



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE
LOS PORTALES WEB DE MUTUA MONTAÑESA**

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1.	MUTUA MONTAÑESA	3
1.2.	SECTOR	3
1.3.	ÁMBITO DE ACTUACIÓN	4
2.	SERVICIOS SUJETOS	5
2.1.	ALCANCE Y RELACIÓN DE SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO	5
2.2.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	5
3.	ENTORNO PORTALES	6
3.1.	WEB PRIVADA Y PORTAL DE RELACIÓN CON EL MUTUALISTA	6
3.2.	PORTAL WEB PÚBLICA (WWW.MUTUAMONTANESA.ES)	7
3.3.	PORTAL INSS Y PORTAL MIMUTUA (PACIENTE/TRABAJADOR)	7
4.	EQUIPO DE PROYECTO	12
5.	CONDICIONES GENERALES	14
5.1.	PLAZO DE IMPLANTACIÓN	14
5.2.	GESTIÓN DE COMPRA DE PAQUETES DE SMS Y CORREOS	14
5.3.	CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS	15
5.3.1.	REQUISITOS DE SEGURIDAD	15
5.4.	LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	15
5.5.	PENALIZACIONES POR MODIFICACIÓN DE PERSONAL ADSCRITO	15
5.6.	FACTOR DE ROTACIÓN	15
5.7.	ENTREGABLES-PRODUCTOS A OBTENER	16
6.	CONTROLES DE CALIDAD	17
6.1.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS	17
6.2.	GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN	17
6.3.	COMPROBACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	17
7.	FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO	18

1. INTRODUCCIÓN

1.1. MUTUA MONTAÑESA

Mutua Montañesa es una de las primeras mutuas constituidas en el país, con más de 100 años de experiencia, cuyo objetivo es, bajo la tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, optimizar y agilizar la gestión de determinadas prestaciones de la Seguridad Social que corresponden a nuestros asociados y sus trabajadores, así como a nuestros trabajadores adheridos.

MISION

- Colaboramos para lograr una gestión excelente del Sistema de Seguridad Social
- Cuidamos de la Salud de las personas con actividad laboral
- Aportamos competitividad al Sistema Productivo Empresarial

VISION

- Líder en valoración cliente por el servicio prestado.
- Situamos al cliente en el centro de nuestras actuaciones y compartimos sus objetivos
- Socialmente comprometidos
- A través de equipos integrados por personas con gestión innovadora

VALORES

- Comprometidos con las personas
- Leales y Transparentes
- Trabajamos en equipo y reconocemos el mérito
- Actitud innovadora
- Orientados a la consecución de resultados:
- Buscamos la excelencia fomentando la superación de referencias sectoriales
- Gestionamos las demandas de los Clientes como una oportunidad de éxito profesional

1.2. SECTOR

El ámbito de actuación de las Mutuas es todo el Estado y el objeto de su colaboración con la Seguridad Social viene delimitado por las siguientes materias:

- Gestión de las prestaciones económicas y de asistencia sanitaria comprendidas en la protección de las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional, así como las actividades de prevención de dichas contingencias que se comprenden dentro de la acción protectora.
- La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- La gestión de las prestaciones por riesgo en el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.

Dichas actividades y prestaciones se dispensan a favor de los trabajadores al servicio de las empresas asociadas a la Mutua, así como de los trabajadores por cuenta propia adheridos.

Las mencionadas prestaciones se dispensarán conforme a la normativa reguladora de cada una de ellas, con el alcance y forma que dispongan las leyes.

1.3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Mutua Montañesa despliega su actividad en todo el territorio nacional, con delegaciones y centros asistenciales en la mayoría de ellos, y con una red asistencial concertada que presta servicio en todas las Comunidades Autónomas.

OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo de los portales Web Pública, Web Privada, Portal de Relación con el Mutualista, portal MiMutua y Portal INSS, en adelante, Portales Mutua Montañesa.

Estos portales se encuentran en evolución constante, tanto por necesidades detectadas por Mutua, como por imposiciones o recomendaciones externas o, incluso, para su adaptación a los sistemas internos o externos con los que interactúan o pudieran interactuar.

En el presente pliego se describirá el alcance de la prestación de estos servicios, así como las prescripciones técnicas a cumplir.

2. SERVICIOS SUJETOS

2.1. ALCANCE Y RELACIÓN DE SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

Los servicios sujetos al presente contrato son los siguientes:

- Mantenimiento adaptativo
- Soporte funcional y técnico
- Configuración y el mantenimiento de la integración
- Mantenimiento evolutivo
- Formación y capacitación
- Servicio de análisis
- Vigilancia tecnológica y propuesta de mejoras

Debido a necesidades del servicio y según las horas disponibles, dentro del marco del contrato podrán desarrollarse nuevos servicios o funcionalidades.

El alcance de cada uno de los servicios dependerá de las necesidades detectadas por Mutua Montañesa en cada momento.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Mantenimiento adaptativo. Adaptación interna debida a cambios en la tecnología utilizada o adaptaciones funcionales que no supongan un incremento de valor de la aplicación o del portal web.

Soporte funcional y técnico. Soporte a consultas e incidencias que se pueden producir en las aplicaciones objeto del contrato.

La configuración y el mantenimiento de la integración con los diversos sistemas internos, que interaccionen o puedan interaccionar en un futuro.

Mantenimiento evolutivo: Evoluciones de los servicios existentes.

Formación y capacitación a los usuarios de Mutua Montañesa en la adopción de los nuevos servicios implementados.

Servicio de análisis: Estudio de alternativas y definición de soluciones adecuadas relativas a nuevas funcionalidades, servicios, informes, etc. vinculados con los portales de Mutua Montañesa y/o funcionalidades existentes que fueran necesarias, siempre de acuerdo a las jornadas disponibles.

Vigilancia tecnológica y propuesta de mejoras. Vigilancia periódica continúa de servicios a mutualistas que suponen una innovación de servicio o de comunicación, especialmente de aquellos que incluyen tecnología. Propuesta de mejoras que puedan repercutir en el servicio al mutualista o paciente.

El licitador realizará reuniones bimensuales en las que presentará al equipo responsable de Mutua Montañesa, todas aquellas evoluciones tecnológicas que existen en el mercado y que podrían ser integradas dentro de los de Mutua Montañesa.

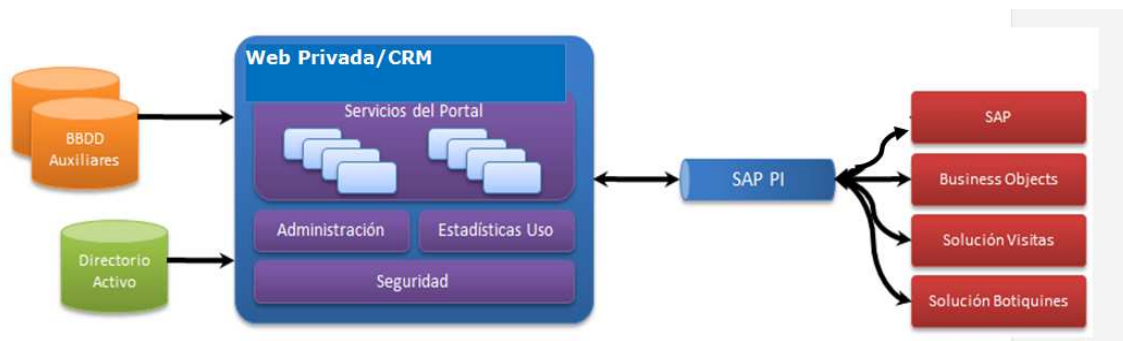
3. ENTORNO PORTALES

3.1. WEB PRIVADA Y PORTAL DE RELACIÓN CON EL MUTUALISTA

El Portal Web Privada está compuesto de las siguientes funcionalidades:

- Consulta de Casos
- Biblioteca de documentación oficial
- Gestión de partes de accidentes y enfermedad con incidencias
- Asistente Delta /Conta
- Consulta de Informes de siniestralidad
- Portal de Absentismo
- Gestión de Diferencias en las Deducciones por Pago Delegado
- Previsión de deducciones
- Gestión de solicitudes de botiquines
- Gestión de alertas de la solución
- Servicio de estadísticas
- Servicio de Bonus
- Servicio de documentos
- Solicitud de valoración Médica
- Solicitud de Pago Directo Autónomos
- Solicitud de cese de actividad
- Solicitud de cese de actividad extraordinario
- Servicio de envío de comunicaciones vías SMS y correo electrónico

Adicionalmente este portal tiene un apartado de administración en el que se gestionan todos los altas de usuario, los maestros, estadísticas, informes y otras labores propias de un servicio de administración de un portal.



Las aplicaciones que integran el Portal de Relación con el Mutualista son:

- Aplicación de Contactos,
- Aplicación Modelo de Gestión
- Aplicación Ficha del Mutualista
- Aplicación Mail
- Aplicación Quejas y Reclamaciones
- Oficina virtual: Intercambio de consultas entre mutualistas/colaboradores y Mutua Montañesa

A continuación, se expone el entorno tecnológico existente en el Portal de Web Privada y Portal de Relación con el Mutualista de Mutua Montañesa:

- ASP. Net Framework 4.0
- Microsoft SharePoint 2010
- Microsoft SQL Server 2010
- SAP PI: ESB (Enterprise Service Bus) que hace de puente entre el portal Web Privada y el resto de las soluciones entornos de los que obtiene

información. La integración entre la web privada y el resto de las soluciones/entornos corporativos se realiza mediante servicios web, siguiendo las pautas marcadas por SAP PI y recogidas en el framework de desarrollo de Mutua Montañesa.

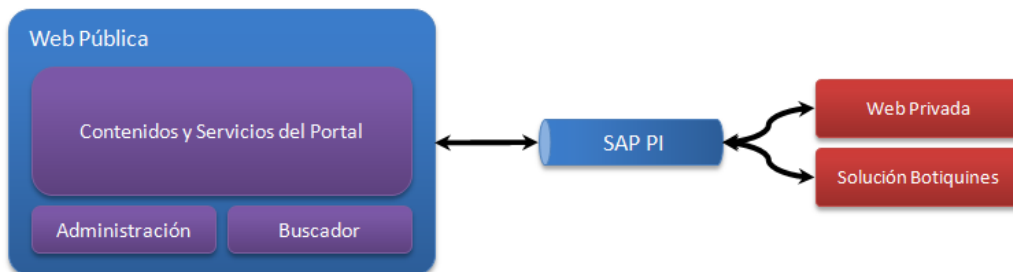
- SAP Business Object 4.1: entorno de gestión y explotación de información, desde el cual se elaboran los informes de absentismo origen de datos del Portal de Web Privada.

3.2. PORTAL WEB PÚBLICA (www.mtuamontanesa.es)

El Portal Web Pública es el portal que da soporte a la página web de Mutua Montañesa.

Se expone a continuación el entorno tecnológico existente en el Portal de Web Pública de Mutua Montañesa.

- Gestor de contenidos WordPress
- MySQL
- PHP
- JavaScript
- SAP PI: ESB (Enterprise Service Bus) que hace de puente entre el portal Web Pública y el resto de las soluciones entornos de los que obtiene información. La integración entre la web y el resto de las soluciones/entornos se realiza mediante servicios web, siguiendo las pautas marcadas por SAP PI y recogidas en el framework de desarrollo de Mutua Montañesa. Las soluciones con las que se integra la web pública a través de este servicio son las siguientes: Web Privada y Solución de Botiquines.



3.3. PORTAL INSS Y PORTAL MiMUTUA (PACIENTE/TRABAJADOR)

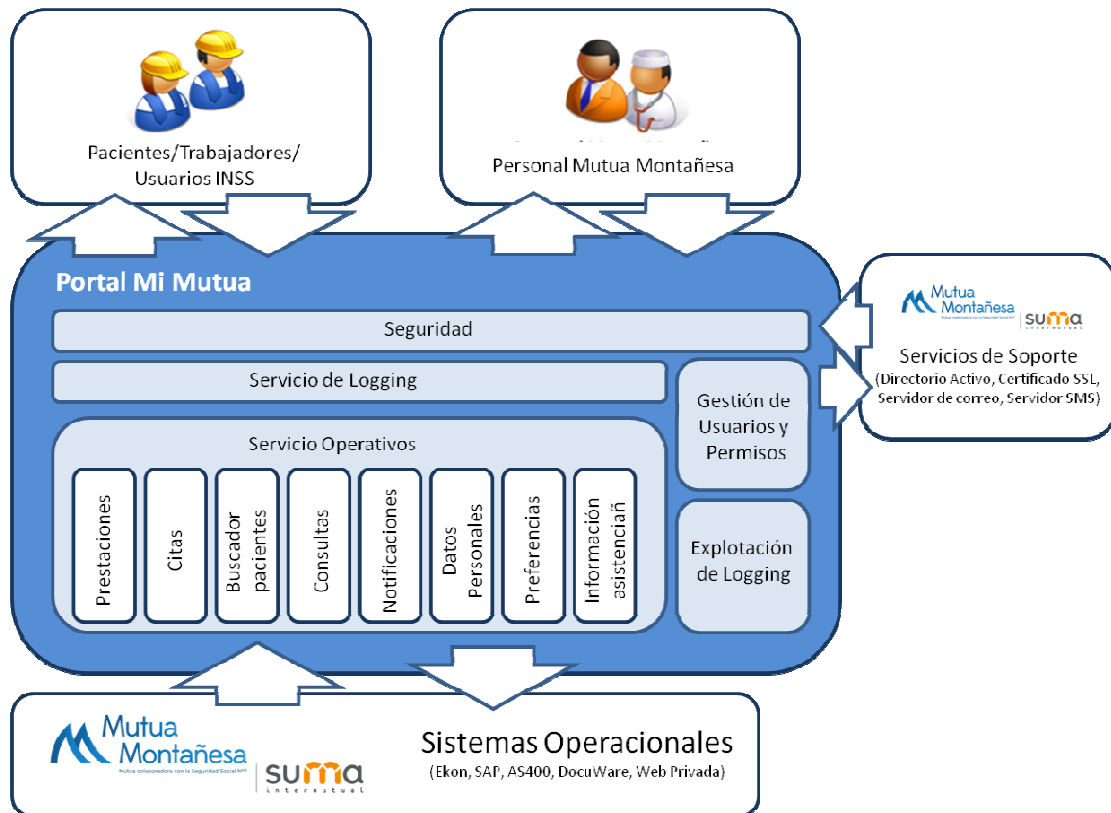
El Portal Mi Mutua es el portal que Mutua Montañesa pone a disposición de sus pacientes, en el que muestra toda la información económica y asistencial de sus procesos. En el caso del Portal del INSS, es el portal de intercambio de información sanitaria entre ambas entidades. Ambos portales están desarrollados en la misma base por ello podemos presentar las funcionalidades de forma conjunta. Las funcionalidades que tiene el portal son las siguientes, alguna de ellas específica del portal del INSS.

- Novedades
- Prestaciones (relación de episodios)
- Buscador de pacientes
- Ficha de pacientes
- Información asistencial
- Citas
- Curso clínico
- Anotaciones inspector INSS
- Documentación

- Recibos
- Consultas (dudas, preguntas...)
- Notificaciones
- Datos Personales
- Servicio de envíos de SMS

Adicionalmente este portal tiene un apartado de administración en el que se gestionan todas las altas de usuario, los maestros, estadísticas, informes y otras labores propias de un servicio de administración de un portal.

El siguiente modelo conceptual recoge los principales elementos de canal de comunicación:



Los módulos de los que se compone el portal son los siguientes:

- 1. Servicios Operativos:** este módulo contiene los distintos servicios que se ofrecen desde el portal. A este conjunto de funcionalidades tienen acceso tanto los usuarios externos (que tengan acceso al servicio, pacientes, trabajadores, usuarios del INSS) como personal restringido de Mutua Montañesa; estos últimos con el objetivo de dar soporte a los anteriores y/o resolver incidencias en el servicio.
- 2. Seguridad:** este módulo horizontal a toda la solución es el encargado de gestionar la seguridad en todas sus vertientes tanto para los usuarios externos como los internos: intercambio de información, identidad de usuario, restricciones funcionales y restricciones en el ámbito de información. Haciendo uso para ello de la configuración definida en el apartado de gestión de usuarios y permisos.

Este módulo es también el que soporta funcionalidades de ayuda a los usuarios para recordar contraseñas, y la posibilidad de baja en el servicio para los usuarios externos.

3. Gestión de Usuarios y Permisos: este módulo es sólo accesible por el personal interno y específico de Mutua Montañesa y permite:

- Gestión de los usuarios externos e internos de la organización; ofreciendo las funcionales necesarias para su correcto mantenimiento.
- Gestionar los permisos funcionales y su asignación a los usuarios internos.
- Gestionar el ámbito de acceso o ámbito territorial (en el caso de los usuarios internos) de los usuarios internos para delimitar el subconjunto de información al que tienen acceso.

4. Servicio de logging: este módulo, horizontal a toda la solución, registra el uso que se hace de la herramienta por parte de los usuarios internos y externos, con la finalidad de posteriormente explotar dicha información y poder tomar las acciones oportunas. La información se registrará organizada por servicio, acciones dentro del servicio y tipo de usuario.

5. Sistemas Operacionales: los sistemas operacionales de Mutua Montañesa son el origen principal de la información que se va a visualizar en el Portal MiMutua y Portal INSS. Los sistemas operacionales a los que será necesario acceder son: Ekon, SAPrest, DocuWare y Web Privada.

En este sentido la información propia del Portal MiMutua/INSS se reducirá principalmente a los servicios de notificaciones y consultas, así como a aquellos datos de seguridad y gestión necesarios propios del portal.

El acceso a la información de los sistemas operacionales se ha de implementar siguiendo las pautas descritas en el modelo de integración del framework de integración para soluciones .Net y afines de Mutua Montañesa.

6. Servicios de Soporte: son aquellos servicios necesarios para el correcto funcionamiento del portal en sus distintos ámbitos:

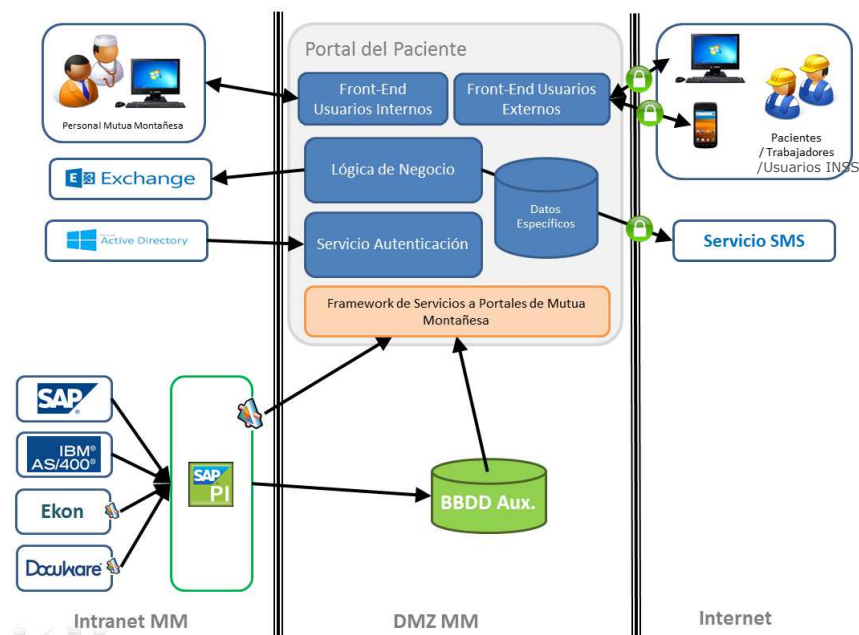
- Directorio Activo: validación de los usuarios internos.
- Servidor de Correo: envío de correo electrónico por parte del servicio de notificaciones.
- Servidor SMS: envío de SMS por parte del servicio de notificaciones.

El entorno tecnológico existente en el Portal MiMutua/INSS es el siguiente:

- Tecnología Microsoft ASP .Net MVC y Angular JS
- Acceso a la solución mediante un navegador web estándar y/o por medio de cualquier tipo de dispositivo (PC de sobremesa, portátil, tablets, Smartphone, ...) de acuerdo a estándares actuales de usabilidad y agilidad.
- Compatible con Sistema Citrix XenApp 6.5 sobre Windows 2008 Server
- Acceso multidispositivo a la solución habiéndose de adaptar el portal, a las características de la pantalla de cada tipo de dispositivo. Los navegadores para los que la solución habrá de ser accesible serán: Internet Explorer 9.0 o superior, Firefox 35.0 o superior, Chrome 32 o superior, Safari 5 o superior, Opera 11 o superior.
- Arquitectura Física que permita la ubicación de cada una de sus elementos en ubicaciones físicas diferentes en función de necesidades de seguridad, rendimiento, ...
- Integración con los sistemas operacionales de Mutua Montañesa en base al modelo de integración definido en el framework de implementación de las soluciones .Net y afines. Realizándose toda comunicación utilizando los servicios de integración que el framework ofrece:

- Servicios web (a través del ESB de Mutua Montañesa: SAP PI) de sus distintos sistemas operacionales: SAPREST, DocuWare, ...
- Bases de Datos que facilitan el acceso a determinados maestros, facilitando la consulta de grandes volúmenes de información.
- Arquitectura orientada a la incorporación de soluciones móviles como canal de interacción entre los usuarios del servicio y Mutua Montañesa.
- Integración con el Directorio Activo de Mutua Montañesa.
- Intercambio de información cifrada entre el usuario y el portal, o entre el portal y la infraestructura de Mutua Montañesa, en caso de que dicho portal se encuentre alojado en un proveedor externo.
- La información de los sistemas operacionales nunca estará almacenada o duplicada en la infraestructura de la solución, habiéndose de solicitarse siempre a los servicios de integración.
- Arquitectura modular que permita eliminar un servicio o incorporar nuevos sin que el resto de los servicios se vean afectados.
- Registro mediante logs del acceso de los usuarios a las distintas funcionalidades e información.
- Seguimiento de los patrones de imagen de Mutua Montañesa en sus distintos portales.

En el siguiente diagrama se describe los elementos que componen la arquitectura de la solución:



Servidor Front-end Usuarios Internos, este módulo permite a los usuarios de Mutua Montañesa acceder a las funcionalidades del servicio siempre que la lógica de negocio se lo permita; el acceso al portal será a través de un navegador estándar; pudiendo estar dicho navegador alojado en dispositivos con resoluciones de pantalla diversas, con lo que el formato de las pantallas será adaptativo.

Servidor Front-end Usuarios Externos, este módulo permite a los usuarios externos de Mutua Montañesa con acceso al servicio, hacer uso de las funcionalidades del Portal MiMutua siempre que la lógica de negocio se lo permita.

Lógica de negocio, este módulo es el encargado de gestionar toda la lógica de negocio de la solución de cada uno de los módulos funcionales que lo componen, y que se han descrito en el apartado del modelo conceptual: servicios operativos,

seguridad, gestión de usuarios y permisos, servicio de logging y explotación de logging.

Base de Datos Específica, esta base de datos almacena la información específica del Portal MiMutua (información de usuario, logging, consultas,...), en ningún caso almacena información obtenida de los sistemas operacionales.

Servicio de Autenticación, este módulo es el responsable de autenticar a los usuarios tanto internos como externos, en el caso de los usuarios internos la autenticación se realizará contra el directorio activo, mientras que en el caso de los externos la autenticación se realiza contra el repositorio de usuarios almacenados en la base de datos específica.

Framework de Servicios a Portales de Mutua Montañesa, este módulo es responsable de gestionar las comunicaciones entre los diferentes servicios/interfaces (SAP PI (acceso a SAPREST, Ekon, Gestor Documental, ...), bases de datos auxiliares (acceso a información masiva de maestros), ...) que necesita el portal para las distintas funcionales y está compartido con la Web Privada (y a futuro de otros entornos que requieran dichos servicios).

Integración

La integración de los distintos sistemas operacionales y Portal MiMutua se realizará a través de SAP PI por medio de conectores específicos o servicios web en aquellos casos para los que no exista un conector. Todas las actividades necesarias para integrar el portal MiMutua con el conector SAP PI estarán incluidas en el alcance del presente pliego, y por tanto correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Mutua Montañesa será responsable de desarrollar en sus entornos transaccionales los programas necesarios para suministrar la información al portal MiMutua/INSS, así como desarrollar el WSDL en el entorno SAP PI.

4. EQUIPO DE PROYECTO

La empresa adjudicataria será la responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

La propuesta detallará los **recursos destinados** a la ejecución del contrato, así como las **funciones** a desempeñar por cada miembro del equipo. Los perfiles a considerar son:

Jefe/a de Proyecto

El equipo de trabajo del adjudicatario designará un **Jefe/a de proyecto**, que realizará junto con el responsable del servicio de Mutua Montañesa las acciones de dirección y control del contrato, entre sus funciones se encuentran:

- Garantizar la evolución de los portales según los criterios tecnológicos de Mutua Montañesa
- Apoyo en la implantación y despliegue de nuevos servicios y procedimientos
- Organizar la ejecución del contrato de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos.
- Dirección, planificación y seguimiento de las acciones. Asegurar el nivel de calidad de los trabajos, control del cumplimiento de plazos y validación final de los trabajos.
- Definición y validación funcional de propuestas de evolución de acuerdo a los procedimientos de negocio de Mutua Montañesa
- Coordinación de las distintas áreas de Mutua Montañesa implicadas en los servicios prestados a través de los portales de Mutua Montañesa

El Jefe/a de Proyecto se reunirá periódicamente con el responsable de Mutua Montañesa y con la frecuencia que los objetivos requieran, para realizar las labores de dirección y control del contrato. Todas estas reuniones tendrán lugar en las instalaciones de Mutua Montañesa, con una periodicidad semanal.

Analistas funcionales senior

Al menos dos analistas funcionales, Expertos en desarrollo y operación de portales Web. Entre sus funciones se encuentran:

- Catalogación de solicitudes
- Organización de equipos de trabajo de distintas áreas funcionales
- Realizar el análisis funcional y técnico de funcionalidades.
- Realizar propuestas de diseño
- Evaluación de recursos y planificación
- Abordar y planificar la adaptación e implantación de nuevas funcionalidades o mejora de las funcionalidades existentes
- Realización y validación de pruebas funcionales
- Elaboración y actualización de documentación
- Deben ser capaces de desarrollar y reforzar el equipo de desarrollo si fuera necesario.

Uno de los analistas deberá tener una dedicación de al menos el 90% del total de su jornada a Mutua Montañesa y el otro de al menos el 60% del total de su jornada, (entendiendo como jornada una dedicación media diaria de 8 horas)

Consultor BO

Con experiencia en el diseño y construcción de Informes Web Intelligence e integración de este sistema con los portales web. Parte de la información que se

genera en la web privada y es susceptible de generarse en el Portal del Paciente, se envía vía web Service desde nuestro aplicativo de reporting en Business Objects.

Entre sus funciones se encuentran:

- Implementación de informes Web Intelligence sobre plataforma SAP BO 4.1 para dar soporte a los requerimientos funcionales derivados de la evolución del Portal Web Privada
- Mantenimiento y actualización de informes SAP BO actuales
- Mantenimiento y actualización de universos de datos SAP BO

Equipo de Desarrolladores

Entre sus funciones se encuentran:

- Desarrollo e implantación de las nuevas funcionalidades o modificaciones a incorporar en los portales
- Ejecución de plan de pruebas y validación

Diseñador/a gráfico

Entre sus funciones se encuentran la definición y actualización de la imagen corporativa y diseño de los portales web.

Mutua Montañesa podrá solicitar en todo momento la adopción de cuantas medidas concretas sean necesarias cuando los objetivos y/o plazos del contrato lo requieran.

Por cada perfil se deberá acreditar:

- Titulación, formación y conocimiento
- Experiencia en proyectos similares.
- Experiencia y conocimiento en entorno tecnológico de Mutua Montañesa

Mutua Montañesa podrá solicitar documentación adicional que acredite la documentación presentada por los solicitantes.

El equipo propuesto acreditará el conocimiento y preparación necesaria para llevar a cabo las tareas descritas y asumir la continuidad del servicio de los portales de Mutua Montañesa.

Todo cambio de personal deberá ser conocido y aprobado previamente por Mutua Montañesa. Mutua Montañesa podrá solicitar, en cualquier momento, el cambio de cualquier miembro del equipo si considera que no cumple con los requisitos exigidos o las necesidades planteadas. El adjudicatario se compromete a la sustitución del personal y su formación tanto en el caso anterior, como si fuera necesario cubrir cualquier tipo de baja o eventualidad de algún miembro del equipo. La experiencia de estos recursos suplentes será idéntica a la de los perfiles principales y la formación necesaria correrá por cuenta del adjudicatario.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

Para la ejecución de los trabajos se dedicarán, como mínimo 4.600 horas.

Es función del licitador organizar los recursos, de acuerdo con el licitante, de forma que se dispongan de la dedicación necesaria para los trabajos de mantenimiento y evolución, y desarrollo durante todo el periodo del contrato.

Las horas se podrán repartir entre los diferentes perfiles en función de las necesidades existentes en Mutua Montañesa en cada momento.

La duración del contrato será de doce (12) meses con posibilidad de una prórroga de seis (6) meses.

5.2. GESTIÓN DE ENVÍOS DE SMS Y CORREOS

El licitador deberá hacerse cargo de la gestión, el control y la compra de los paquetes de envíos de SMS y de los planes mensuales de envío de correos a un tercero, para el correcto funcionamiento de los servicios de los portales de Mutua Montañesa.

El licitador deberá indicar en su propuesta el tercero propuesto en cada caso. Para los envíos de SMS, deberá indicar los paquetes de precios-envíos, en el caso de los envíos de correos, deberá indicar los planes mensuales precios-envíos. Será Mutua Montañesa quien tome la decisión de qué paquete escoger en cada momento.

El coste máximo asumido en el presente contrato para esta gestión es de 30.000€.-, incluido dentro del total del presupuesto base de licitación, 27.700€.- para la compra de paquetes de envíos de SMS, y 2.300€.- para la compra de los planes mensuales de envíos de correos

5.2.1. SMS

El número de envíos de SMS estimado al año es de 676.000.

Los SMS se suministrarán en paquetes de un mínimo de 2.000 SMS. El precio unitario máximo por SMS no podrá ser superior a 0,041€.-, y por lo tanto por paquete de 82€.-

El tercero escogido por el licitador deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Permitirá comprobar la recepción de los SMS a los destinatarios
- Los SMS permitirán como mínimo 160 caracteres
- Dispondrá de una herramienta de análisis de datos de envíos

5.2.2. Correos

El número estimado de envíos de correos al mes es de 450.000.

Los correos se gestionarán mediante planes mensuales de cómo mínimo 450.000 envíos y cuyo coste máximo por plan no podrá superar los 190€.-

El tercero escogido por el licitador deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Dispondrá de una herramienta de análisis de datos de envíos
- Dispondrá de un servicio de diseño de mails
- Facilitará la creación de campañas y envíos masivos

5.3. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS

5.3.1. Requisitos de seguridad

El licitador se compromete a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato especificados en:

- Las normas ISO/IEC/UNE 27000-2 de mejores prácticas de seguridad de la información y ISO/IEC/UNE 27000-1 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas en la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico de Mutua Montañesa y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.

Adicionalmente, el adjudicatario se compromete a:

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

5.4. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El contrato requerirá realizar en las oficinas de Mutua Montañesa aquellas labores necesarias para el desarrollo ágil del plan de trabajo. Se requiere la presencia de los analistas en las oficinas centrales de Mutua Montañesa, ubicadas en la c/ Ataúlfo Argenta 19, Santander, en horario de 9 a 13, durante 3 días cada semana (en coordinación con el calendario laboral de la oficina Mutua Montañesa en Santander) durante la duración del contrato, hasta su finalización. La presencia del jefe de proyecto en las oficinas centrales de Mutua Montañesa, ubicadas en la c/ Ataúlfo Argenta 19, Santander, será, al menos, una vez a la semana en horario de 9 a 13.

Las funciones propias de desarrollo podrán ejecutarse en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Cualquier integrante del equipo de contrato estará a disposición de Mutua Montañesa para acudir a su sede en Santander siempre que le sea requerido.

5.5. PENALIZACIONES POR MODIFICACIÓN DE PERSONAL ADSCRITO

Se aplicará una penalización correspondiente al 1% del importe de adjudicación - IMPORTE sin I.V.A, para cada recurso que se incorpore un una vez superado el factor de rotación máximo.

5.6. FACTOR DE ROTACIÓN

Se establece un factor de rotación máximo de UN RECURSO, como número de cambios de personal realizados durante la ejecución del proyecto a propuesta del adjudicatario; en el caso de que se supere este límite, se asumirá la imposición de las penalizaciones indicadas en el presente y será motivo suficiente para rescindir el contrato.

Para los siguientes perfiles profesionales se penalizará la rotación de los recursos desde el primer cambio realizado a propuesta del adjudicatario:

- Director/a de Proyecto

- Analista Funcional

Para el cálculo del factor de rotación, se considerarán aquellos profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito a la ejecución del proyecto, esto es, los recursos de los que se haya aportado el Currículum Vitae por el licitador que hubiera resultado adjudicatario antes de la formalización del contrato.

En caso de ampliación del plazo de ejecución del contrato por causas imputables a Mutua Montañesa, no se considerará lo estipulado en el presente apartado.

5.7. ENTREGABLES-PRODUCTOS A OBTENER

Además de las funciones propias del alcance del contrato, la empresa ofertante deberá proporcionar:

- Especificaciones funcionales
- Documentos de diseño técnico (descripciones, modelos, catálogos, modelos de datos, diagramas de flujo, etc.)
- Plan de Pruebas
- Informe semanal de dedicaciones de actividad y evolución respecto a previsión
- Cualquier otro documento que Mutua Montañesa considere relevante para la correcta consecución de los objetivos del contrato

La documentación deberá entregarse en soporte electrónico para su tratamiento con un procesador Word.

La documentación a entregar deberá ajustarse a los siguientes criterios:

- Uniformidad en los formatos y acorde con las directrices de Mutua Montañesa
- El idioma para entrega de la documentación será Castellano
- Previsión de un plazo adecuado para la revisión y aceptación de la documentación por parte de Mutua Montañesa
- Actualización de la documentación a lo largo del proyecto
- Entrega de la documentación en formato papel y electrónico

6. CONTROLES DE CALIDAD

6.1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El licitador deberá incluir en su propuesta un planteamiento de Acuerdo de Nivel de Servicio 8x5 (ANS) que incluya los tiempos de respuesta a incidencias atendiendo a su criticidad.

La descripción de categorización de incidencias deberá ser:

- **Incidencia Grave:** Siempre que un servicio quede, de forma no planificada, en estado no operativo. Como mínimo se solicita un tiempo de resolución menor a tres horas, en el 80% de las incidencias.
- **Incidencia Media:** todo aquel fallo o situación que no provoca un cese de la operatividad del servicio pero que produce una degradación del servicio del mismo. Como mínimo se solicita un tiempo de resolución menor a ocho horas, en el 60% de las incidencias.
- **Incidencia Leve:** todo aquel fallo o situación en alguna de las partes no básicas del servicio y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio. Como mínimo se solicita un tiempo de resolución menor a dieciséis horas, en el 60% de las incidencias.

La categorización de incidencias en graves, medias o leves será realizada por Mutua Montañesa.

El cumplimiento del ANS por parte del adjudicatario se considerará una condición esencial del contrato.

Todas las incidencias que sean derivadas del mal desarrollo del portal, deben ser asumidas en coste y recursos por el licitador.

6.2. GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN

El licitador indicará el período de garantía del proyecto a contar desde la entrega a Mutua Montañesa, y que en ningún caso será inferior a (12) MESES NATURALES, obligándose a realizar durante dicho periodo el soporte necesario para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de la solución, o que se descubran mediante pruebas o cualquier otro medio, así como la conclusión de la documentación incompleta y corrección de la que tenga deficiencias. Los productos entregados como consecuencia de la subsanación de fallos se harán conforme a los requisitos exigidos en el presente pliego.

6.3. COMPROBACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Mutua Montañesa podrá comprobar la correcta y satisfactoria prestación del servicio por parte del contratista a través de todos los medios que estime oportunos y en cualquier momento del periodo de ejecución del contrato, estando el contratista obligado a colaborar.

7. FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO

En cada factura deberá figurar **obligatoriamente** el número de expediente asignado a la presente licitación.

La forma de pago será por transferencia bancaria a la cuenta que previamente el contratista designe mediante certificado de titularidad bancaria.

Existirán 4 hitos de pago vinculados a las horas de mantenimiento y desarrollo:

%	SERVICIOS	HORAS
25	Inicio del proyecto	0
25	Al consumo del 50% de las horas del contrato	2.300
25	Al consumo del 75% de las horas del contrato	3.450
25	Al consumo del 100% de las horas del contrato	4.600

Sólo se facturarán las horas realmente consumidas.

En el caso del coste de la compra de los paquetes de envío de SMS y los planes mensuales de envíos de correos, se incluirán dentro de la misma factura vinculada a las horas de mantenimiento y desarrollo, indicando el detalle del coste y el número de paquetes o planes mensuales a los que hace referencia el coste.

Si al finalizar el contrato no se llegan a consumir la totalidad de las horas, el licitador emitirá una última factura por las horas consumidas en el intervalo del 75% al 100% del total y los paquetes de SMS y planes mensuales contratados en ese intervalo.