



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDICIÓN DE LA
CALIDAD DE SERVICIO EN TIEMPO REAL**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. MUTUA MONTAÑESA

Mutua Montañesa es una de las primeras mutuas constituidas en el país, con más de 110 años de experiencia, cuyo objetivo es, bajo la tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 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.

MISIÓN

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.

VISIÓN

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.
- 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. ANTECEDENTES

En Mutua Montañesa, dentro del planteamiento global de medición de la experiencia de usuario, entre otras acciones, se quiere seguir monitorizando en tiempo real la valoración de la calidad de servicio ofrecida a nuestros pacientes en los centros asistenciales.

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es el contrato del servicio de medición de la calidad de servicio en tiempo real.

Este servicio, debe proporcionar una solución integral que nos permita monitorizar en tiempo real el nivel de servicio, a través de encuestas digitales y el almacenamiento y posterior análisis de los datos que se obtengan.

Los datos obtenidos tienen que estar a disposición de Mutua Montañesa a través de una solución web.

4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO

Las encuestas digitales se podrán realizar a través de tabletas electrónicas ubicadas físicamente en diferentes centros de Mutua Montañesa, o vía email/sms para complementar el análisis y poder dar cobertura a aquellos centros en los que no exista terminal físico.

Las tabletas electrónicas deberán estar ensambladas en soportes.

Será responsabilidad del licitador el transporte, la colocación, la instalación y la puesta en servicio de dichas tabletas en los diferentes centros de Mutua Montañesa.

Una vez finalizado el servicio, será el licitador el que se encargue de la retirada de las tabletas instaladas.

El licitador deberá en su propuesta detallar las características de los terminales físicos y sus requisitos de implantación indicando:

- Modelo de tableta de captura de valoraciones y soporte físico que la contenga.
- Tipo de conectividad necesaria para la descarga de cuestionarios en la plataforma de modo on-line.
- Requerimientos de encendido y apagado de los terminales.
- Posibilidades de funcionamiento off-line en caso de caída de la conexión

Los centros en los que se colocarán estas tabletas serán los centros que por su volumen de atención a pacientes tengan masa crítica de medición:

- Servicio Consultas Hospital Mutua Montañesa (Santander)
- Servicio Rehabilitación Hospital Mutua Montañesa (Santander)
- Delegación de Barcelona
- Delegación de Torrelavega
- Delegación de Valladolid
- Delegación de Girona
- Delegación de Olot
- Delegación de Cáceres
- Delegación de Salamanca
- Delegación de Miranda de Ebro

Todos los datos recogidos en las encuestas deberán procesarse, calcularse y verse reflejados en tiempo real en una solución web que deberá proporcionar el licitador, incluido el cálculo del Net Promoter Score (NPS). Dicha solución web, debe ser una solución navegable, configurable, que permita generar informes individuales o de forma agrupada y que permita a Mutua Montañesa trabajar de una forma totalmente autónoma.

Podrán modificarse las encuestas de los terminales durante toda la duración del servicio en base a las necesidades de Mutua Montañesa.

El licitador deberá indicar los mecanismos que pondrá a disposición del proyecto para asegurar:

- El correcto mantenimiento (incluyendo su reparación y sustitución) de los terminales ubicados en los centros de Mutua Montañesa.
- La disponibilidad y correcto funcionamiento de la plataforma web de presentación de resultados.
- La comunicación y resolución de incidencias del servicio que permitan su rápida resolución sin producir interrupciones en el mismo.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio del presente contrato engloba las siguientes tareas:

- Suministro de terminales/tabletas durante el periodo de vigencia del contrato.
- Suministro durante el periodo de vigencia del contrato de soportes, hardware y licencias de uso del software necesarias.
- Transporte, instalación y montaje de los terminales.
- Diseño de hasta 5 cuestionarios diferentes para los terminales físicos y 2 cuestionarios diferentes para el envío por sms.
- Puesta a punto y en funcionamiento del proyecto.
- Puesta a disposición de la plataforma web de recogida y análisis de datos.
- Formación de uso y explotación de la plataforma web.
- Mantenimiento del hardware y software de la instalación durante el periodo de vigencia del contrato.
- Asistencia técnica necesaria, tanto para el desarrollo del cuestionario como para la resolución de incidencias de servicio.
- Servicio técnico y monitorización en remoto de los terminales (incluyendo la reparación y sustitución de los mismos) y de la plataforma web de cálculo e informe de los resultados recogidos.

6. CONDICIONES GENERALES

A continuación, se detallan las condiciones mínimas de ejecución exigidas para el desarrollo del servicio.

6.1. DURACIÓN DEL PROYECTO

La duración del contrato es de **doce (12) meses** a partir de la fecha de la firma del contrato o desde la fecha que se haga constar en el documento contractual, con posibilidad de **dos (2) prórrogas** de **doce (12) meses** cada una, que será ejecutada en función del desarrollo del servicio y las disponibilidades presupuestarias de Mutua Montañesa.

6.2. EQUIPO DE PROYECTO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el licitador deberá disponer de los recursos con los perfiles necesarios en cada momento, para satisfacer las necesidades requeridas dentro de los plazos acordados.

Deberá poner a disposición de Mutua Montañesa uno o varios contactos autorizados para la resolución de las posibles incidencias que pudiesen producirse a lo largo de la duración del contrato.

6.3. CONDICIONES DE FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria emitirá una única factura correspondiente al 100% del importe del contrato en el momento en el que sea efectiva la puesta en marcha del servicio.

Se considerará puesta en marcha del servicio en el momento en el que:

- Se hayan desarrollado y puesto en producción las diferentes encuestas
- Los terminales estén en servicio en las diferentes delegaciones de Mutua Montañesa
- Mutua Montañesa disponga de claves de acceso a la plataforma web
- Mutua Montañesa haya sido formada para la utilización de la plataforma web
- Mutua Montañesa haya obtenido un reporte real de datos y cumpla con las exigencias establecidas en el presente pliego

6.4. ENTREGABLES REQUERIDOS

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

- Propuesta técnica
- Claves de Acceso y Manual de Uso de la Plataforma Web de recogida de información y presentación de resultados
- Cuestionario de valoración incluido en el terminal físico
- Cuestionario de valoración susceptible de envío por sms

- Modelos de Informes de Resultados accesibles desde la plataforma
- Documento de Condiciones de calidad de Servicio (*según lo indicado en el punto 6.5.*)

El adjudicatario, de acuerdo con Mutua Montañesa, deberá acordar el procedimiento para la gestión de la documentación que pueda generarse. De acuerdo con el mismo, los documentos, tanto de apoyo como los generados por el propio proyecto, han de tener una identificación única en nombre y número de revisión, llevando un control de entregas, versiones, situación de aprobación, etc.

Toda la documentación e información desarrollada dentro del proyecto será almacenada por el proveedor durante todo el transcurso de este.

La documentación para 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.

6.4.1. Propuesta técnica

La propuesta técnica que debe proporcionar el licitador deberá incluir los siguientes puntos:

- Presentación Inicial
Definición de los objetivos generales del proyecto y alcance global de la propuesta presentada en base al alcance definido en el presente pliego.
- Solución Propuesta
Descripción del planteamiento de ejecución del proyecto en cuanto a aspectos técnicos de la solución integral a implantar, metodología de trabajo y detalle de actividades a desarrollar.
- Plan de Trabajo
Planificación temporal de las distintas actividades propuestas e identificación de hitos del proyecto.
- Equipo de Trabajo
Identificación de las personas que constituirán el equipo de trabajo, incluyendo rol, grado de dedicación y contacto.

6.5. CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

6.5.1. Gestión de incidencias

La empresa adjudicataria deberá disponer de un procedimiento de gestión y resolución de incidencias.

Pondrá a disposición de Mutua Montañesa una persona de contacto para la gestión de consultas e incidencias. Deberá estar disponible tanto por correo electrónico como por teléfono móvil.

6.5.2. *Tiempos de Respuesta*

El licitador se debe comprometer a estar disponible para la resolución de consultas e incidencias de Lunes a Viernes de 8 a 19 horas. Deberá dar respuesta a las consultas en un tiempo no superior de 2 horas. Para el caso de las incidencias, el licitador deberá dar solución en un tiempo no superior a 24 horas.

6.5.3. *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.

6.6. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos derivados del alcance del presente contrato se deberán realizar preferiblemente y siempre que sea posible de manera remota desde las oficinas del licitador minimizando cualquier posible desplazamiento que tuviese que realizar. En caso de que fuese necesario que el licitador se desplace, todos los gastos derivados de dicho desplazamiento correrían a cargo del mismo.