



**Pliego de prescripciones técnicas que han de regir en
la contratación del Servicio de mantenimiento de la
aplicación de Botiquines de Mutua Montañesa**

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 la 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 la 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.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio mantenimiento evolutivo y correctivo de la aplicación de botiquines de Mutua Montañesa.

Esta aplicación de Mutua Montañesa no sufre cambios constantes pero como está diseñada en base a una exigencias normativas y en base a las necesidades de nuestros mutualistas, debemos tener un servicio que nos permita realizar de una forma flexible un mantenimiento correctivo, para el caso de resolución de indicencias, o un mantenimiento evolutivo si fuera necesario.

3. SERVICIOS SUJETOS

El licitador deberá garantizar en todo momento la operatividad de la aplicación.

Los servicios sujetos al presente contrato son los siguientes:

- Soporte funcional y técnico (mantenimiento correctivo)
Soporte a consultas e incidencias que se pueden producir en la aplicación objeto del contrato.
- Configuración y el mantenimiento de la integración
Con los diversos sistemas internos que interaccionen o puedan interaccionar en un futuro. Asistencia en caso de dificultades en la explotación y utilización de las aplicaciones, atención a usuarios y solución de incidencias.
- Mantenimiento evolutivo
Evoluciones de los servicios existentes en las aplicaciones, pequeños desarrollos.

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

4. ENTORNO APLICACIÓN BOTIQUINES

Aplicación diseñada a medida que permite gestionar y, en su caso, validar, modificar o anular las peticiones de botiquines realizadas por las empresas de Mutua Montañesa.

Existe gestión de estados y se comunica bidireccionalmente con la empresa proveedora de botiquines. Se alimenta de información propia de los transaccionales de Mutua Montañesa contra los que hace comprobaciones.

Es una aplicación de uso interno pero permite la configuración de diferentes perfiles con diferentes funciones.

Base de datos: Microsoft SQL Server

Entorno de programación: C# (C sharp) sobre Visual Studio

5. CUMPLIMIENTO ENS

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de Mutua Montañesa a la que tenga acceso en el desarrollo del proyecto mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de Mutua Montañesa.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida por su red.
- Informar a Mutua Montañesa acerca de su política de seguridad, así como de la implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a Mutua Montañesa tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del cliente.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.

6. CONDICIONES GENERALES

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

6.1. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las funciones solicitadas en el presente contrato 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.

6.2. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

El licitador deberá garantizar en todo momento que la documentación de proceso acreditativa es consultable y accesible por Mutua Montañesa. Mutua Montañesa tiene que tener capacidad para obtener esa información vía integración y en el caso que fuera necesario, que se la facilitase directamente el licitador por otro canal.

6.3. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el código fuente existente y a desarrollar es de propiedad de Mutua Montañesa.

6.4. PLAN DE TRANSICIÓN

Deberá aportarse un **Plan de Transición** para la prestación del servicio que permita a los ofertantes adquirir el conocimiento necesario sobre el entorno de Mutua Montañesa, procedimientos, framework de desarrollo e integración con los sistemas de gestión.

El plan de transición no deberá suponer un coste adicional para Mutua Montañesa.

7. CONTROLES DE CALIDAD

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. PENALIZACIONES

El Órgano de Contratación, en caso de incumplimiento, a propuesta del responsable del contrato, previa tramitación de las actuaciones oportunas y con audiencia del contratista, podrá imponer a éste penalizaciones con arreglo a lo previsto en el art. 212 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en base a las que a continuación se especifican.

Incumplimientos en la resolución de incidencias

En base al plazo de resolución máximo definido en la categorización de incidencias.

- Incumplimiento muy grave: % resolución en plazo <75%, para incidencias de GRAVES y MEDIAS. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual a facturar en el mes en el que se ha obtenido dicho resultado.
- Incumplimiento grave: $75\% \leq \% \text{resolución en plazo} < 85\%$ para incidencias de GRAVES y MEDIAS 2, y $\% \text{resolución en plazo} < 75\%$, para las incidencias de MEDIAS y LEVES. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual a facturar en el mes en el que se ha obtenido dicho resultado.
- Incumplimiento leve: $75\% \leq \% \text{resolución en plazo} < 85\%$ para incidencias de prioridad GRAVES y MEDIAS. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual a facturar en el mes en el que se ha obtenido dicho resultado.

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe de adjudicación del contrato.

El incumplimiento durante 4 periodos de facturación consecutivos, o durante 6 periodos de facturación en un periodo de 12 meses, legitimará a la Entidad contratante a proceder a la resolución del contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario.

7.4. 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.