

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACION ARMONIZADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OFIMÁTICA CORPORATIVA (LOTE 1) Y MIGRACIÓN PUESTO DE TRABAJO MUTUA MONTAÑESA (LOTE 2)

Indice

1. Introducción	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Objeto del contrato	3
1.3. Lotes	4
1.4. Situación actual	4
1.4.1. Lote 14	
1.4.2. Lote 25	
2. Requerimientos Generales	7
3. Requerimientos Técnicos	9
3.1. Lote 1: Servicio pago por uso suscripción de licencias y proyecto de migración a la plataforma M365	9
3.1.1. Suscripción pago por uso Plataforma M365	9
3.1.2. Suscripción pago por uso Power BI	10
3.1.3. Suscripción servicio backup	10
3.1.4. Suscripción servicio firma avanzada	11
3.1.5. Asistencia técnica proyecto migración	12
3.1.6. Formación y acompañamiento a usuarios	18
3.1.7. Servicio soporte	19
3.2. Lote 2: Suministro licencias Remote Desktop Services y migración de plataforma citrix a escritorio remoto	20
3.2.1. Requerimientos generales	20
3.2.2. Licencias	21
3.2.3. Auditoria de aplicaciones	21
3.2.4. Asistencia técnica proyecto migración	21
3.2.5. Plan de formación	23
3.2.6. Servicio soporte y Evolución	23
4. Condiciones ejecución del Servicio	25
4.1. Lote 1: Servicio pago por uso suscripción de licencias y proyecto de migración a la plataforma M365	25
4.1.1. Duración y plan de Proyecto	25
4.1.2. Condiciones de ejecución del servicio	25
4.1.3. Equipo de Trabajo	26
4.1.4. Seguimiento proyecto y modelo de relación	27
4.1.5. Seguimiento y control del servicio	28
4.2. Lote 2: Suministro licencias Remote Desktop Services y migración de plataforma citrix a escritorio remoto	32
4.2.1. Duración y plan de Proyecto	32
4.2.2. Equipo de Trabajo	33
4.2.3. Seguimiento proyecto y modelo de relación	35
4.2.4. Seguimiento y control del servicio	36
5. Anexo I – Intranet	41
6. Anexo II – Aplicaciones escritorio CITRIX	45

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Dentro del marco estratégico Espiritu 2025, Mutua Montañesa se encuentra en un proceso de transformación, con un plan de trabajo apoyado sobre la innovación y la tecnología. Es para ello que dentro de las líneas de actuación de este plan estratégico, se ha priorizado el fortalecimiento del modelo de trabajo colaborativo digital.

Con este objetivo en el horizonte, en el último año se ha avanzado en un POC para testear la implantación de una suite o plataforma colaborativa, que por un lado impulse el modelo de trabajo en equipo y que además nos permita mejorar la suite ofimática de la organización. En este aspecto, Mutua Montañesa adquirió 30 licencias E3 del paquete O365 que actualmente están asignadas al equipo de Transformación del modelo de servicio.

En este año hemos podido evaluar las posibilidades de la plataforma M365 y entendemos que cumple con los objetivos generales que hemos fijado en ese marco Espiritu 2025, y que servirá de palanca fundamental para:

- Nuevo modelo de trabajo digital para todas las personas de la organización.
- Herramienta colaborativa y fortalecimiento de la comunicación interna.

1.2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos técnicos que regirán la contratación de los servicios de pago por uso de la suite M365 Y RDS, así como la asistencia técnica al despliegue o migración de la nueva plataforma en Mutua Montañesa:

De forma detallada se requiere:

LOTE 1:

1. Servicio pago por uso de la suscripción al servicio M365
2. Servicio pago por uso de la suscripción al servicio Power BI
3. Servicio pago por uso de un sistema de Backup
4. Servicio pago por uso de un sistema de firma avanzada
5. Asistencia técnica al proyecto de migración y despliegue de la nueva suite.
6. Formación y acompañamiento al proceso de implantación por un año.
7. Servicio de soporte y mantenimiento de la solución implantada por la duración del contrato.

LOTE 2:

1. Suministro Licencias Remote Desktop Services
2. Asistencia técnica migración Escritorio Citrix a Remote Desktop Services.
3. Servicio de soporte y mantenimiento de la solución implantada por la duración del contrato

Este proyecto de implantación del nuevo modelo de puesto de trabajo en Mutua Montañesa, tiene como objetivos detallados:

- Unificar e incorporar un entorno de trabajo digital para toda la organización
- Adecuación y adaptación a la normativa de seguridad de la información, en relación a la gestión de la información
- Mejora en la gestión de la documentación compartida
- Mejoras en la seguridad y trazabilidad de los documentos
- Disponer de una evolución continua de las herramientas ofimáticas asegurando la evolución tecnológica.
- Disponer de un espacio de almacenamiento en la nube, tanto por usuario como por equipos/procesos.
- Mejora de la experiencia en el uso de sistemas de videconferencia y chat.

1.3. LOTES

Los servicios solicitados se licitarán en varios lotes:

- **Lote 1:** Servicio pago por uso suscripción de licencias y proyecto de migración a la plataforma M365.
- **Lote 2:** Suministro licencias RDS y migración de entorno Citrix Virtual Apps a RDS

1.4. SITUACIÓN ACTUAL

1.4.1. LOTE 1

Mutua Montañesa dispone actualmente de un escenario híbrido de integración con la plataforma de Microsoft 365. En la actualidad disponemos de las siguientes licencias activas:

- Office 365 E3: 30 Licencias
- Office 365 E1: 5 Licencias
- Power BI Premium: 7 licencias

El resto de usuarios de la organización que actualmente tienen acceso a herramientas ofimáticas llevan a cabo estas tareas mediante el empleo de Office 2007 Profesional.

A nivel de directorio activo, Mutua Montañesa tiene sincronizado su directorio activo onpremise con su tenant de Azure AD.

En lo que a correo electrónico se refiere, en la actualidad la infraestructura onpremise de la organización se encuentra conectada en modo hibridación contra el tenant de M365 existente. Actualmente el servidor de Exchange cuenta buzones repartidos en 4 BD con los siguientes tamaños:

BD	Buzones	GB Almacenamiento
1	155	498,22

2	144	884,44
3	174	807,86
4	12	143,35
Total	485	2333,87

Los datos de la organización a nivel ofimático recaen sobre un cluster de servidores MCS con una distribución de almacenamiento orientativo que se recoge en la siguiente tabla:

Uso	TOTAL GB
Corporativa	132
Usuarios	711
Delegaciones	261
Central	715
Perfiles Citrix	242
Varios	60
TOTAL	2.121

Por ultimo la organización cuenta con un servidor Sharepoint 2010 a modo de intranet corporativa, portal de compras y repositorio de documentación de proyectos con una estructura basada en 2 Wep Applications:

- **PortalMM:** Intranet corporativa en la que se engloban una serie de subsitios referidos a procesos de la organización, manual, y zonas de compartición de conocimiento entre los empleados de la organización. Son sitios web básicamente estáticos que actúan como repositorios de información compuestos por bibliotecas de documentos ofimáticos y listas.
- **ProyectosMM:** Cabe destacar en esta colección el sitio dedicado a la gestión de expedientes de contratación y pedidos internos. Es el único elemento que contiene programación a medida desarrollado por un tercero y mantenido internamente en MM. A parte de este sitio, el resto de los que lo componen son repositorios de documentación relativas a proyectos.

Ver Anexo I para mas detalle sobre la estructura de la intranet

1.4.2. LOTE 2

Mutua Montañesa posee en la actualidad de una granja de servidores Citrix Virtualapss 7.15 sobre servidores Windows Server 2012 R2 en el que se implantan la totalidad de las aplicaciones corporativas que se ejecutan en la organización mediante la publicación de aplicaciones y escritorios al que se conectan los usuarios desde sus equipos (Portatiles win10/11 y Thinclients Linux)

En estos momentos la granja citrix tiene publicadas 124 aplicaciones que son consumidas y accedidas por la totalidad de los usuarios de la organización, para ello Mutua Montañesa dispone de 220 licencias concurrentes de Citrix Virtual Apps.

Mutua Montañesa dispone de licencias Windows server 2022 Datacenter y de licencias CAL de acceso a los servidores Windows.

2. REQUERIMIENTOS GENERALES

Con el objetivo de fortalecer el modelo de trabajo colaborativo digital vamos a implantar una nueva plataforma M365 que requiere de una reestructuración total de la situación actual a nivel de ofimática, equipación, comunicaciones y accesibilidad.

Como punto de partida, hemos analizado la tipología de nuestros usuarios y sus necesidades para desempeñar sus funciones actuales. Uno de los requerimientos generales y objetivos de este contrato es la mejora de la comunicación via el despliegue de los canales colaborativos en Mutua Montañesa, que además sirva de apoyo en la implantación de un nuevo modelo de trabajo digital:

- ✓ Las funciones colaborativas para todos los usuarios deben ser avanzadas: Teams, Meetings, Planner, Chat, Webinars, Yammer. Todos los usuarios deben poder convocar meetings.
- ✓ La gestión de contenidos compartidos debe ser adecuada, de forma que se puedan trabajar con ficheros públicos compartidos y ficheros privados (unidad personal), y que se pueda interactuar con el resto de la organización.
- ✓ Nuestra gestión de carpetas/ficheros de este tipo de usuarios debe ser soportado por Sharepoint/One Drive, requiere gestión de permisos y seguridad.

Adicionalmente a estas necesidades globales, hemos diferenciado dos niveles de usuario:

- **Usuario avanzado:**
 - Usuario con necesidades ofimáticas más avanzadas en cuanto al uso de herramientas (Word, Excel, Power Point) con todas las funciones y con acceso a aplicaciones en modo escritorio.
 - Con relación al uso del Mail y herramientas de productividad, requieren tener aplicación Mail de escritorio, calendario, gestión tareas, Planner. La opción de archivado es requerida ya que el volumen o contenido de correos es alto.
 - Parte de este grupo de usuarios utilizan la aplicación corporativa SAP como herramienta habitual, y por tanto se requiere una total integración en la descarga de ficheros de ambas aplicaciones, y por eso una licencia ofimática en escritorio.
 - Estos usuarios deben poder conectarse desde fuera de la Organización.
- **Usuario medio:**
 - Dentro de esta tipología de usuarios la mayoría son usuarios sanitarios (médicos, enfermeros, fisios, técnicos sanitarios), y por tanto su trabajo se desarrolla fundamentalmente sobre la HC Digital. El uso de herramientas ofimáticas es menor, y por tanto el acceso será solamente en entorno web.

- Respecto a la gestión del Mail, necesitan acceso entorno web.
- Estos usuarios trabajan con funcionalidades básicas en el uso de herramientas ofimáticas.
- Todos estos usuarios no tienen conexiones desde fuera de nuestra red ni organización. Valorar situaciones específicas.

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.1. LOTE 1: SERVICIO PAGO POR USO SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS Y PROYECTO DE MIGRACIÓN A LA PLATAFORMA M365

Dentro del alcance de este lote, se requiere la suscripción de licencias siguientes:

- Licencias M365
- Licencias Power BI
- Licencias Backup
- Licencias Firma de correo avanzada/Disclaimer

Como parte del proyecto de migración a la plataforma M365, se deberán incorporar las siguientes actividades o hitos:

1. Asistencia técnica al proyecto de migración y despliegue de la nueva suite.
2. Formación y acompañamiento al proceso de implantación por un año.
3. Servicio de soporte y mantenimiento de la solución implantada por la duración total del contrato, incluidas prorrogas.

3.1.1. SUSCRIPCIÓN PAGO POR USO PLATAFORMA M365

Se solicita el suministro de las licencias requeridas para la implantación de la plataforma M365 para todos los usuarios de Mutua Montañesa.

Tipo Usuario	Tipo Plan	Nº Licencias Suscripción Anual
Avanzado	Microsoft 365 Business Premium	139
Medio	Microsoft 365 Business Basic + Microsoft 365 Frontline F1 + Defender for Office	220

El servicio Microsoft 365 se ofrecerá en una modalidad pago por uso, y se prestará en formato servicio a través de Internet (SaaS - Software as a Service), sin que sea necesario que Mutua Montañesa realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas. Aunque los volúmenes son estimados y podrán variar de forma anual, el número licencias contratado no sufrirá muchas variaciones, dada la estabilidad de los puestos de trabajo de Mutua Montañesa. A tal respecto, Mutua Montañesa se compromete a no reducir el número de licencias en uso en más de un 10% anual. Asimismo, Mutua Montañesa podrá solicitar un mayor número de licencias M365 de los planes antes mencionados u otras combinaciones, siempre y cuando el importe total, en ningún caso supere el valor estimado del contrato.

En cualquier caso, los datos aportados son unos datos estimativos, aunque necesarios para valorar una oferta económica, pero en la facturación solamente se pagará por las licencias activas según el modelo de suscripción.

3.1.2. SUSCRIPCIÓN PAGO POR USO POWER BI

Se requiere la suscripción de licencias Power BI para los siguientes planes:

Tipo Plan	Nº Licencias
Microsoft Power BI Premium	15

Los datos aportados son unos datos estimativos mínimos, necesarios para valorar la oferta económica.

Mutua Montañesa podrá solicitar un mayor número de licencias Microsoft Power BI, siempre y cuando el importe total, en ningún caso supere el importe máximo estipulado.

3.1.3. SUSCRIPCIÓN SERVICIO BACKUP

En línea con el especificado por el ENS y por el RDLOPD, la empresa adjudicataria deberá dotar a la solución de un sistema de backup y de procedimientos de copias de respaldo que garantice la restauración de la información contenida en la plataforma Microsoft 365.

Tipo	Nº Buzones
Solución Backup online	360

Este sistema deberá poder resguardar y restaurar cualquier tipo de información de forma ilimitada que haya existido en la plataforma contratada durante, al menos, 3 años, y tendrá al menos las siguientes características:

- Solución SaaS, cloud to cloud sin agentes instalados, que permita el backup sin necesidad de instalación de infraestructura adicional.
- Capacidad de almacenamiento y conservación ilimitada de copia de seguridad del dato de los siguientes servicios: Teams, SharePoint Online, Exchange Online, y OneDrive Empresarial.
- Almacenamiento Cloud debe cumplir normativa SSAE Tipo II
- Capacidad de recuperación de archivos granular, que permita la restauración a nivel de emails, calendarios, listas, ficheros y librerías, recuperando el nivel de permisos original de los mismos y propietario.

- Recuperación de datos sencilla y con poca carga administrativa, simplificando así el proceso de restauración y la resolución de incidencias derivadas de la pérdida de datos.
- Acceso a consola de gestión protegido por MFA
- Datos Cifrados tanto en tránsito (TLS) como en reposo mediante el cifrado mínimo AES 256
- Conservación de tres copias externas de los datos.
- Localización de archivos basada en atributos de fichero
- Debido a la confidencial de la información, debe contar al menos con las siguientes características de seguridad:
 - Control de acceso basado en roles a la aplicación
 - Uso de control de autenticación multi-factor
 - Logs detallados de uso para soportar procesos de auditoría
- Capacidad de seleccionar la región de almacenamiento del dato salvado, para cumplir con las normativas necesarias en cuanto a la legislación vigente

3.1.4. SUSCRIPCIÓN SERVICIO FIRMA AVANZADA

Se requiere la suscripción de un servicio de firma de correos avanzada que permita la gestión de todas las firmas y cláusulas de exención de responsabilidad de correo electrónico para todos los usuarios de la organización para Microsoft 365. El servicio debe ser sencillo y como mínimos debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Gestión central y control completo: es necesario que se pueda crear reglas de firmas del lado del servidor y decidir qué usuarios y mensajes de correo electrónico reciben firmas y cuándo. Se podrán aplicar diferentes firmas a mensajes internos y externos, remitentes y destinatarios seleccionados o incluso definir sus propias palabras clave que activarán reglas específicas de firma cuando se envíe un correo electrónico.
- Todos los dispositivos móviles soportados
- Firmas añadidas directamente sobre el correo en Outlook, añadiendo más control al usuario para la utilización de plantillas de firma.
- Un editor de plantillas HTML avanzado, para diseñar una plantilla de firma con cualquier disposición que se ajuste a sus necesidades. También debe permitir la incorporación de imágenes, banners, botones y links a redes sociales.
- Debe poder incorporarse marcadores de posición dinámicos de Active Directory de Azure AD en las firmas.
- Incorporación de firmas en respuestas y reenvíos de correos de forma avanzada.
- Gráficos integrados en el correo electrónico, que permitirá que las imágenes vayan integradas y por tanto el destinatario siempre verá la firma o las imágenes sin necesidad de descargarlas.

Este producto tiene que cumplir con la normativa y regulación en relación a la RGPD.

3.1.5. ASISTENCIA TÉCNICA PROYECTO MIGRACIÓN

En este punto se detallarán las necesidades de los servicios profesionales requeridos para desarrollar las tareas de migración hacia la plataforma M365.

En primer lugar, la empresa adjudicataria deberá realizar un análisis de la situación actual con el fin de conocer la dimensión del proyecto de forma más detallada, y así ajustar el plan de migración y asegurar que la implantación se realiza de forma óptima y adecuada a la estructura y necesidades de Mutua Montañesa.

Dentro del proyecto de migración se contempla como hitos principales:

1. Migración correo corporativo
2. Migración ofimática a Sharepoint/Onedrive
3. Definición y asignación del ciclo de vida de las licencias
4. Implantación modelo de seguridad y gestión de dispositivos
5. Migración Intranet

Dar el salto a herramientas de productividad y colaboración como Microsoft 365 cuando se viene de un entorno de colaboración más tradicional, es un proceso de transformación que conviene desplegar de un modo ordenado, dado que el catálogo de aplicaciones y servicios de Microsoft 365 es bastante amplio y un despliegue completo podría desembocar en una infrutilización de los recursos e, incluso, en un rechazo por parte de los usuarios finales.

Además, para una correcta implantación y adopción de Microsoft 365, será necesario la identificación y definición de los distintos casos de uso (o escenarios empresariales) más representativos, como paso previo para garantizar que Mutua Montañesa obtiene el máximo valor a la inversión realizada y facilitar el proceso de adopción y gestión del cambio. Por tanto, se deberá proponer una configuración, implantación y adopción progresiva de las herramientas y funcionalidades de la suite, personalizada al entorno de trabajo de Mutua Montañesa. Dentro de este apartado, se deberá también abordar la definición de la estrategia de despliegue de Microsoft 365 en los puestos cliente, que deberá ser desatendida.

3.1.5.1. Migración correo corporativo

Se requiere la migración completa del correo actual al entorno M365. Los licitadores deberán incluir en su oferta técnica el modelo de convivencia de ambos entornos durante el periodo de migración, la adecuación de los grupos de usuarios a migrar, y el soporte post-migración necesario para que la migración del correo corporativo sea sencillo.

Se deberán realizar las configuraciones necesarias para:

- Migrar todos los buzones existentes (de Exchange Server y h, incluyendo todas sus funcionalidades y contenidos, tales como carpetas, agenda, contactos, tareas, así como el propio servicio de correo.
- Migrar los niveles de permisos vigentes en las cuentas personales de los buzones actuales de usuario, grupo, o listas de distribución.

- Se deberá permitir el acceso a carpetas públicas y comprobación de calendarios para usuarios de salas, y calendarios compartidos.
- Migrar cualquier configuración necesaria o adicional de los entornos actuales tanto locales como online.

Por tanto, debe garantizarse que todas las funcionalidades operativas del sistema actual, ya sean funcionalidades de usuario final o bien de servicio de correo, tales como políticas, configuraciones, antivirus, antispam, protocolos específicos, dns y demás, quedan contempladas en el nuevo entorno tras la migración.

De la misma manera debe garantizarse el servicio de la plataforma de manera que en ningún momento el servicio de correo corporativo deje de estar disponible tanto para recibir mensajes desde el exterior como para enviarlos.

Se garantizará igualmente un periodo de convivencia de ambos sistemas de forma transparente para los usuarios finales, de manera que la migración se realice por grupos y cada usuario acceda tan sólo a uno de los dos sistemas.

3.1.5.2. Migración ofimática a sharepoint/onedrive

Se requiere migrar todo el servidor de ficheros corporativo a la plataforma Sharepoint para documentación compartida o de procesos, y a la plataforma OneDrive como repositorio de almacenamiento personal.

El proyecto de migración de la información contenida en las carpetas de red actuales se llevará a cabo en dos vertientes diferenciadas:

- Migración de los datos de usuario a carpetas en OneDrive Para empresas.
- Migración de los datos de equipos de proyecto de auditoría y departamentales a espacios de SharePoint online.

Además, se deberá llevar a cabo un estudio de estado de almacenamiento y gobierno del dato actual, previo al inicio de los trabajos de migración, con objeto de optimizar el proceso de migración: analizar si se migran todos los datos o solo los más actuales a partir de un plazo temporal (por ejemplo, 3 años), análisis de nombres largos y/o caracteres especiales como ñ y acentos, etc. La migración de datos deberá realizarse gradualmente, a medida que los equipos de trabajo y departamentos entran en las nuevas herramientas de Microsoft 365, y según se hayan planificado el resto de actividades del proyecto.

Será necesario que la empresa adjudicataria apoye y asesore al equipo de Mutua Montañesa ante la migración o rediseño de la estructura de carpetas en su traslado a la plataforma Microsoft 365. Actualmente, dentro de nuestro esquema actual de ficheros, existen una serie de políticas de acceso y adopción de estructuras de carpetas prefijadas según usuarios (tanto por territorio como por función) que deberá migrarse a la plataforma de la mejor forma posible, y por tanto habrá que valorar las necesidades actuales en cuanto a la transversalidad de la información basada en procesos, y también atendiendo a las necesidades de "etiquetado" de los ficheros.

También es necesario incorporar plantillas por defecto con la imagen corporativa de Mutua Montañesa.

3.1.5.3. Definición ciclo de vida de las licencias y usuarios

Mutua Montañesa quiere realizar una gestión efectiva del ciclo de vida de los usuarios, y para ello, se solicita la utilización de una consola o herramienta que permita una gestión ágil de las altas y bajas de usuarios, así como las siguientes tareas de configuración, control de licencias o grupos de licencias, con el fin de tener autonomía en relación al ciclo de vida de los usuarios/licencias.

Estos son los objetivos fundamentales:

- Mayor control del gasto de licencias
- Mayor agilidad en la operativa diaria
- Control sobre la asignación de licencias
- Control por áreas y delegaciones del gasto y control de licencias

La empresa adjudicataria deberá presentar dentro de su oferta técnica una consola de gestión que permita realizar estas actividades, sin coste adicional al suministro de licencias.

3.1.5.4. Implantación modelo de seguridad

En línea con el especificado por el Esquema Nacional de Seguridad, se requiere la configuración de esta plataforma M365, adaptada a las medidas de seguridad que establece el ENS en relación a la protección de los equipos, protección de la información y seguridad física/lógica, y por tanto se establecen las siguientes necesidades que deberán desarrollarse a nivel de seguridad dentro del alcance del proyecto:

3.1.5.4.1. Configuraciones generales

Será necesario plantear la configuración y puesta en producción de todas las prestaciones de seguridad incluidas en el modelo de licenciamiento seleccionado, con objeto de garantizar una correcta seguridad de la información contenida en la plataforma. En concreto, se deberán abordar:

- Configuración de Exchange Online Protection: software malintencionado y correo no deseado
- Directivas de contraseñas. Gestión y reseteo de la contraseña para usuarios.
- Grupos de acceso y permisos especializados.
- Acceso Condicional a los inicios de sesión y a los datos de la organización
- MFA
- Controles de seguridad y privacidad.
- Prestaciones Data Loss Protection e Information Rights Management.
- Gestión de dispositivos portátiles/móviles que permita:
 - Maquetación de equipos y distribución de aplicaciones y parches
 - Encriptación y protección de dispositivos

- Eliminación de forma remota los datos de la empresa de dispositivos robados o perdidos con borrado selectivo de Intune.
- Configuración de la protección contra amenazas avanzada de Office 365:
 - Datos adjuntos y ficheros seguros en los sitios de grupo y las bibliotecas de documentos, protegiendo contra malware y virus desconocidos y proporcionando protección de día cero.
 - Protección frente a direcciones URL malintencionadas en un mensaje o en un documento de Office
 - Aplicación de directivas contra phishing y SPAM avanzadas.
 - Detección en tiempo real de amenazas.

En lo referente a la configuración recomendada para los servicios, debe tener presente lo indicado en las guías del Esquema Nacional de Seguridad (nivel medio, al que pertenece Mutua Montañesa), y que se recogen en:

- La guía CCN-STIC-885A Guía de configuración segura para Office 365.
- La guía CCN-STIC-885B Guía de configuración segura para SharePoint Online
- La guía CCN-STIC-885C Guía de configuración segura para Exchange Online.
- La guía CCN-STIC-885D Guía de configuración segura para Microsoft Teams.
- La guía CCN-STIC-823 Utilización de servicios en la nube.

3.1.5.4.2. Integración y sincronización AD

Se revisará la integración de directorios locales (AD local) con Azure AD existente que hace que los usuarios sean más productivos proporcionando una identidad común para tener acceso a los recursos de nube y locales.

Las **funcionalidades mínimas** a configurar /verificar en el entorno de identidad híbrida correspondientes a la versión de Azure AD incluida con el licenciamiento Microsoft 365 Empresa Premium son:

1. Inicio de sesión único (SSO) haciendo que la sensación de SSO para el usuario sea la mejor posible; para ello se usarán las distintas funcionalidades disponibles (autenticación de paso a través, SSO de conexión directa, Windows Hello ...)
2. Sincronización de Azure AD Connect (para ampliar los directorios locales a Azure AD).
3. Unión a Azure AD: SSO de escritorio y recuperación de BitLocker de administrador haciendo uso de las herramientas disponible en el momento de la implantación.
4. Protección con contraseña (contraseña prohibida global).
5. Multifactor de autenticación.
6. Informes de uso y seguridad.
7. Personalización de marca de la compañía en todos los portales en los que sea posible (página de inicio y cierre de sesión, panel de acceso, ...).
8. Escritura diferida de dispositivo para la sincronización bidireccional de objetos de dispositivo entre los directorios locales y Azure.

9. Habilitar las funcionalidades de Intune incluidas e implementar la integración entre Intune y Azure AD.
10. Restablecimiento y cambio de contraseñas de autoservicio para usuarios en la nube

Se valorará como **mejoras** a estas funcionalidades mínimas, la implementación de estas configuraciones más avanzadas:

- Protección con contraseña para Windows Server Active Directory (contraseña prohibida global y personalizada).
- Restablecimiento, cambio o desbloqueo de contraseñas de autoservicio con escritura diferida local.
- Unión a Azure AD: personalización de directivas de administración locales e inscripción automática de MDM.
- Unión a Azure AD: recuperación de BitLocker de autoservicio, Enterprise State Roaming.
- Proxy de aplicación.
- Connect Health.
- Acceso condicional basado en el grupo, la ubicación y el estado del dispositivo.
- Integración con Azure Information Protection.
- Acceso limitado en SharePoint.
- Autenticación multifactor con acceso condicional.

3.1.5.4.3. Configuraciones backup

Dentro del alcance de este lote, además del suministro de licencias de backup, se requiere la instalación, configuración y puesta en producción de la solución de backup, así como de todas las prestaciones de retención de la información incluidas en el modelo de licenciamiento seleccionado por la empresa adjudicataria. Respecto este último punto, como mínimo, se deberán proponer:

- Almacenamiento en la nube y las directivas de conservación a largo plazo para asegurar que nunca se pierde un correo electrónico con Archivado de Exchange Online.
- Backups SharePoint online.

La empresa adjudicataria deberá documentar y acordar con Mutua Montañesa, los siguientes puntos:

- Alcance de los respaldos
- Política de copias de seguridad
- Medidas de cifrado de información en respaldo
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo
- Realización de pruebas de restauración
- Traslado de copias de seguridad.

Se debe describir cuál es el plan de recuperación ante una contingencia existente grave y su tiempo objetivo de recuperación (RTO), así como las medidas para evitar la divulgación, modificación, retirada o destrucción de activos no autorizada y los procedimientos operativos adecuados para protegerlos.

3.1.5.5. Migración intranet

Se deberá abordar el diseño e implantación de una nueva Intranet corporativa basada en SharePoint online, incluido dentro de la plataforma Microsoft 365 contratada. El objetivo principal es la creación de nuevo espacio digital de trabajo que impulse la cultura colaborativa de la organización y facilite alcanzar los objetivos, trabajando en equipo y compartiendo conocimiento. Un espacio digital de trabajo que concentre contenido, personas, colaboración y servicios, donde las personas se posicionan en el centro de todo.

Dentro de este proyecto, será necesario llevar a cabo la migración y consolidación de los contenidos de la actual Intranet corporativa de Mutua Montañesa al nuevo portal SharePoint online. En este sentido, no se tendrá que migrar ningún tipo de procedimiento o workflow de trabajo administrativo, sino todos aquellos contenidos estáticos existentes en la actualidad. No obstante, Mutua Montañesa entiende este proyecto no como una migración de la plataforma actual, sino como una reingeniería integral del espacio de trabajo de la Organización.

En cuanto al nuevo portal SharePoint online, se requiere maximizar sus posibilidades técnicas y funcionales: búsqueda inteligente, sistema de gobierno de contenido (taxonomía global, palabras clave), noticias, sites específicos por áreas, gestión documental corporativa, etc. Por tanto, las distintas empresas licitadoras deberán comprometerse a:

- Definir e implantar los procesos y recomendaciones necesarios para transformar la solución actual de Intranet corporativa.
- Analizar cada componente y tipo de contenido actuales y definir las necesidades de migración concretas acorde a los patrones y buenas prácticas de implementación de Sharepoint online
- Ejecutar los procesos de migración automática de aquellos sitios y componentes que exista factibilidad de ejecución en la arquitectura de Sharepoint online; transformación de aquellos componentes que no puedan migrarse automáticamente debido a las incompatibilidades con la arquitectura de Sharepoint online.
- Creación de nuevos componentes, según las necesidades funcionales definidas.

Se planificará una sesión con las empresas licitadoras, con el fin de hacer una demo sobre la actual Intranet corporativa de Mutua Montañesa, con objeto de que las empresas licitadoras tengan la mayor información posible, y por tanto puedan realizar la oferta más ajustada a las necesidades de migración de esta aplicación.

3.1.6. FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS

Uno de los aspectos fundamentales en este cambio de plataforma y modelo de trabajo, es la comunicación y formación de todas las personas de Mutua Montañesa.

Se requiere una definición exhaustiva del plan de formación y acompañamiento, así como su calendario, en función de las necesidades planteadas en el presente pliego, y la oferta realizada por la empresa adjudicataria. Junto a este plan de formación, será importante acompañar este despliegue de un buen plan de comunicación, que como mínimo debe:

- Informar sobre el proyecto de transformación digital.
- Informar de los recursos disponibles (vídeos, formación, foros, etc.) sobre la nueva plataforma a utilizar.
- Detallar de las fechas en las que se realizarán los arranques y sesiones de formación.
- Informar de los procedimientos de solicitud de soporte.

Gran parte del éxito de la implantación de nuevas herramientas de productividad, colaboración, y gestión moderna del puesto de trabajo, reside no solamente en una ejecución adecuada en términos de los proyectos de implantación de la tecnología, sino también en la gestión del cambio y la adopción de esas tecnologías a nivel de usuario final.

Con respecto a la adopción y gestión del cambio, existirán una serie de líneas maestras a la hora de llevar a cabo el proyecto:

- **Comunicación:** orientada en dos sentidos, comunicar a los usuarios con transparencia y antelación suficiente los cambios tecnológicos antes de los mismos, y por otro lado mantenerles informados sobre modos de acercarse a sus nuevas herramientas una vez implantadas
- **Formación:** orientada siempre a ser desarrollada previamente o al menos en paralelo a los cambios tecnológicos, así como realizar una labor de acompañamiento durante un tiempo después de la implantación de las herramientas.
- **Participación:** orientada a fomentar el uso de las herramientas de Microsoft 365 mediante iniciativas de participación como sesiones informales, demos, o concursos.

En concreto, la formación tendrá por objeto facilitar el conocimiento y uso por parte del personal técnico y de los usuarios de las herramientas y sistemas que forman parte del proyecto y la suite Microsoft 365, y se considera fundamental durante el proceso de implantación y consolidación.

Las acciones formativas, que como mínimo, se requieren dentro del alcance del proyecto:

- **Formación básica** de 2/4 horas via remota para todas las personas de la organización, dependiendo de las disponibilidades y ubicaciones de cada persona, con una formación destinada a familiarizar y enseñar la utilización de la plataforma y los servicios esenciales para el desempeño de su función.
- **Formación avanzada** para usuarios clave o usuarios embajadores dentro de Mutua Montañesa. Este grupo estará formado por unas 135 personas. En estas formaciones

se trabajará sobre aspectos más avanzados o funcionalidades adicionales de la suite de productos M365.

- **Formación técnica**, para usuarios del equipo de TI, requerido para poder realizar un mínimo mantenimiento del servicio.

Asimismo, más allá de esta formación a usuarios, se requiere un plan de acompañamiento durante el primer año de implantación del producto que facilite un cambio sin dificultades para nuestros usuarios.

Las empresas licitadoras, deberán presentar un plan de comunicación y formación detallado, que será valorado por su adecuación a las necesidades de Mutua Montañesa, como al alcance y ámbito de este proyecto de transformación.

3.1.7. SERVICIO SOPORTE

Se requiere durante la duración del contrato, un soporte técnico especializado o soporte de segundo nivel sobre el conjunto de los servicios contratados. Este servicio de soporte directo será de uso exclusivo del área de Tecnología y Sistemas, y servirá como apoyo especializado al Centro de Atención al usuario, el cual realizará un primer nivel de soporte y punto de contacto con los usuarios finales de Mutua Montañesa.

Con el objetivo que la empresa adjudicataria pueda valorar este soporte, como mínimo se requiere una bolsa de 150 horas de servicio anuales para la ejecución de este servicio de soporte, ya que actualmente no tenemos referencia de las incidencias o tareas de soporte que necesitaremos.

Podrán existir dos tipologías distintas de solicitudes de servicio:

- **Incidencias, consultas o peticiones**, que serán priorizadas según su gravedad, repercusión o alcance, y que tendrán los tiempos de respuesta definidos en los acuerdos de nivel de servicio.
- **Trabajos planificados**: la empresa adjudicataria estudiará la solicitud de trabajo planificado y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para su ejecución, indicando las horas de servicio necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición. Mutua Montañesa analizará estos datos y, si los considera adecuados, dará su conformidad y las instrucciones necesarias llevar a cabo la solicitud de trabajo en cuestión. Para estos trabajos planificados, la empresa adjudicataria tendrá que darnos respuesta en un plazo menor a 15 días naturales. A partir de la entrega del esfuerzo y tiempos necesarios, se acordará entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria el calendario o plazos de entrega de estos trabajos.

El servicio de soporte comenzará a contar a partir de la puesta en producción de las las configuraciones solicitadas en el alcance de este pliego, y una vez que se hayan migrado todos los buzones de Mutua Montañesa. Por tanto, este servicio, comenzará como mínimo a los 6 meses desde la fecha de inicio del proyecto.

Se valorará positivamente, la presencia "In-situ" de los técnicos de la empresa adjudicataria en las instalaciones de Mutua Montañesa en su sede central en Santander, para la resolución de incidencias de cierta criticidad, así como para la planificación de trabajos planificados.

3.2. LOTE 2: SUMINISTRO LICENCIAS REMOTE DESKTOP SERVICES Y MIGRACIÓN DE PLATAFORMA CITRIX A ESCRITORIO REMOTO

3.2.1. REQUERIMIENTOS GENERALES

Mutua Montañesa requiere la sustitución de su actual plataforma Citrix descrita anteriormente por una nueva, adaptada a la tecnología actual sobre Remote Desktop Services con las siguientes características mínimas:

- Debe permitir el acceso mediante cliente instalado o web.
- Debe permitir acceder a escritorios o aplicaciones publicadas.
- Diseño de segmentación de red para los distintos elementos que compongan la solución
- Compatibilidad con suite de productos M365. Se deberá implantar las aplicaciones indicadas en el Lote 1 dando una solución valida para la segmentación de la plataforma en base a los tipos de usuario descritos en el lote 1
- Acceso multidispositivo y multiplataforma (Windows, MacOS, iOS, Android, Linux). Mutua Montañesa dispone de una plataforma operativa de thinclients Dell Wyse que deben ser 100% compatible para su uso en la nueva plataforma RDS. El proveedor se encargará de modificar y distribuir los cambios necesarios en dicha plataforma para que los usuarios puedan acceder desde sus Thinclients a la nueva infraestructura RDS de la organización.
- Deberá implantar un sistema de permisos que permita segmentar la visibilidad de aplicaciones en base a perfiles de usuario y pertenencia a grupos del dominio
- Implementar las GPOs necesarias para la configuración centralizada del comportamiento de usuarios, blindaje de escritorios, aseguramiento de sesiones, gestión de perfiles, etc
- Compatibilidad con aplicaciones existentes (ver anexo de aplicaciones).
- La solución debe cumplir estrictamente la política de licenciamiento de Microsoft.
- Implantación según normas del Esquema Nacional de Seguridad
- Debe incluir un sistema de acceso por internet con multiple factor de autenticación para accesos desde el exterior de la red de Mutua Montañesa, pudiéndose adoptar el acceso con MFA también desde el interior de la red.

Las ofertas deberán detallar el diseño propuesto, justificación de la tecnología o tecnologías ofertadas y un plan de trabajo específico, indicando claramente las fases y orden en que serán acometidas.

3.2.2. LICENCIAS

Mutua Montañesa dispone de unos 260 equipos sobre el que desarrollan su labor profesional la totalidad de la plantilla de la organización. Se requiere por tanto del suministro licencias Windows Remote Desktop Services CAL 2022 para los 260 dispositivos de la organización.

Mutua Montañesa aportará las licencias de acceso CAL y las licencias Windows Server 2022 datacenter que sean necesarias. La implantación se realizará sobre la plataforma de virtualización VMWare de la organización.

3.2.3. AUDITORIA DE APLICACIONES

Previo a la fase de instalación, el adjudicatario deberá analizar en profundidad el conjunto de aplicaciones utilizadas para validar su funcionamiento en la solución de virtualización de escritorios y aplicaciones a implantar y, en caso de que no sea compatible u operativo, identificar los cambios necesarios para conseguir un funcionamiento correcto de esas aplicaciones sobre la plataforma.

También deberán ser detectadas y documentadas todas las dependencias necesarias para el funcionamiento de cada aplicación.

Se podrá solicitar anexo con el listado de aplicaciones de Mutua Montañesa.

3.2.4. ASISTENCIA TÉCNICA PROYECTO MIGRACIÓN

Tras la fase de análisis y auditoría de aplicaciones, el proveedor deberá realizar la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución ofertada hasta la total conformidad. Todos los componentes de la solución desplegada deberán estar en alta disponibilidad. Se deberán instalar en los servidores las aplicaciones de software estándar normalizadas por la Mutua Montañesa (ver Anexo II, para solicitar listado de aplicaciones a Mutua Montañesa).

Se requerirá la entrega de un plan de servicios sujeto a valoración subjetiva. En concreto, dicho plan de servicios deberá constar, al menos, de los siguientes apartados:

- **Diseño detallado.** Se indicará el diseño final de la solución de publicación de aplicaciones y escritorios remotos. Se indicará la conexión de los usuarios desde dentro y fuera de la organización.
- **Despliegue y configuración inicial.** En base al diseño detallado, se indicarán las fases del despliegue y configuración inicial del software y servicios definidos en el alcance del proyecto. Al menos, se deben de tener en cuenta las siguientes tareas:
 - Despliegue de servidores virtuales necesarios.
 - Configuración de red de servidores en base al diseño propuesto y a la premisa de máxima seguridad y segmentación de red.

- Instalación y configuración de todos los componentes necesarios para el funcionamiento de la solución en alta disponibilidad.
- Integración con Active Directory actual.
- Instalación y configuración de la solución de virtualización de escritorios y aplicaciones.
- Dimensionamiento y configuración de la gestión de perfiles.
- Instalación de aplicaciones corporativas.
- Instalación y configuración de políticas de active directory y del producto de virtualización de escritorios y aplicaciones.
- **Configuración de las soluciones.** En función de las tecnologías incluidas en el alcance del proyecto será necesario definir las fases para la configuración y puesta en marcha de estas.
- **Plan de pruebas y puesta en producción.** Se definirá el plan de pruebas a ejecutar previo consenso con Mutua Montañesa.
- **Migración.** Será necesario detallar el plan de migración de los usuarios a la nueva solución. Al menos, se deben de tener en cuenta las siguientes tareas:
 - Definición y diseño de configuraciones de usuarios impactando lo menos posible en la producción de los mismos.
 - Adaptación de la configuración de los puestos cliente de los usuarios para su correcto funcionamiento con la nueva plataforma.
 - Pruebas de correcto funcionamiento.
 - Creación de procedimiento de migración de usuarios a la nueva solución.
 - Piloto de migración de un número de usuario limitado que Mutua Montañesa estime representativo del conjunto de la organización.
 - Soporte a la migración masiva de usuarios.
- **Cronograma.** Se indicará de forma concreta en qué plazos temporales se desarrollará el suministro y los servicios de implantación y migración incluidos en la propuesta técnica, no pudiendo sobrepasar, en ningún caso, los tres meses posteriores a la firma del contrato entre Mutua Montañesa y el adjudicatario.

Este plan de implantación será objeto de valoración subjetiva por parte del personal de informática de Mutua Montañesa. La no inclusión de este en la oferta técnica supondrá la expulsión del proceso de valoración.

Será obligación de la empresa adjudicataria la adaptación del equipamiento de los puestos de trabajo al nuevo entorno instalado hasta su completa operatividad.

El licitador deberá hacerse cargo de realizar cualquier configuración en la infraestructura de Mutua Montañesa necesaria para el correcto funcionamiento de la solución (red, firewalls, directorio activo, plataforma de virtualización, etc.).

El licitador deberá dar soporte a Mutua Montañesa durante todo el proceso de migración de los usuarios a la nueva plataforma.

3.2.5. PLAN DE FORMACIÓN

El plan de formación deberá contemplar un temario específico y una propuesta de calendario de al menos 8 horas de formación para la gestión y administración básica de la nueva plataforma de publicación de aplicaciones y escritorios remotos.

Será criterio de valoración subjetiva la calidad del temario, del equipo formados y del plan de formación.

3.2.6. SERVICIO SOPORTE Y EVOLUCIÓN

Se requiere durante la duración del contrato, un soporte técnico especializado o soporte de segundo nivel sobre el conjunto de los servicios contratados. Este servicio de soporte directo será de uso exclusivo del área de Tecnología y Sistemas, y servirá como apoyo especializado al Centro de Atención al usuario, el cual realizará un primer nivel de soporte y punto de contacto con los usuarios finales de Mutua Montañesa.

Con el objetivo que la empresa adjudicataria pueda valorar este soporte, como mínimo se requiere una bolsa de 60 horas de servicio anuales para la ejecución de este servicio de soporte, ya que actualmente no tenemos referencia de las incidencias o tareas de soporte que necesitaremos. El primer año de servicio se contemplan 30 horas de soporte ya que se estima que la implantación y garantía de la implantación abarcará los 6 primeros meses del año.

Podrán existir dos tipologías distintas de solicitudes de servicio:

- **Incidencias, consultas o peticiones**, que serán priorizadas según su gravedad, repercusión o alcance, y que tendrán los acuerdos de nivel de servicio más adelante indicados.
- **Evolución y proactividad en la mejora de servicio:** Será responsabilidad del proveedor el análisis y propuestas de mejora a lo largo de la vida del contrato orientadas en hacer llegar a Mutua Montañesa posibles avances en los servicios objeto del contrato que se produzcan como evolución de las plataformas.
- **Trabajos planificados:** la empresa adjudicataria estudiará la solicitud de trabajo planificado y elaborará una estimación del esfuerzo y medios necesarios para su ejecución, indicando las horas de servicio necesarias del equipo de trabajo, plazo de ejecución y periodo de disposición. Mutua Montañesa analizará estos datos y, si los considera adecuados, dará su conformidad y las instrucciones necesarias llevar a cabo la solicitud de trabajo en cuestión. Para estos trabajos planificados, la empresa

adjudicataria tendrá que darnos respuesta en un plazo menor a 15 días naturales. A partir de la entrega del esfuerzo y tiempos necesarios, se acordará entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria el calendario o plazos de entrega de estos trabajos.

El servicio de soporte comenzará a contar a partir de la puesta en producción de las las configuraciones solicitadas en el alcance de este pliego, y una vez que se hayan migrado todos los puestos de Mutua Montañesa a la nueva infraestructura RDS. Por tanto, este servicio, comenzará como mínimo a los 3 meses desde la fecha de inicio del proyecto.

Se valorará positivamente, la presencia "In-situ" de los técnicos de la empresa adjudicataria en las instalaciones de Mutua Montañesa en su sede central en Santander, para la resolución de incidencias de cierta criticidad, así como para la planificación de trabajos planificados.

4. CONDICIONES EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1. LOTE 1: SERVICIO PAGO POR USO SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS Y PROYECTO DE MIGRACIÓN A LA PLATAFORMA M365

4.1.1. DURACIÓN Y PLAN DE PROYECTO

La duración del contrato inicial será de 24 meses a contar desde la fecha de inicio del servicio con posibilidad de prorrogarlo adicionalmente por un máximo de 2 periodos de 12 meses cada uno. El máximo de duración del contrato no podrá ser superior a cuatro años.

El plazo de suministro de licencias irá acompasado con el proyecto de migración y por tanto, cuando se establezca su estrategia y plazo, deberá ajustarse al mismo. Esta planificación se acordará entre la empresa adjudicataria y Mutua Montañesa.

El plazo de consultoría inicial, despliegue e implantación previsto se establece en un máximo de 6 meses, a contar desde la fecha de inicio del servicio, que se establecerá entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria, y que no podrá demorarse más de 15 días de desde la fecha de formalización del contrato.

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado por la ejecución del mismo, así como cumplir los plazos parciales señalados para la ejecución de sucesivas fases.

1. Tres meses desde la fecha de inicio para la migración completa de las cuentas de correo, y establecimiento de las configuraciones de seguridad y backup necesario para la puesta en funcionamiento.
2. Hasta seis meses para la migración completa de los ficheros de red.

La fase de soporte se activará una vez que el proyecto de migración se haya completado.

En relación a las prorrogas del servicio, únicamente será prorrogable los siguientes servicios:

1. Servicio pago por uso de la suscripción al servicio M365
2. Servicio pago por uso de la suscripción al servicio Power BI
3. Servicio pago por uso de un sistema de Backup
4. Servicio pago por uso de un sistema de firma avanzada
5. Servicio de soporte y mantenimiento de la solución implantada

4.1.2. CONDICIONES DE EJECUCION DEL SERVICIO

La plataforma contratada estará disponible bajo una modalidad 24x7x365, según las condiciones publicadas por Microsoft, empresa propietaria intelectual del producto contratado y prestadora de servicios en la nube. En cuanto a los servicios de implantación, y los servicios de soporte incluidos, se desarrollaran durante el horario habitual de Servicios Centrales, de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes. En el caso que se produzca alguna situación excepcional o crítica, se deberá dar servicio o soporte en horario completo, incluido fines de semana, festivos nacionales y autonómicos.

Como modelo global de servicio, la modalidad predominante será trabajo en remoto por parte de la empresa adjudicataria, para la mayor parte de las fases del proyecto.

Se requiere la presencia del equipo de la empresa adjudicataria en las diferentes fases o hitos del proyecto:

- Análisis situación inicial o requerimientos para despliegue.

Los costes de desplazamiento, comidas, así como cualquier otro coste relacionado con la relación laboral de las personas de la empresa adjudicatari y Mutua Montañesa, correrá por parte de la empresa adjudicataria, sin que puedan repercutirse a Mutua Montañesa.

4.1.3. EQUIPO DE TRABAJO

A continuación se establece el equipo de trabajo mínimo que el adjudicatario tiene que asignar para la ejecución del proyecto:.

PERFIL	CONOCIMIENTOS Y FUNCIONES
Responsable proyecto	<p>Perfil de gestión o líder de proyecto que asegurará el cumplimiento de los plazos, la buena ejecución del proyecto, y liderará el seguimiento del servicio. Sus funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de impacto de requerimientos. • Propuesta de soluciones tecnológicas o funcionales para cumplimiento de requerimientos. • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo. • Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras. • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI.
Director Proyecto	<p>Perfil consultor, para la definición, análisis y configuración del entorno. Responsable del diseño y configuración de todas las políticas establecidas dentro del alcance del proyecto. Sus funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración general entorno M365 • Responsable diseño y planteamiento procesos migración. • Responsable configuración y diseño políticas de seguridad. • Planificación detallada de los diferentes trabajos así como seguimiento y comprobación de los mismos • Redacción y mantenimiento de la documentación necesaria. • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios

	clave y equipo interno de TI.
Técnico Seguridad	<p>Perfil técnico o de soporte al desarrollo o tareas del consultor en el ámbito de seguridad. Sus funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte a equipos internos o externos involucrados en la migración • Servicio de soporte experto a usuarios finales durante la post-migración. • Resolución de incidencias
Técnico Implementación	<p>Perfil técnico o de soporte al desarrollo o tareas del consultor, en su ámbito más técnico. Sus funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de soporte experto a usuarios finales durante la post-migración. • Soporte a equipos internos o externos involucrados en la migración • Resolución de incidencias • Coordinación trabajos con consultor.

La empresa adjudicataria, deberá como mínimo, presentar una persona para cada uno de los perfiles solicitados en el equipo de trabajo. En la oferta, las empresas licitadoras deberán presentar como mínimo para cada componente del equipo:

- Años de experiencia
- Detalle de los proyectos que acrediten su conocimiento
- Desglose de las horas que cada perfil deberá dedicar.

4.1.4. SEGUIMIENTO PROYECTO Y MODELO DE RELACIÓN

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de gestión o metodología de trabajo adecuada a este tipo de proyectos de implantación o migración, que permita una ejecución flexible en cuanto a requerimientos y adaptada a las necesidades de Mutua Montañesa.

Mutua Montañesa designará un responsable de contrato que en nombre de la entidad administrativa y con carácter general, supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones oportunas y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Asimismo, Mutua Montañesa podrá designar varios directores técnicos, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

Por su parte, la empresa adjudicataria aportará un perfil de dirección o jefe de proyecto, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que

desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La persona contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Esta estructura jerarquizada se traducirá, al menos, en un responsable de los servicios a efectos del contrato, interlocutor directo del responsable del contrato por parte de la Mutua Montañesa.

Como mínimo, el responsable del proyecto de la empresa adjudicataria, deberá realizar las siguientes tareas:

1. Redactar las actas de cada reunión
2. Actualizar la documentación del repositorio facilitado por Mutua Montañesa. En dicho repositorio estarán todos los documentos relacionados con el contrato adjudicado
3. Agendar – según periodicidad definida donde al menos, el Comité estratégico deberá ser trimestral y el operativo mensual - y definir los integrantes mínimos que deberán tener cada comité. Existe la posibilidad que puedan convocarse a demanda por parte de Mutua Montañesa o del adjudicatario reuniones extraordinarias fuera de los plazos establecidos
4. Preparar agenda del día y documentación necesaria para cada comité

La empresa adjudicataria deberá proponer un esquema o estructura de funcionamiento de los seguimientos o comités requeridos para la gestión y desarrollo del proyecto, con el fin de mantener un modelo de relación que avale el éxito del proyecto, la interlocución entre ambas partes, así como una gestión estratégica y operativa exitosa.

4.1.5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

Durante el desarrollo del proyecto, Mutua Montañesa podrá establecer los controles de calidad o control del contrato que considere adecuados para la correcta ejecución del mismo. El seguimiento y control del servicio, se efectuará por parte del responsable del servicio de la empresa adjudicataria, mediante la presentación de los informes y acciones que considere oportunas.

4.1.5.1. Gestión incidencias

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias para la fase de soporte, así como los niveles de servicio propuestos según los criterios de clasificación en función de la prioridad (crítica, alta, media y baja). En esta propuesta el adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing para la gestión de incidencias del servicio de mantenimiento, y garantizar los niveles de servicio presentados por la empresa adjudicataria.

A cada petición de soporte o incidencia, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El Adjudicatario utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad

revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

Prioridad crítica: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de algún servicio esencial de la plataforma M365, que impida el funcionamiento de alguna funcionalidad crítica, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento, y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

Prioridad alta: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de una funcionalidad secundaria, impidiendo la ejecución total de alguno de ellos.

Prioridad media: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de una funcionalidad secundaria, pero con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de ellos.

Prioridad baja: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso, así como de su definición, que en ningún caso impide la ejecución de una funcionalidad.

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a la resolución de incidencias y tiempo de respuesta, en base a la siguiente definición:

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

Teniendo en cuenta esta definición, estos son los tiempos mínimos exigidos para la respuesta o resolución de incidencias, teniendo en cuenta la prioridad definida:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	0,5 horas	4 horas
Alta	1 hora	8 horas
Media	2 horas	24 horas
Baja	5 horas	48 horas

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 18:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre. Las incidencias de prioridad crítica

se solventarán en horario 24x7, al ser situaciones críticas y que afectan a la disponibilidad del servicio.

4.1.5.2. Acuerdos nivel de servicio

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio para la disponibilidad del sistema, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de incidencias que puedan surgir durante la fase de mantenimiento y soporte de la plataforma M365. Dado que existirá un registro en el momento del alta de la incidencia, así como de la respuesta y resolución, se establecerán unos indicadores objetivo (resolución en plazo) para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución mínimos por cada prioridad.

A continuación definimos el indicador Nivel de cumplimiento:

$$\text{Nivel de cumplimiento (\%)} = \text{Nº incidencias que cumplen en plazo} * 100 / \text{Nº Total incidencias}$$

Se entiende que una incidencia cumple en plazo cuando el tiempo de respuesta y tiempo de resolución es igual o está por debajo del tiempo máximo establecido, en el cuadro anterior.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de alcanzar estos niveles de cumplimiento establecido en el pliego de prescripciones técnicas, con independencia de los recursos técnicos y/o personales que tenga incorporar en el servicio.

Tiempo de respuesta:

En base a la definición de "Tiempo de respuesta" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	95%
Alta	95%
Media	85%
Baja	80%

Tiempo de resolución:

En base a la definición de "Tiempo de resolución" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	90%
Alta	90%

Media	85%
Baja	80%

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

4.1.5.3. Informes de seguimiento

La empresa adjudicataria deberá presentar y facilitar durante la ejecución del contrato los siguientes informes de control del proyecto y de seguimiento de servicio:

- Situación global proyecto
- Análisis de desviaciones del proyecto (tiempo y coste).
- Informe de gestión de incidencias e informe de cumplimiento de los ANS.

En relación al informe de gestión de incidencias y seguimiento de los ANS, se deberá como mínimo presentar trimestralmente con la siguiente información:

- Incidentes de Seguridad: ante un incidente de seguridad en la implantación o durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificarlo de inmediato al personal responsable del proyecto designado por Mutua Montañesa, y hacer un registro del mismo.
- Incidencias: informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el mes anterior, incluyendo:
 - Fecha y hora de comunicación de la incidencia
 - Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
 - Explicación detallada de la incidencia
 - Prioridad aplicada
 - Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
 - Fecha y hora real de resolución de la incidencia
 - Solución adoptada

4.1.5.4. Penalizaciones

Para el caso de que el licitador incumpla la ejecución parcial de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, se determinan específicamente las penalizaciones siguientes, en función de las circunstancias que asimismo se definen:

- **Incumplimientos en la resolución de incidencias**

Se define incidencia como el mal funcionamiento del servicio y se determinará su prioridad teniendo en cuenta los Acuerdos de nivel de servicio del presente documento. La prioridad establecerá el plazo de resolución máximo por cada una de las incidencias, y el tipo de incumplimiento de incidencias se segmentará en:

- Incumplimiento muy grave: %resolución en plazo < 75%, para incidencias de prioridad crítica y alta. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento grave: 75% ≤ %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad crítica y alta, y %resolución en plazo < 75%, para las incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento, -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento leve: 75% ≤ %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Particulares.

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe Total Anual del Coste de Mantenimiento e hilo de ejecución que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares de la oferta, valor a partir del cual se iniciará el correspondiente expediente de resolución de contrato.

El incumplimiento durante 3 periodos de facturación consecutivos, o durante 3 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, debiendo proceder a la ejecución de las tareas especificadas en el apartado Finalización del Servicio.

4.2. LOTE 2: SUMINISTRO LICENCIAS REMOTE DESKTOP SERVICES Y MIGRACIÓN DE PLATAFORMA CITRIX A ESCRITORIO REMOTO

4.2.1. DURACIÓN Y PLAN DE PROYECTO

La duración del contrato inicial será de 24 meses a contar desde la fecha de inicio del servicio con posibilidad de prorrogarlo adicionalmente por un máximo de 2 periodos de 12 meses cada uno. El máximo de duración del contrato no podrá ser superior a cuatro años.

El plazo de suministro de licencias no será superior a 15 días desde la fecha de inicio de ejecución del contrato, o en su defecto deberá acordarse la activación con Mutua Montañesa.

El plazo de consultoría inicial, despliegue e implantación previsto se establece en un máximo de 2 meses, a contar desde la fecha de inicio del servicio, que se establecerá entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria, y que no podrá demorarse más de 15 días de desde la fecha de formalización del contrato, salvo autorización expresa de Mutua Montañesa.

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado par la ejecución del mismo, así como cumplir los plazos parciales señalados para la ejecución de sucesivas fases.

4.2.2. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria identificará en su oferta a las personas que formarán parte de su equipo de trabajo para este proyecto, que estará formado al menos por:

- Un Jefe de Proyecto, con experiencia acreditada de al menos 10 años.
- Un Consultor, con experiencia acreditada de al menos 5 años.

A continuación se establece el equipo de trabajo mínimo que el adjudicatario tiene que asignar para la ejecución del proyecto:.

PERFIL	CONOCIMIENTOS Y FUNCIONES
Jefe Proyecto	<p>Perfil de gestión o líder de proyecto que asegurará el cumplimiento de los plazos, la buena ejecución del proyecto, y liderará el seguimiento del servicio. Sus funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de impacto de requerimientos. • Propuesta de soluciones tecnológicas o funcionales para cumplimiento de requerimientos. • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo. • Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras. • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI.
Consultor Microsoft	<p>Perfil consultor, para la definición, análisis y configuración del entorno. Responsable del diseño y configuración de</p>

	<p>todas las políticas establecidas dentro del alcance del proyecto. Sus funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profundos conocimientos de tecnologías Microsoft a implantar en este lote (AD, RDS, MFA, FW, LAN, VMWARE) • Responsable diseño y planteamiento procesos migración. • Responsable configuración y diseño políticas de seguridad. • Planificación detallada de los diferentes trabajos así como seguimiento y comprobación de los mismos • Redacción y mantenimiento de la documentación necesaria. • Al menos dos recursos asignados deberán estar certificados en soluciones Citrix Virtual Apps para llevar a cabo la migración desde dicho entorno al nuevo sistema RDS • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios clave y equipo interno de TI.
<p>Técnico Soporte</p>	<p>Perfil técnico o de soporte al desarrollo o tareas del consultor, en su ámbito más técnico. Sus funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de soporte experto a usuarios finales durante la post-migración. • Soporte a equipos internos o externos involucrados en la migración • Resolución de incidencias • Coordinación trabajos con consultor.

La empresa adjudicataria, deberá como mínimo, presentar una persona para cada uno de los perfiles solicitados en el equipo de trabajo a excepción de los consultores que deberán ser un mínimo de 2. En la oferta, las empresas licitadoras deberán presentar como mínimo para cada componente del equipo:

- Años de experiencia
- Detalle de los proyectos que acrediten su conocimiento
- Desglose de las horas que cada perfil deberá dedicar.

La experiencia de cada uno de los miembros del equipo de trabajo deberá acreditarse con al menos tres certificados de solvencia emitidos por dos entidades distintas, deberá constar en ellos nombre y apellidos de los trabajadores y tareas realizadas relativas al servicio prestado.

Adicionalmente, al menos dos de los consultores propuestos deberán disponer de certificaciones del fabricante Citrix (solución anterior).

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes, estas sustituciones deberán ser por personal con idénticas certificaciones y experiencia.

4.2.3. SEGUIMIENTO PROYECTO Y MODELO DE RELACIÓN

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de gestión o metodología de trabajo adecuada a este tipo de proyectos de implantación o migración, que permita una ejecución flexible en cuanto a requerimientos y adaptada a las necesidades de Mutua Montañesa.

Mutua Montañesa designará un responsable de contrato que en nombre de la entidad administrativa y con carácter general, supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones oportunas y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Asimismo, Mutua Montañesa podrá designar varios directores técnicos, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

Por su parte, la empresa adjudicataria aportará un perfil de dirección o jefe de proyecto, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La persona contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Esta estructura jerarquizada se traducirá, al menos, en un responsable de los servicios a efectos del contrato, interlocutor directo del responsable del contrato por parte de la Mutua Montañesa.

Como mínimo, el responsable del proyecto de la empresa adjudicataria, deberá realizar las siguientes tareas:

- Redactar las actas de cada reunión
- Actualizar la documentación del repositorio facilitado por Mutua Montañesa. En dicho repositorio estarán todos los documentos relacionados con el contrato adjudicado
- Agendar – según periodicidad definida donde al menos, el Comité estratégico deberá ser trimestral y el operativo mensual - y definir los integrantes mínimos que deberán tener cada comité. Existe la posibilidad que puedan convocarse a demanda por parte de Mutua Montañesa o del adjudicatario reuniones extraordinarias fuera de los plazos establecidos
- Preparar agenda del día y documentación necesaria para cada comité

La empresa adjudicataria deberá proponer un esquema o estructura de funcionamiento de los seguimientos o comités requeridos para la gestión y desarrollo del proyecto, con el fin

de mantener un modelo de relación que avale el éxito del proyecto, la interlocución entre ambas partes, así como una gestión estratégica y operativa exitosa.

4.2.4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

Durante el desarrollo del proyecto, Mutua Montañesa podrá establecer los controles de calidad o control del contrato que considere adecuados para la correcta ejecución del mismo. El seguimiento y control del servicio, se efectuará por parte del responsable del servicio de la empresa adjudicataria, mediante la presentación de los informes y acciones que considere oportunas.

4.2.4.1. Gestión incidencias

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias para la fase de soporte, así como los niveles de servicio propuestos según los criterios de clasificación en función de la prioridad (crítica, alta, media y baja). En esta propuesta el adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing para la gestión de incidencias del servicio de mantenimiento, y garantizar los niveles de servicio presentados por la empresa adjudicataria.

A cada petición de soporte o incidencia, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El Adjudicatario utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

Prioridad crítica: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de algún servicio esencial de la plataforma M365, que impida el funcionamiento de alguna funcionalidad crítica, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento, y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

Prioridad alta: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de una funcionalidad secundaria, impidiendo la ejecución total de alguno de ellos.

Prioridad media: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de una funcionalidad secundaria, pero con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de ellos.

Prioridad baja: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso, así como de su definición, que en ningún caso impide la ejecución de una funcionalidad.

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a la resolución de incidencias y tiempo de respuesta, en base a la siguiente definición:

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

Teniendo en cuenta esta definición, estos son los tiempos mínimos exigidos para la respuesta o resolución de incidencias, teniendo en cuenta la prioridad definida:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	0,5 horas	4 horas
Alta	1 hora	8 horas
Media	2 horas	24 horas
Baja	5 horas	48 horas

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 18:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre. Las incidencias de prioridad crítica se solventarán en horario 24x7, al ser situaciones críticas y que afectan a la disponibilidad del servicio.

4.2.4.2. Acuerdos nivel de servicio

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio para los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de incidencias que puedan surgir durante la fase de mantenimiento y soporte de la plataforma. Dado que existirá un registro en el momento del alta de la incidencia, así como de la respuesta y resolución, se establecerán unos indicadores objetivos (resolución en plazo) para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución mínimos por cada prioridad.

A continuación definimos el indicador Nivel de cumplimiento:

$$\text{Nivel de cumplimiento (\%)} = \text{Nº incidencias que cumplen en plazo} * 100 / \text{Nº Total incidencias}$$

Se entiende que una incidencia cumple en plazo cuando el tiempo de respuesta y tiempo de resolución es igual o está por debajo del tiempo máximo establecido, en el cuadro anterior.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de alcanzar estos niveles de cumplimiento establecido en el pliego de prescripciones técnicas, con independencia de los recursos técnicos y/o personales que tenga incorporar en el servicio.

Tiempo de respuesta:

En base a la definición de “Tiempo de respuesta” facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	95%
Alta	95%
Media	85%
Baja	80%

Tiempo de resolución:

En base a la definición de “Tiempo de resolución” facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	90%
Alta	90%
Media	85%
Baja	80%

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

4.2.4.3. Informes de seguimiento

La empresa adjudicataria deberá presentar y facilitar durante la ejecución del contrato los siguientes informes de control del proyecto y de seguimiento de servicio:

- Situación global proyecto
- Análisis de desviaciones del proyecto (tiempo y coste).
- Informe de gestión de incidencias e informe de cumplimiento de los ANS.

En relación al informe de gestión de incidencias y seguimiento de los ANS, se deberá como mínimo presentar trimestralmente con la siguiente información:

- Incidentes de Seguridad: ante un incidente de seguridad en la implantación o durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificarlo de inmediato al personal responsable del proyecto designado por Mutua Montañesa, y hacer un registro del mismo.
- Incidencias: informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el mes anterior, incluyendo:
 - Fecha y hora de comunicación de la incidencia
 - Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
 - Explicación detallada de la incidencia
 - Prioridad aplicada
 - Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
 - Fecha y hora real de resolución de la incidencia
 - Solución adoptada

4.2.4.4. Penalizaciones

Para el caso de que el licitador incumpla la ejecución parcial de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, se determinan específicamente las penalizaciones siguientes, en función de las circunstancias que asimismo se definen:

- **Incumplimientos en la resolución de incidencias**

Se define incidencia como el mal funcionamiento del servicio y se determinará su prioridad teniendo en cuenta los Acuerdos de nivel de servicio del presente documento. La prioridad establecerá el plazo de resolución máximo por cada una de las incidencias, y el tipo de incumplimiento de incidencias se segmentará en:

- Incumplimiento muy grave: %resolución en plazo < 75%, para incidencias de prioridad crítica y alta. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento grave: 75% ≤ %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad crítica y alta, y %resolución en plazo < 75%, para las incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento, -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento leve: 75% ≤ %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 3%

del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Particulares.

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe Total Anual del Coste de Mantenimiento e hilo de ejecución que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares de la oferta, valor a partir del cual se iniciará el correspondiente expediente de resolución de contrato.

El incumplimiento durante 3 periodos de facturación consecutivos, o durante 3 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, debiendo proceder a la ejecución de las tareas especificadas en el apartado Finalización del Servicio.

5. ANEXO I – INTRANET

Tal y como se indica en el punto 3.1.5.5 Migración Intranet, se realizará una sesión demo de la actual Intranet de Mutua Montañesa, para que las empresas licitadoras puedan valorar la migración.

A continuación se detallan los servicios o sitios fundamentales de la Intranet de Mutua Montañesa para valorar el volumen (por privacidad se anonimizan los nombres reales de los sitios/elementos):

APLICACIÓN WEB	Sitio/Elemento	Tamaño en MB	
Portal MM	Sitio/Elemento Portalmm 1	2004,1	11716,7
	Sitio/Elemento Portalmm 2	1559,8	
	Sitio/Elemento Portalmm 3	1509,1	
	Sitio/Elemento Portalmm 4	1451,1	
	Sitio/Elemento Portalmm 5	1362,1	
	Sitio/Elemento Portalmm 6	773,7	
	Sitio/Elemento Portalmm 7	520,6	
	Sitio/Elemento Portalmm 8	496,5	
	Sitio/Elemento Portalmm 9	432,2	
	Sitio/Elemento Portalmm 10	305,3	
	Sitio/Elemento Portalmm 11	304,2	
	Sitio/Elemento Portalmm 12	214,3	
	Sitio/Elemento Portalmm 13	203,5	
	Sitio/Elemento Portalmm 14	110	
	Sitio/Elemento Portalmm 15	62,8	
	Sitio/Elemento Portalmm 16	61,7	
	Sitio/Elemento Portalmm 17	49,5	
	Sitio/Elemento Portalmm 18	41,9	
	Sitio/Elemento Portalmm 19	31,8	
	Sitio/Elemento Portalmm 20	26,6	
	Sitio/Elemento Portalmm 21	23,1	
	Sitio/Elemento Portalmm 22	19,6	
	Sitio/Elemento Portalmm 23	17	
	Sitio/Elemento Portalmm 24	15,9	
	Sitio/Elemento Portalmm 25	13,6	
	Sitio/Elemento Portalmm 26	13,3	
	Sitio/Elemento Portalmm 27	13,1	
	Sitio/Elemento Portalmm 28	11,8	
	Sitio/Elemento Portalmm 29	11,3	
	Sitio/Elemento Portalmm 30	9,1	
	Sitio/Elemento Portalmm 31	8,7	
	Sitio/Elemento Portalmm 32	8,5	
	Sitio/Elemento Portalmm 33	5,4	
	Sitio/Elemento Portalmm 34	4,8	



	Sitio/Elemento Portalm 35	4,5	
	Sitio/Elemento Portalm 36	4	
	Sitio/Elemento Portalm 37	3,8	
	Sitio/Elemento Portalm 38	3,3	
	Sitio/Elemento Portalm 39	2,3	
	Sitio/Elemento Portalm 40	1,5	
	Sitio/Elemento Portalm 41	1,3	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 1	53348,8	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 2	5069,5	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 3	3479,2	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 4	2965,9	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 5	2753,7	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 6	2146,1	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 7	1745,2	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 8	1547,5	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 9	1145,2	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 10	921,4	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 11	801,5	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 12	703,7	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 13	393	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 14	375,8	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 15	367,8	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 16	314,1	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 17	301,1	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 18	287,1	
PROYECTOS MM	Sitio/Elemento ProyectosMM 19	276,8	81144,7
	Sitio/Elemento ProyectosMM 20	264,4	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 21	202,7	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 22	174	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 23	122,1	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 24	91,4	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 25	90,2	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 26	80,3	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 27	79,2	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 28	74,4	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 29	73,5	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 30	70,5	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 31	57,7	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 32	56,2	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 33	54,9	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 34	51,3	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 35	47,8	
	Sitio/Elemento ProyectosMM 36	39,7	



Sitio/Elemento ProyectosMM 37	36
Sitio/Elemento ProyectosMM 38	33,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 39	33
Sitio/Elemento ProyectosMM 40	30,8
Sitio/Elemento ProyectosMM 41	29,2
Sitio/Elemento ProyectosMM 42	27
Sitio/Elemento ProyectosMM 43	22,8
Sitio/Elemento ProyectosMM 44	19,6
Sitio/Elemento ProyectosMM 45	18,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 46	17,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 47	16,6
Sitio/Elemento ProyectosMM 48	15,4
Sitio/Elemento ProyectosMM 49	15,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 50	15
Sitio/Elemento ProyectosMM 51	14,2
Sitio/Elemento ProyectosMM 52	14,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 53	13,5
Sitio/Elemento ProyectosMM 54	11
Sitio/Elemento ProyectosMM 55	10,8
Sitio/Elemento ProyectosMM 56	10,8
Sitio/Elemento ProyectosMM 57	10,6
Sitio/Elemento ProyectosMM 58	10,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 59	9,5
Sitio/Elemento ProyectosMM 60	9
Sitio/Elemento ProyectosMM 61	9
Sitio/Elemento ProyectosMM 62	8,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 63	7,6
Sitio/Elemento ProyectosMM 64	7,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 65	6,9
Sitio/Elemento ProyectosMM 66	6,9
Sitio/Elemento ProyectosMM 67	6,3
Sitio/Elemento ProyectosMM 68	6,1
Sitio/Elemento ProyectosMM 69	5,9
Sitio/Elemento ProyectosMM 70	5,4
Sitio/Elemento ProyectosMM 71	4,5
Sitio/Elemento ProyectosMM 72	4,3
Sitio/Elemento ProyectosMM 73	3,8
Sitio/Elemento ProyectosMM 74	3,7
Sitio/Elemento ProyectosMM 75	3,6
Sitio/Elemento ProyectosMM 76	3,6
Sitio/Elemento ProyectosMM 77	3,6
Sitio/Elemento ProyectosMM 78	3,5
Sitio/Elemento ProyectosMM 79	3,5



	Sitio/Elemento ProyectosMM 80	3,5
	Sitio/Elemento ProyectosMM 81	3,5
	Sitio/Elemento ProyectosMM 82	3,5
	Sitio/Elemento ProyectosMM 83	3,5
	Sitio/Elemento ProyectosMM 84	3,5
	Sitio/Elemento ProyectosMM 85	3,5
	Sitio/Elemento ProyectosMM 86	3,5
	Sitio/Elemento ProyectosMM 87	0,7

6. ANEXO II – APLICACIONES ESCRITORIO CITRIX

Se puede solicitar el lisado de aplicaciones a migrar al entorno RDS. Por privacidad no es una información pública y por tanto se tiene que solicitar expresamente.