

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE LA APLICACIÓN DOCUWARE**

**ÍNDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. OBJETO.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>2</b>
<b>2. REQUERIMIENTOS.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. MANTENIMIENTO LICENCIAS Y SOPORTE .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. MODELO DE SOPORTE.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.4. METODOLOGÍA PROPIA INTEGRACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.5. SEGURIDAD.....</b>	<b>5</b>
<b>3. SUPERVISION DE TAREAS .....</b>	<b>6</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. OBJETO

El objeto del presente pliego lo constituye el soporte y mantenimiento de las licencias de la aplicación Docuware que Mutua Montañesa utiliza como Gestor Documental corporativo.

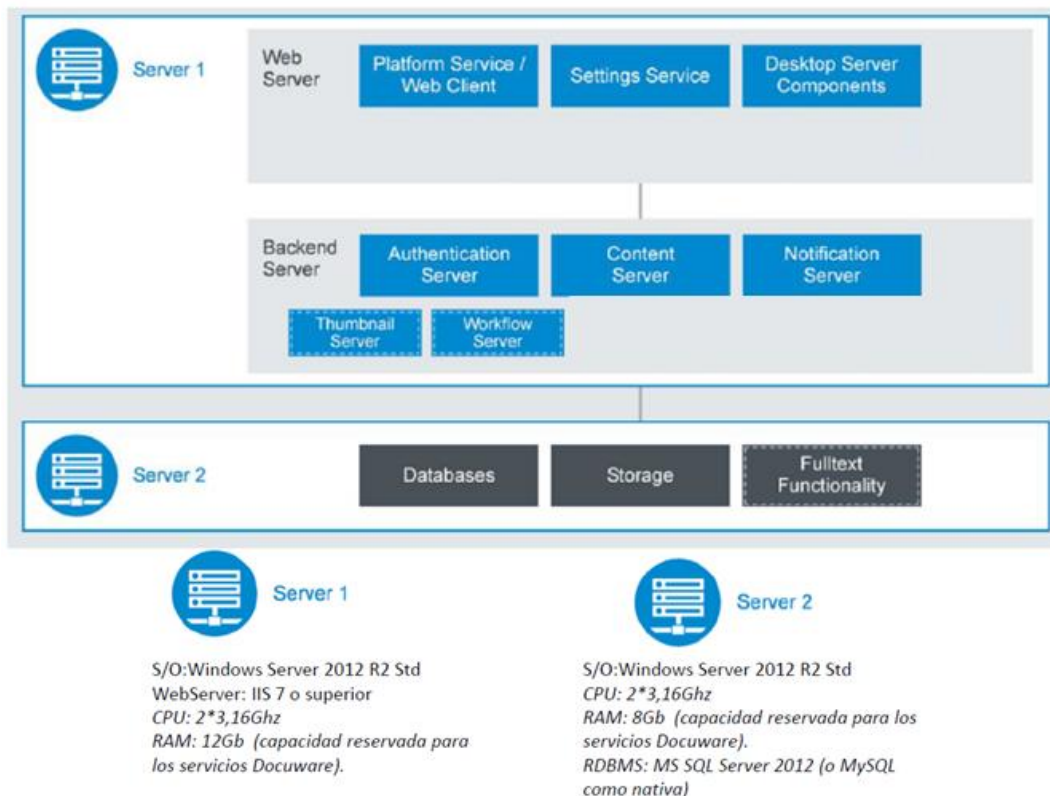
Este producto se implantó en el año 2015 como gestor documental asociado a las aplicaciones de negocio del área sanitaria y el área de prestaciones económica, y por tanto es una aplicación transversal, que da servicio a otras aplicaciones como los portales digitales donde se muestra esta información de los procesos económicos y asistenciales.

### 1.2. SITUACIÓN ACTUAL

Mutua Montañesa tiene a su disposición las siguientes licencias:

Solución	Clave	Descripción	Unidades
934994M Docuware new On Premise	986782	DW IMPORT Renew M&S	1
	972654	DW PROFESSIONAL Server Renew M&S	1
	986781	DW BARCODE & FORMS Renew M&S	1
	972636	DW AUTOINDEX Renew M&S	1
	934892	DocuWare Web Client ReadOnly Renew M&S	1
977376M DOCUWARE	972651	5-9 DW Client Lic Renew M&S	6

En la actualidad la instalación de Docuware está en **versión 6.9** y se compone de la siguiente infraestructura física:





Sobre esta arquitectura en la actualidad hay 3 archivadores configurados, dos productivos que se detallan a continuación y uno de auditoria LOPD:

Archivador	Documentos	Espacio en Disco
HHCC	1.967.125	+ 1 TB
SAPREST	740.429	+ -450 GB

## 2. REQUERIMIENTOS

---

### 2.1. MANTENIMIENTO LICENCIAS Y SOPORTE

---

Mutua Montañesa requiere la contratación del servicio de mantenimiento de las siguientes licencias de Docuware.

Solución	Clave	Descripción	Unidades
934994M Docuware new On Premise	986782	DW IMPORT Renew M&S	1
	972654	DW PROFESSIONAL Server Renew M&S	1
	986781	DW BARCODE & FORMS Renew M&S	1
	972636	DW AUTOINDEX Renew M&S	1
	934892	DocuWare Web Client ReadOnly Renew M&S	1
977376M DOCUWARE	972651	5-9 DW Client Lic Renew M&S	6

Este servicio de mantenimiento realizado por el partner de Docuware, como mínimo debe contemplar los siguientes aspectos:

- Actualizaciones contenido seguridad
- Actualización de versiones
- Actualizaciones de productos
- Asistencia técnica/soporte por fallos de producto

### 2.2. MODELO DE SOPORTE

---

El partner deberá disponer de un sistema de soporte a las posibles incidencias que surjan durante la vigencia del presente concurso respondiendo según los ANS que tenga establecido para este tipo de mantenimiento. Dicho soporte será accesible por Web/Teléfono/Mail en idioma castellano para incidencias normales, pudiéndose emplear el Inglés en propuestas de prioridad alta.

### 2.3. EQUIPO DE TRABAJO

---

Es requerimiento de este pliego que el mantenimiento deba realizarse por un partner certificado por el fabricante, en este caso debe ser como mínimo **Gold Partner**.

Docuware es una aplicación crítica para Mutua Montañesa, ya que forma parte de sus procesos transaccionales y de negocio del área sanitaria y de prestaciones económicas, y por tanto se requiere un expertise amplio en este producto.

Adicionalmente, se requiere que el equipo de personas del partner tengan conocimientos en procesos de digitalización, custodia de documentos, y en general en consultoría documental, con el fin de dar apoyo a las nuevas necesidades que tiene Mutua Montañesa con relación a estos aspectos.

### 2.4. METODOLOGÍA PROPIA INTEGRACIÓN

---

Actualmente Mutua Montañesa, está utilizando la API de integración de la aplicación Docuware, para la subida y descarga de documentos digitalizados. En este sentido, tanto desde los transaccionales como desde las aplicaciones web estamos integrando la documentación de los archivadores de Docuware con las aplicaciones del ecosistema de Mutua Montañesa.

Se valorará la propuesta planteada para mejorar el flujo de integración estándar de la API de integración de Docuware, de cara a su futura implantación. Es necesario definir los flujos documentales de integración de Docuware, con procesos de firma y envío de documentación fehaciente, de cara a mejoras posibles dentro del ámbito de un proyecto futuro.

## **2.5. SEGURIDAD**

---

Mutua Montañesa está en proceso de certificación en el Esquema de Seguridad, nivel medio, por lo que todas las tareas recogidas en esta licitación deberán estar alineadas con dicha norma y nivel de seguridad, en especial aquellas que tienen que ver con las siguientes áreas:

- Explotación [op.exp.]
  - Configuración de seguridad [op.exp.2]
  - Gestión de la configuración [op.exp.3]
  - Mantenimiento [op.exp.4]
  - Gestión de cambios [op.exp.5]
  - Gestión de incidentes [op.exp.7]

En cualquier caso, los equipos y sistemas proporcionados por el adjudicatario se adaptarán, en materia de seguridad de la información, a lo especificado por el CCN-CERT en sus diferentes guías de aplicación de cada uno de los elementos objeto del alcance, adoptando la estrategia de mínima exposición y máxima seguridad o en su defecto al documento Política de Seguridad de Mutua Montañesa, con el fin de:

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
- Informar a Mutua Montañesa acerca de su política de seguridad, así como de la implantación 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 suministrado.
- Garantizar que toda la información transmitida por Mutua Montañesa en el ámbito de este proyecto no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red sin nuestro conocimiento y consentimiento expreso.
- 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.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

### **3. SUPERVISION DE TAREAS**

---

Mutua Montañesa designa al responsable de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y, si se diera el caso, a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.