



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ANÁLISIS DE
PROCESOS Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE GESTION
INTERNA DE MUTUA MONTAÑESA**

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1.	Mutua Montañesa	3
1.2.	Sector.....	3
1.3.	Ámbito de actuación	4
2.	SERVICIOS SUJETOS	6
2.1.	Alcance y relación de servicios sujetos al contrato	6
3.	Entorno Portales.....	8
3.1.	Web Privada y Portal de Relación con el Mutualista Error! Marcador no definido.	
3.2.	Portal MiMutua (paciente/trabajador).....	9
4.	recursos del proyecto.....	15
5.	CONDICIONES GENERALES	16
5.1.	Plazo de implantación	16
5.2.	Gestión de envíos de correos	16
5.2.1.	Correos.....	16
5.3.	Condiciones técnicas obligatorias.....	16
5.3.1.	Requisitos de seguridad	16
5.4.	Lugar de ejecución de los trabajos.....	17
5.5.	Penalizaciones Por modificación de personal adscrito	17
5.6.	Entregables-productos a obtener.....	17
6.	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.

2. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación de:

- Un servicio de análisis funcional de procesos hasta fecha fin de contrato.
- un servicio de mantenimiento correctivo de las aplicaciones de gestión interna y los portales externos hasta la salida de sus nuevas versiones. Las fechas estimadas aunque no vinculantes para el traslado total son:
 - febrero 2023 para portal MiMutua y web privada externos
 - abril 2023 para web privada internos.

El mantenimiento de las aplicaciones debe incluir el coste de envío de SMS y mailing.

3. SERVICIOS SUJETOS

3.1. ALCANCE Y RELACIÓN DE SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

Los servicios sujetos al presente contrato son los siguientes:

- **Un servicio de análisis funcional de procesos hasta fecha fin de contrato.**
 - Liderar conjuntamente con Mutua Montañesa los proyectos asignados dirigidos a la mejora de procesos, digitalización y/o calidad de servicio.
 - Realización de análisis funcionales para la optimización de procesos actuales y/o propuesta de digitalización de estos en las nuevas plataformas.
 - Análisis de proceso actual (toma de requisitos, flujograma)
 - Propuesta de mejora
 - Propuesta de digitalización funcional y técnica adaptada a la nueva tecnología de portales Mutua Montañesa

- **Un servicio de mantenimiento correctivo de las aplicaciones de gestión interna y los portales externos hasta la salida de sus nuevas versiones** (en adelante, portales).
 - Mantenimiento correctivo y 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.
 - Elaboración mensual de informes Excel nivel avanzado (funciones compuestas y macros).
 - Seguimiento de dedicaciones.

El mantenimiento de las aplicaciones debe incluir el coste de envío de SMS y mailing hasta la migración de las versiones. Los volúmenes de referencia son los siguientes:

- SMS. Los paquetes estarán compuestos de al menos 2000 SMS.

- Se estima que se necesitará servicio hasta febrero 2022, es decir 6 meses (septiembre y febrero incluidos). La media actual de envíos mensuales es de 20.000, por tanto, se estima que podrían ser necesarios 120.000 envíos (de 1 crédito).

Adicionalmente, podría haber una necesidad extra de envíos debido a las revisiones de prestaciones especiales. Estos envíos se estiman como máximo en 10.000 sms, por tanto, se estima que podrían ser necesarios x envíos (1 crédito) por este motivo.

Por tanto el numero de envíos estimados sería de: 130.000 envíos, a un coste unitario máximo de 0,045 el crédito (5.850€)

- Mailings. Los correos se gestionarán mediante planes mensuales de 250.000 envíos.

El coste máximo de los paquetes de 500.000 es de 400€. Se estima que será necesarios durante un máximo de 12 meses, por tanto, el coste estimado será de 2400€

Se facturarán únicamente los paquetes efectivamente comprados, tras la autorización de la compra por parte de Mutua Mntañesa. En ningún caso se facturan los paquetes si no son finalmente necesarios para Mutua Montañesa ni existe un compromiso mínimo de facturación para mutua en este sentido.

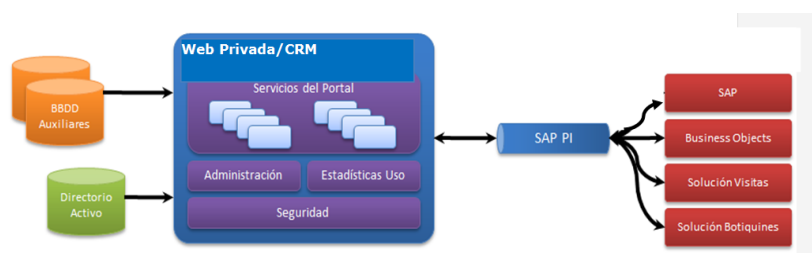
4. ENTORNO PORTALES

4.1. PORTAL EXTERNO E INTERNO:

Los servicios que componen los portales son:

- Servicio de Casos
- Biblioteca de documentación oficial
- Servicio de partes de accidentes y enfermedad común con incidencias
- Asistente Delta /Conta
- Consulta y generación de indicadores e informes de siniestralidad
- Portal de Absentismo (informes y calculadora)
- Deducciones por Pago Delegado (gestión de Diferencias y previsión de deducciones)
- Servicio de botiquines (solicitud y seguimiento)
- Servicio de alertas
- Servicio de estadísticas
- Servicio de Bonus
- Servicio de documentos
- Servicio de solicitud de asistencia sanitaria online
- Servicio de solicitud de Pago Directo Autónomos
- Servicio de solicitud de cese de actividad
- Servicio de solicitud de cese de actividad extraordinario
- Servicio de solicitud de certificados
- Servicio de formación
- Servicio de documentación legal
- Servicio de oficina virtual

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.



Las aplicaciones que integran el Portal Interno (aplicaciones internas) 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.

4.2. PORTAL MI MUTUA (PACIENTE/TRABAJADOR)

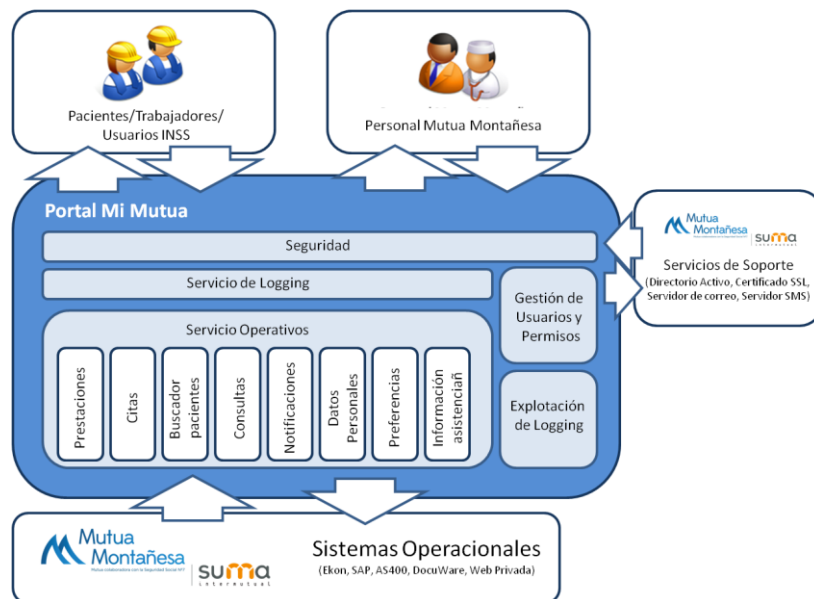
El Portal Mi Mutua es el portal que Mutua Montañesa pone a disposición de sus pacientes y trabajadores, en el que muestra toda la información económica y asistencial de sus procesos y en el que pueden realizar determinados trámites totalmente online. El portal Mi Mutua contiene a su vez el Portal del INSS, 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
- Solicitud de prestaciones
- 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 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.

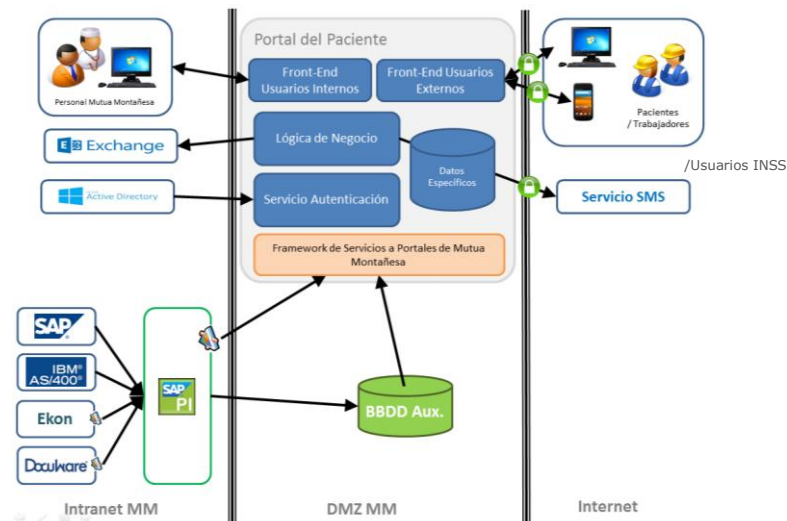
6. **Servicios de Soporte:** son aquellos servicios necesarios para el correcto funcionamiento del portal en sus distintos ámbitos:
- Directorio Activo: validación de los usuarios internos.
 - Servidor de Correo: envío de correo electrónico por parte del servicio de notificaciones.
 - Servidor SMS: envío de SMS por parte del servicio de notificaciones.

El entorno tecnológico existente en el Portal MiMutua 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 Mi Mutua 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 Mi Mutua (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 Mi Mutua 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 Mi Mutua 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 Mi Mutua/INSS, así como desarrollar el WSDL en el entorno SAP PI.

5. RECURSOS DEL PROYECTO

El perfil necesario para este proyecto ha de reunir las siguientes características personales:

- Perfil analítico, organizado.
- Capacidad de síntesis.
- Capacidad de liderazgo y de escucha e impulso de acuerdos y consenso entre los diferentes stakeholders.
- Con actitud hacia el aprendizaje, consecución de objetivos y resiliencia.

Para concentrar el conocimiento, la persona o personas propuestas deberán ser capaces de realizar TODAS las funciones del alcance. Es decir, si se plantean varias personas al proyecto deberán **OBLIGATORIAMENTE PODER REALIZAR SIN DELEGAR** todas las funciones del alcance. No es objetivo de mutua tener múltiples interlocutores para las diferentes tareas.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de doce (12) meses con posibilidad de dos (2) prórrogas de doce (12) meses cada una.

Para la ejecución de los trabajos se dedicarán, como mínimo 900 horas.

6.2. GESTIÓN DE ENVÍOS DE CORREOS

El licitador deberá hacerse cargo de la gestión, el control y la compra de los paquetes de envíos de SMS.

El licitador deberá indicar en su propuesta el tercero/s propuesto para esta tarea. Para los envíos de SMS, se 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 autorizar la compra.

6.2.1. SMS

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

6.2.2. Correos

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

6.3. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS

6.3.1. 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.

6.4. 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 en las oficinas centrales de Mutua Montañesa, ubicadas en la c/ Ataúlfo Argenta 19, Santander, en horario de 9 a 15, 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.

6.5. PENALIZACIONES POR MODIFICACIÓN DE PERSONAL ADSCRITO

Se aplicará una penalización correspondiente al 5 % del importe de adjudicación - IMPORTE sin I.V.A, por rotación del recurso inicialmente asignado.

6.6. 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.).
- 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.

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.

Presupuesto base de licitación:

- Coste estimado 900 horas: 54.000,00 €
- Coste estimado mails y sms:
 - SMS: coste máximo 5.850,00 €
 - mail: coste máximo 2.400,00 €
 - TOTAL: 8.250,00 €

Coste total: 62.250,00 €

Coste con IVA: 75.322,50 €

Facturación de las horas. Existirán 4 hitos de pago vinculados al consumo de horas de mantenimiento y desarrollo:

%	SERVICIOS	HORAS
25	Inicio del proyecto	0
25	Al consumo del 50% de las horas del contrato	300
25	Al consumo del 75% de las horas del contrato	600
25	Al consumo del 100% de las horas del contrato	900

Facturación de SMS y mails. Los correos y SMS se facturarán solo los paquetes efectivamente comprados tras la solicitud o autorización por Mutua Montañesa.

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.