

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE LA
SUSCRIPCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA LICENCIAS DE
GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORÍA INTERNA DE LA HERRAMIENTA
GLOBALSUITE**

1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la renovación de la suscripción, soporte y mantenimiento de la licencias de gestión de riesgos y auditoría interna de la herramienta GlobalSuite. El objeto de la contratación forma una unidad y no es posible su división en lotes.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

GlobalSUITE® es un software integral para los sistemas de gestión que ayuda en la implantación, gestión, mantenimiento y despliegue de las normas, leyes y estándares internacionales mundialmente reconocidos como ISO 31000, control interno COSO, compliance, etc.

La forma contratada es on premise, los módulos objeto de licencia son el de gestión de riesgos y auditoría interna y debe permitir un número de usuarios concurrentes, de al menos, 60. El acceso del adjudicatario para realizar el soporte de la herramienta lo gestionará Mutua Montañesa de acuerdo con sus procedimientos internos.

Los licitadores deberán aportar certificados que les acrediten como distribuidores o propietarios de este producto. Dichos certificados deberán estar emitidos por los licenciatarios de los mismos aportando el nivel de clasificación de la empresa para distribuir los productos a los que liciten.

Para los usuarios de la aplicación, la herramienta permitirá la Gestión de la Documentación. La capacidad de dicho repositorio deberá ser de al menos 10 GB.

3. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Con el objetivo de contar con un adecuado soporte y mantenimiento, los licitadores deberán incluir la cotización de una bolsa de horas, la cual como mínimo deberá ser de **50 horas anuales**.

3.1 Servicios de mantenimiento y soporte:

La contratación del servicio de mantenimiento y soporte, deberá incluir los siguientes servicios que cumplan con lo establecido en los requerimientos de plataforma, seguridad, y mejora continua, es decir, se requieren los siguientes servicios:

- Servicios de almacenamiento y recuperación de datos.
- Servicios de recuperación de desastres.
- Servicios de protección y detección de Malware.
- Servicios de protección de servidores y datos.
- Servicios de mantenimiento de sistemas operativos, bases de datos y actualización de mejoras.

Asimismo, dentro del contrato de soporte se deberá dar soporte técnico 8x5 en horario laboral (09:00 hasta las 17:00).

Adicionalmente, será necesario que el adjudicatario ponga a disposición de Mutua Montañesa un sistema de gestión de incidencias vía el acceso a un portal, donde además de registrarlas tengamos un seguimiento del estado de la incidencia desde que se reporta hasta que se cierra. Este servicio de soporte especializado del servicio deberá:

- Estar disponible tanto a través de correo electrónico como de línea telefónica. Los números de teléfono deberán ser números de tarificación local o nacional. No se aceptarán números de teléfono de soporte internacionales y/o de tarificación especial.
- Atender en español.
- Estar disponible durante el horario laboral: lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

El adjudicatario está obligado a prestar el servicio de mantenimiento por medios propios y personal a su cargo suficientemente capacitado y conocedor del software objeto del contrato para la realización de las distintas actividades encomendadas, así como las modificaciones y actualizaciones del software cuando sean requeridos para ello, o bien cuando haya cambios legislativos. No posibilidad de subcontratación.

El adjudicatario deberá garantizar durante el periodo de vigencia del contrato el correcto funcionamiento del producto, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar, en su caso, las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de producto, así como el derecho a nuevos parches, actualizaciones y versiones.

El contratista designará un interlocutor único con Mutua Montañesa, sin perjuicio de que deba contar con un equipo lo suficientemente amplio y cualificado como para realizar las prestaciones identificadas en perfectas condiciones y con absoluta capacidad de respuesta.

El interlocutor deberá estar localizable por el responsable del contrato de Mutua Montañesa tanto a través de teléfono como de correo electrónico.

3.2 Acuerdos Nivel de Servicio:

Las incidencias correctivas o de soporte se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el/la usuario/a o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el/la cliente un aviso de avería, hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Asimismo, esta tabla de acuerdos de nivel de servicio se ajusta teniendo en cuenta la importancia de una incidencia, valorando si el fallo o incidencia impide la utilización de una funcionalidad, si esta puede ser suplida por otra vía o si el fallo se produce en una funcionalidad no crítica. A continuación se detalla el nivel de la incidencia y como se define.

- **Tipo de incidencia 1 (Crítica):** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2 (Alta):** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios/as.
- **Tipo de incidencia 3 (Media):** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios/as.
- **Tipo de incidencia 4 (Baja):** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema, asociada al soporte.

A continuación se detallan los tiempos de respuesta y resolución, para garantizar el servicio (horas laborables).

INCIDENCIA	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO RESOLUCIÓN
Tipo 1	2 horas	8 horas
Tipo 2	6 horas	48 horas
Tipo 3	8 horas	Compromiso de involucrarse para resolver la incidencia en el menor tiempo posible
Tipo 4	8 horas	Compromiso de involucrarse para resolver la incidencia en el menor tiempo posible

3.3 Devolución del servicio:

La empresa adjudicataria estará obligada a devolver el servicio tanto por la finalización del mismo como ante una eventual cancelación del mismo. El objeto de este proyecto sería recuperar la información propiedad de Mutua Montañesa contenida en la base de datos de la aplicación, así como en el repositorio documental, quedando sin acceso tras la finalización de la implantación, salvo por autorización expresa de Mutua Montañesa. Igualmente, la Empresa adjudicataria deberá facilitar la migración de información para que pueda ser explotada sin utilizar su producto.

3.4 Equipo de trabajo:

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

En caso que el equipo sufriera modificaciones durante la duración del contrato, estos cambios deberán ser aceptados previamente por Mutua Montañesa. Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, deberá comunicarse por escrito a Mutua Montañesa, informando y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de las nuevas personas que ostentarán los perfiles requeridos, así como el motivo justificativo de las mismas.

La empresa licitante deberá acreditar que los diferentes perfiles profesionales que asigne al proyecto tienen las capacidades, experiencia y conocimiento que se requieren en función del rol asignado. La empresa licitante deberá presentar los CV de las personas adscritas al servicio. Mutua Montañesa podrá solicitar documentación adicional que valide la documentación presentada por los solicitantes.

Por los motivos indicados, se requiere que las empresas que opten al contrato estén especializadas en la gestión de riesgos, control interno y auditoría interna y que los perfiles que propongan para la realización del servicio hayan realizado otros proyectos relacionados con dicha materia.

La propuesta detallará el equipo de trabajo destinado a la ejecución del servicio, así como las funciones a desempeñar por cada miembro del equipo, indicando su dedicación por fases/actividades.

El Director de Proyecto deberá asumir las funciones de:

- Interlocución con diferentes niveles de Mutua Montañesa.
- Coordinación de la ejecución de los trabajos.
- Realización de la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas.
- Supervisión y control de la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.
- Validación con Mutua Montañesa de los entregables requeridos y desarrollados por su equipo para cada fase del trabajo.

4. SUPERVISION DE TAREAS

Mutua Montañesa designa al responsable de la Dirección de Auditoría y Gestión de Riesgos, 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 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.