDICATARIO deberá notificar con carácter urgente al Departamento de Seguridad de la Información la sospecha o detección de una debilidad en los sistemas, un error de configuración o una circunstancia similar en el desarrollo de las tareas del contrato y que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información de SELAE.

7.7 Registro y auditoría

A efectos de detección de intrusiones y protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los servicios, SELAE monitoriza las redes, servidores y otros elementos de la red. Esta monitorización recoge y almacena detalles de las operaciones y comunicaciones. El acceso a esta información está restringido pero se hace uso de ella tanto en tiempo real como posteriormente para investigación o análisis estadístico. El ADJUDICATARIO reconoce, en nombre propio y de sus USUARIOS, esta circunstancia.

El ADJUDICATARIO prestador de servicios a SELAE desde servidores propios o contratados a terceros mantendrá registros de actividad para la detección de actividades irregulares de cualquier origen. El ADJUDICATARIO utilizará esos registros para la detección de intrusiones a sus sistemas o accesos no autorizados, incluidos los de su propio personal.

7.8 Verificación

El ADJUDICATARIO acreditará a petición de SELAE el cumplimiento de la normativa de seguridad exigida en este CONTRATO. Esta acreditación tendrá lugar mediante los medios escogidos por SELAE, incluidos visitas, entrevistas, inspección de evidencias, etc. La acreditación podrá realizarse también a partir del testimonio de un tercero (auditor, por ejemplo). Es potestad de SELAE determinar si el alcance y detalle de dicho testimonio es suficiente para sus fines.

A tal efecto, el ADJUDICATARIO deberá facilitar cuantos datos e informaciones resulten necesarios para determinar de forma efectiva el cumplimiento de esta normativa.