

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SARA) DEL SERVICIO DE ATENCIÓN USUARIO Y SERVICIO SOPORTE GLOBAL SISTEMAS PARA MUTUA MONTAÑESA

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
1.2. ALCANCE.....	3
2. REQUERIMIENTOS TECNICOS.....	6
2.1. SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.....	6
2.2. GESTIÓN ITSM.....	7
2.3. SERVICIO GLOBAL EXPLOTACIÓN SISTEMAS TI.....	10
3. MODELO DE SERVICIO	15
3.1. HORARIO DEL SERVICIO	15
3.2. SERVICIO GUARDIA.....	16
3.3. MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES	16
3.4. COORDINACIÓN DEL SERVICIO	16
3.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	18
3.6. PENALIZACIONES.....	20
3.7. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA LA EMPRESA ADJUDICATARIA.....	20
4. EQUIPO DE TRABAJO	22
4.1. SERVICE MANAGER.....	22
4.2. EQUIPO DE TRABAJO	22
5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FASES DEL SERVICIO	25
5.1. FASE LANZAMIENTO DEL SERVICIO	25
5.2. FASE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	25
5.3. FASE DE TRASPASO DEL SERVICIO	25
6. SUPERVISION DE TAREAS.....	26

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de atención al usuario (CAU) y un soporte global a la explotación de los sistemas TI de Mutua Montañesa, dependiendo este servicio del área de Tecnología y Sistemas de Mutua Montañesa.

1.2. ALCANCE

Con el fin de cubrir el correcto funcionamiento de los sistemas de información de Mutua Montañesa y el servicio de atención a nuestros usuarios, se requiere la prestación de los siguientes servicios, mediante un acuerdo de nivel de servicio que garantice un modelo de soporte a usuarios adecuado.

Los servicios que deben estar cubiertos por este alcance son:

1. Servicio de atención a usuarios (Primer y Segundo nivel).
2. Gestión ITSM: implementación, gestión, monitorización y mejora de los servicios de TI de Mutua Montañesa.
3. Servicio soporte explotación sistemas TI (Segundo y Tercer Nivel)

El número de usuarios del sistema se acerca a los 330 usuarios, con un número de incidencias u operaciones entorno a las 2.000 incidencias anuales gestionadas por el servicio de atención al usuario, y otras 1.500 incidencias gestionadas por el segundo nivel de soporte N2, formado por el equipo TIC de Mutua Montañesa.

A continuación, cuadro con las incidencias gestionadas por el servicio de atención a usuarios:



		2020	2021	2022	2023	Count
AS400	Otros	25	7	0	0	32
BI	BO	1	0	0	0	1
	Otros	0	0	1	0	1
Comunicaciones	Datos	8	2	8	3	21
	Fija	57	55	63	15	190
	Móvil	43	29	56	2	130
	Not Assigned	8	9	15	2	34
Ekon Salus	Ambulatorio	29	27	33	3	92
	Hospital	3	0	1	0	4
	Integracion	0	2	3	0	5
	Not Assigned	6	9	6	1	22
	Otros	198	194	214	40	646
	RX	45	60	74	8	187
	Rendimiento/Bloqueos	7	8	39	8	62
Portales	MMuyDigital	0	0	1	1	2
	Not Assigned	0	2	1	0	3
	Usuarios/Permisos	0	0	1	0	1
	WebPrivada	0	0	2	0	2
SAP	Facturacion	0	0	2	0	2
	Not Assigned	0	2	0	0	2
	Otros	50	43	51	6	150
SAPREST	Docuware	2	0	3	1	6
	Integración	0	0	1	0	1
	Not Assigned	0	0	1	0	1
	Usuarios/permisos	3	2	0	0	5
Sistemas	Bloqueo Cuenta y Contraseñas	187	167	268	62	684
	Citrix	420	319	481	77	1297
	Firma Digital	77	83	119	17	296
	GISS	123	119	122	17	381
	Gestion Documental	40	49	45	7	141
	HW - Generacion Equipos	17	20	25	2	64
	Impresoras	66	60	74	10	210
	Incidente Seguridad	10	8	3	0	21
	Internet / Firewall	2	3	12	2	19
	Mantenimiento CPD	0	7	21	10	38
	Marcajes Spec	6	16	6	4	32
	Milena/Portal del Empleado	26	26	37	2	91
	Not Assigned	23	32	36	7	98
	Ofimatica/Correo	220	270	345	57	892
	Otros	252	299	380	52	983
	Permisos	34	26	29	5	94
	RHB WinPlus	2	0	9	0	11
	Restauracion/Backup	21	28	51	13	113
	Usuarios- Alta/baja/Modificacion	94	92	156	15	357
		WebPrivada	2	5	0	0
ENS - Incidente de Seguridad	Distribución de malware	0	0	1	0	1
	Explotación de vulnerabilidades	0	0	3	0	3



	conocidas					
	Otros	0	2	11	1	14
	Phishing	0	1	4	0	5
	Sistema infectado	0	0	1	0	1
	Sistema vulnerable	0	0	1	0	1
	Spam	0	0	3	0	3
	Suplantación	0	0	1	0	1
Count		2107	2083	2820	450	7460

2. REQUERIMIENTOS TECNICOS

Como se ha detallado en el punto de alcance se tienen que cubrir los siguientes servicios, que a continuación vamos a definir de forma más detallada.

1. Servicio atención a usuarios (Primer y Segundo nivel).
2. Gestión ITSM, implementación, gestión, monitorización y mejora de los servicios de TI de Mutua Montañesa.
3. Servicio soporte explotación sistemas TI (Segundo y Tercer Nivel)

2.1. SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

El servicio de atención a usuarios o CAU, es un servicio de soporte a usuarios antes cualquier incidencia tanto de puesto de trabajo, equipos de usuario/hardware y aplicaciones el cual deberá ser gestionado por esta unidad de trabajo.

Generalmente, la recepción de incidencias se realiza, vía la herramienta Service Desk Plus, en adelante SDP, y de forma excepcional se atienden incidencias por teléfono para cuestiones críticas, en cuyo caso será registrado posteriormente por el servicio de atención a usuarios.

En la entrada de incidencias, uno de los aspectos a gestionar inicialmente es la categorización y priorización, así como la realización de un primer diagnóstico. En este caso, la base de datos de problemas puede ayudar a identificar incidencias recurrentes o soluciones ya aplicadas. Estas incidencias deberán gestionarse o escalarse por el servicio de atención al usuario, y por tanto y en última instancia cerrarse.

Tanto el tiempo de respuesta a la recepción de incidencias, como la resolución de las mismas (dentro de los servicios responsabilidad directa del servicio contratado), deberán estar dentro de los parámetros de acuerdos de nivel de servicio.

Estas son las tareas más detalladas dentro de este servicio:

1. **Recepción de Solicitudes.** Se establecerá un único punto de entrada para el registro de solicitudes de los usuarios de Mutua Montañesa, vía la herramienta de ticketing de Mutua Montañesa (Service Desk Plus). En el caso de registro por otras vías, será el CAU quien, de registro de entrada a estas solicitudes, llegadas vía:
 - Vía telefónica
 - Correo electrónico
2. **Categorización de Solicitudes:** se debe incorporar un diagnóstico inicial, una categorización y priorización. Aunque hay una serie de reglas de asignación automática a los técnicos, es requerido una revisión y valoración de la solicitud. Una vez registrado el ticket, bien por el propio usuario o por el CAU, se deberá recabar del usuario toda aquella información extra que considere necesaria y se procederá a analizar la información aportada, procediendo:
 - Tipificar la solicitud: determinar si es una incidencia o una solicitud de cambio.
 - Clasificar la solicitud: según el servicio o infraestructura afectado, de acuerdo al catálogo establecido por Mutua Montañesa.
 - Priorizar la solicitud: estableciendo el nivel de criticidad de la solicitud en función de la urgencia y el impacto sobre la organización, de acuerdo con los estándares y protocolos establecidos por Mutua Montañesa.
3. **Tramitación o escalado.** Si con la información disponible, el CAU puede aportar una solución definitiva, se le comunicará al usuario por el canal definido por Mutua Montañesa y se registrará en la herramienta de gestión Service Desk Plus todas las actuaciones llevadas a cabo, así como el tiempo empleado en cada una de ellas. En caso contrario, procederá a asignar la solicitud a los técnicos de segundo nivel de atención (N2) más adecuado para su resolución, en función de la documentación y del conocimiento puesto a disposición del CAU, la asignación se realizará a:



- a. Las incidencias relacionadas con aplicaciones de negocio, serán asignadas a los Técnicos de segundo nivel (N2) internos, son personas del equipo de Tecnología y Sistemas, los cuales una vez asignada la solicitud serán ellos los responsables de tramitar y cerrar las solicitudes.
 - b. Para las incidencias de servicios de terceros (servicios de soporte de aplicaciones, proveedores de comunicaciones, proveedores printing, etc.), se asignará a un técnico "externo". En el Anexo I, se especificará los servicios contratados con terceros, para poner en conocimiento de los licitadores de este servicio. Será tarea del CAU, el alta de las incidencias reportadas por los usuarios en las herramientas de ticketing que tenemos habilitadas con proveedores externos, actualizando el ID de estos tickets en nuestra herramienta Service Desk Plus. Será responsabilidad del CAU el seguimiento y cierre de las incidencias en nuestra herramienta de ticketing, Service Desk Plus, y si es requerido la gestión directa con el proveedor de ese servicio.
 - c. Las incidencias de soporte a sistemas (dentro del alcance del punto 2.3 del presente pliego), serán asignadas al equipo de Técnicos de segundo nivel (N2) y/o tercer nivel (N3) de la empresa adjudicataria de este mismo servicio, cuyos técnicos tendrán la responsabilidad de resolver y cerrar la incidencia.
4. **Resolución de la solicitud.** En el momento del cierre de la solicitud, éste deberá quedar correctamente documentado en la herramienta de gestión, informando al usuario de la resolución de la incidencia, por las vías y con la información que Mutua Montañesa defina. El CAU deberá valorar la correcta resolución y documentación de las incidencias, especialmente cuando el técnico N2 sea externo, debiendo devolver al mismo, si la incidencia no queda finalmente resuelta.
5. **Cierre de la solicitud.** Es el propio usuario, el que realiza el cierre de la solicitud, tras confirmar que ha sido resuelta. En cualquier caso, el usuario puede reabrir y volver a dejar el estado de la solicitud Abierta.

Como punto de mejora al actual servicio de incidencias, queremos comenzar a documentar una base de datos de problemas y sus soluciones, que permita una mejora gestión de los incidentes, así como poder analizar planes de mejora.

2.2. GESTIÓN ITSM

Dentro del modelo de gestión de seguridad de la información de Mutua Montañesa tenemos definido un catálogo de servicios orientado a la implementación, gestión y monitorización de los servicios de TI de Mutua Montañesa. Este catálogo de servicios, se gestiona y controla desde la herramienta Service Desk Plus, y su control y mantenimiento está dentro del alcance de este contrato y, por tanto, será una tarea más a desarrollar por las personas adscritas a este servicio.

A continuación, los servicios que actualmente tenemos activos:

1. Control de accesos
2. Gestión activos y CMDB
3. Gestión controles medidas de seguridad
4. Gestión de cambios

2.2.1. CONTROL DE ACCESOS

Dentro del procedimiento de control de accesos, las principales tareas asociadas son:

1. Alta de usuarios, proceso on-boarding
2. Modificación permisos usuario
3. Bajas usuarios
4. Gestión de accesos remotos: VPN

El proceso de alta, baja y modificación de usuarios en Mutua Montañesa, viene definido en la Instrucción Técnica **E03.02.IT01 Comunicación de Altas/Bajas de Usuarios**.

Las solicitudes de alta y baja, son emitidas por el Departamento de Desarrollo de Personas a través del gestor de una solicitud de Service Desk Plus. En el caso de las modificaciones de usuarios, las solicitudes son remitidas por el responsable de la persona y serán autorizadas por el responsable del Sistema de Información al que solicitan acceso. Al igual que las solicitudes de alta y baja, se gestionan desde la herramienta Service Desk Plus.

- El proceso de **alta de usuarios**, proceso de **On-boarding**, es un proceso crítico que en muchas ocasiones los tiempos de respuesta deben ser ágiles. Este proceso viene acompañado por una gestión integral, con la creación de usuarios, asignación de perfiles, configuración de ciertos usuarios sanitarios, escalado de tareas a otros niveles para la creación del perfil global del nuevo usuario. Dentro de este proceso, se gestiona también el envío de credenciales, así como su acuse de recibo, y todas las necesidades de entrega de equipamiento para los nuevos usuarios de Mutua Montañesa, según una ficha de usuario que nos indica todas las características que debe tener ese usuario.
- Las **modificaciones de permisos o usuarios**, vienen acompañadas fundamentalmente de flujos de aprobación que deben controlarse por este servicio, y validar mediante el registro de usuarios aprobadores por cada aplicativo. En muchas ocasiones, estos cambios son realizadas por técnicos especialistas (nivel N2), pero comunicados por el servicio de soporte.
- El proceso de **baja de usuarios**, vuelve a ser otro proceso crítico, por la importancia que tiene salvaguardar la seguridad de la información de Mutua Montañesa. Esta tarea requiere, el bloqueo de usuarios provisionalmente, hasta la baja final, la cual es comunicada por la Dirección de Personas, y en muchos casos gestiona mediante una consola el bloqueo del usuario al DA. Asimismo, desde este servicio se recupera los equipos asignados a esos usuarios.
- Es frecuente la **gestión de accesos remotos** a colaboradores o personas que necesitan conectarse desde fuera de la red de Mutua Montañesa. En este caso, tenemos un formulario de solicitud que es gestionado por este servicio, y validado por el responsable de Sistemas, que nos permite controlar los accesos externos asignados. Para ello tenemos un registro de usuarios VPN autorizados.

2.2.2. GESTIÓN ACTIVOS Y CMDB

La gestión del inventario de activos se realizará íntegramente sobre la aplicación Service Desk Plus, con el módulo específico de **Activos**. La creación de todos los activos TI de la organización, así como su mantenimiento y baja, es tarea dentro del servicio objeto de esta licitación. Dependiendo del tipo de activo, el registro se realizará manualmente o se podrá automatizar mediante el descubrimiento de activos de Service Desk Plus. Es requerido completar toda la información a nivel de detalle del activo, así como las relaciones que tiene con usuarios y/u otros activos.

Esta gestión de inventario, viene acompañada de la propia gestión del almacén y de los activos de Mutua Montañesa. Generalmente, todos los equipos adquiridos por Mutua Montañesa se envían a nuestro almacén de Compras, ubicado en el Hospital Mutua Montañesa, y desde allí se realiza el etiquetado y control de los nuevos equipos adquiridos,

así como su bastionado o plataformado. Es requerido el control de entrega de equipos y la retirada de estos, con sus correspondientes acuses de recibo.

En las situaciones que se requiere el despliegue específico de una adquisición importante de equipos, es requerido que el personal adscrito al servicio, pueda estar el tiempo necesario en el Hospital Mutua Montañesa, para realizar la gestión del stock, y su asignación a los usuarios y centros requeridos, así como la propia gestión y envío.

El control del inventario se realiza mensualmente como una tarea más asociada a la propia gestión del inventario. Deben controlarse las siguientes situaciones:

- Bajas de activos
- Movimiento de activos o asignación de activos.
- Obsolescencia equipos

Estos controles, son supervisados por el responsable de Sistemas, quien analizará las necesidades de equipamiento y control de estos.

2.2.2.1. CMDB

La aplicación Service Desk Plus, dispone de un repositorio de datos que permite tener toda la información relevante de los activos o Configuration Items, así como sus relaciones (CMDB). El desarrollo y conocimiento que nos aporta la CMDB, nos permite tener un mayor control del impacto de un incidente o un problema sobre cualquiera de nuestros activos. Por tanto, es crítico dentro de este servicio, la configuración y mantenimiento de todos los activos, así como de sus relaciones.

Actualmente, Mutua Montañesa se encuentra en una situación de migración de su información a una nueva CMDB y por tanto, se valorará dentro el conocimiento y gestión de ITIL del equipo adscrito al servicio, que garantice la correcta ejecución de estas tareas, y que nos aporte el soporte y conocimiento necesario para desplegar este modelo de gestión.

2.2.3. GESTIÓN CONTROLES MEDIDAS DE SEGURIDAD

Mutua Montañesa dentro de su modelo de gestión de seguridad de la información, tiene implementados una serie de controles que garantizan el cumplimiento de las medidas de seguridad del ENS Nivel medio.

Estos controles están implementados dentro del catálogo de servicios de Service Desk Plus como solicitudes, y son gestionadas desde su aprobación, ejecución y validación.

Actualmente, tenemos implantadas estos controles, cuya ejecución y seguimiento debe realizarse por el personal adscrito al servicio, y supervisado por el responsable de Sistemas.

Estos controles a lo largo de la ejecución del servicio, pueden variar según los riesgos detectados, y las medidas de control que, en cada momento requieran ser implantadas.

CONTROLES	PERIODICIDAD
3-1 Revisión anual de usuarios deshabilitados	ANUAL
3-2 Revisión periódica de usuarios sin inicios de sesión	SEMESTRAL
3-3 Revisión política de accesos remotos	SEMESTRAL
3-4 Revisión acuse de recibo de credenciales	SEMESTRAL

3-5 Revisión registro acceso fallidos a las aplicaciones	SEMESTRAL
4-1 Revisión y control incidentes seguridad	TRIMESTRAL
4-2 Revisión y control registros de actividad	SEMESTRAL
6-1 Planificación y control pruebas periódicas Plan de Continuidad (Registro anual FO.PS.05-03 Registro de Pruebas de Continuidad.)	ANUAL
8-1 Revisión anual pruebas de equipos SAI. FO.PS.06-04 Registro de pruebas de SAIs.	ANUAL
8-2 Revisión y control accesos CPD	TRIMESTRAL
12-1 Revisión y control soportes (Bajas inventario soportes y borrado físico)	SEMESTRAL
13-3 Control sobre Registro pruebas	SEMESTRAL
14-2 Revisión copias de seguridad	TRIMESTRAL

Dentro de estos controles, es obligación del servicio realizar el control, y subir las evidencias de la revisión realizada. En algunas ocasiones estas evidencias o controles deben también actualizarse en la aplicación Global Suite de Mutua Montañesa de control de riesgos.

2.2.4. GESTIÓN DE CAMBIOS

Dentro del proceso de registro y gestión de incidentes, también se recogen las solicitudes de cambio de aplicativos o cambios de mejora que pueden incidir en modificaciones de las aplicaciones de Mutua Montañesa. Es tarea también de este servicio, categorizar correctamente, así como escalar esta tipología de incidencias a los técnicos de segundo nivel (N2).

2.3. SERVICIO GLOBAL EXPLOTACIÓN SISTEMAS TI

Mutua Montañesa requiere un servicio de soporte a diferentes ámbitos de nuestra actividad dentro del área de Sistemas:

- Soporte de Nivel N3:
 - Servicio de virtualización
 - Gestión del Directorio Activo
 - Servicio de almacenamiento
 - Mantenimiento de servidores
 - Servicio de backup
- Soporte Nivel N2:
 - Servicio gestión documental
 - Servicio firma electrónica
 - Gestión infraestructura CPD (APC)
 - Servicio de soporte a entornos médicos y hospitalarios
 - Actividades propias de un entorno de Mutua Colaboradora con la SS

En general el **modelo de servicio o soporte a la explotación de los sistemas de TI** de Mutua Montañesa se podrá realizar en modalidad en remoto, excepto para aquellas cuestiones que requieran de una actuación in-situ en el Hospital Mutua Montañesa o en la

sede central de Aulfo Argenta, o por motivos de control o planificación, sea requerido su puesta en común con el responsable de Sistemas de Mutua Montañesa.

Las actividades objeto de este servicio deben estar planificadas, sobre todo las relacionadas con medidas de control y prevención de incidentes de seguridad. Si bien, puede existir ciertos cambios o actuaciones que pueden requerir una resolución más rápida, ya sea porque impacte en algún proyecto o mejora, o porque se haya elevado por una incidencia o cambio solicitado. En estos casos, entendemos que estas mejoras o peticiones, quedarán registradas dentro del Service Desk Plus, y se solventarán en los tiempos de respuesta y resolución estipulados dentro de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

2.3.1. SOPORTE SISTEMAS NIVEL N3

Dentro del alcance de este servicio, se debe gestionar el mantenimiento y soporte de la plataforma de Mutua Montañesa, en lo que respecta al servicio de virtualización, gestión del Directorio Activo, servicio de almacenamiento, servicio de mantenimiento de servidores y servicio de backup y demás aspectos recogidos en el presente pliego. Este servicio, requiere de la resolución de las incidencias o tareas relativas a estas tecnologías.

- 1. Servicio de virtualización:** incluye el soporte a los entornos de virtualización basados en VMware.
 - a. Mantenimiento y control de los recursos: balanceos de máquinas virtuales.
 - b. Instalación de actualizaciones periódicamente
 - c. Asistencia para el diseño de nuevas arquitecturas
 - d. Gestión de recursos de máquinas virtuales: creación de nuevas máquinas virtuales desde plantillas o clonándolas de máquinas ya existentes. Lanzamiento de snapshots y programación de tareas.
 - e. Control de almacenamiento, expansión de discos,....
 - f. Carga/Exportación de máquinas virtuales entre entornos VMware

- 2. Gestión del Directorio Activo:** se incluye el soporte a toda la estructura del Directorio Activo.
 - a. Gestión DNS interno
 - b. Gestión DNS externo
 - c. Gestión de dominios en internet
 - d. Gestión de certificados.
 - e. Gestión y soporte en la integración entre el Directorio Activo y Azure via Azure AD-connect
 - f. Gestión de sistemas de autenticación doble factor.
 - g. GPOs
 - h. Gestion de usuarios y grupos
 - i. Radius (NPS)
 - j. DHCP
 - k. Replicación
 - l. Distribución de software

- 3. Servicio de Almacenamiento:** incluye el soporte a toda la infraestructura de almacenamiento SAN.
 - a. Gestión de las cabinas de almacenamiento (configuración e instalación de nuevos elementos, presentación de discos lógicos, configuración de la replicación de información entre discos, actualización de software, expansión de volúmenes etc...).
 - b. Gestión de la red SAN (gestión de los switches de la SAN y monitorización del estado general de la red de almacenamiento).



- 4. Servicio de mantenimiento de servidores:** incluye la gestión tanto de los servidores físicos como los virtuales.
- a. Gestión y administración de cluster de ficheros (MCS).
 - b. Generación de máquinas con sistema operativo servidor (Windows/Linux) seleccionando servicios/software a instalar de acuerdo con la funcionalidad escogida para el servidor, evitando todos los servicios superfluos e innecesarios.
 - c. Gestión de los servicios web (IIS, Apache,...)
 - d. Gestión de certificados (SSL, pfx, almacenes centralizados).
 - e. Administración de hora del sistema NTP.
 - f. Administración de actualizaciones de parches de Microsoft WSUS (planificación, e instalación).
 - g. Administración de plataforma de NGAV centralizado.
 - h. Instalación y actualizaciones de firmware.
 - i. Monitorización de toda la infraestructura de servidores adoptando las medidas preventivas necesarias y adecuadas para evitar caídas de la misma. Esta monitorización ha de ser consultable en cualquier momento por el responsable de Sistemas de Mutua Montañesa:
 - i. Parámetros sistemas Linux
 1. Acceso a servicio de envío SMTP.
 2. Acceso SSH.
 3. Procesos con consumo elevado.
 4. Número de procesos en ejecución.
 5. Procesos zombie
 6. Usuarios conectados.
 7. Latencias y pérdidas de la máquina con otra
 - ii. Parámetros sistemas Windows:
 1. Actualizaciones de Windows.
 2. Acceso Escritorio Remoto.
 3. Parámetros de rendimiento de SQL Server.
 4. Estado de directorio activo.
 5. Tiempo en marcha.
 - iii. Parámetros comunes:
 1. Latencia y pérdidas (ping/icmp)
 2. Apertura de puertos.
 3. Resolución de DNS
 4. Estado general apache (mod_status)
 5. Respuesta de páginas web con y sin patrón de búsqueda
 6. IP marcada como Spammer en listas globales
 7. Estado de servicios
 8. Usado de memoria física y virtual (SWAP)
 9. Uso de CPU
 10. Ocupación de discos
 - j. Instalación de software de base de MS o terceras partes como Tomcat, apache, IIS, etc. Configuración de estos en base a los requisitos de un tercero si lo hubiera.
- 5. Servicio de backup:** incluye la gestión de la infraestructura y aplicaciones relacionadas con las políticas de backup de Mutua Montañesa.
- a. Creación y mantenimiento de políticas de seguridad. Definición de los elementos de los que se hace copia, con qué frecuencia y con qué profundidad temporal.
 - b. Monitorización continuada del correcto funcionamiento de las mismas.
 - c. Plan de pruebas de recuperación.
 - d. Actualización de software de backup (Veam y Barracuda)
 - e. Recuperación de backups a petición del personal de Mutua Montañesa autorizado para ello (especificado en la política de seguridad).



- f. Propuestas de mejora en todos los ámbitos (hardware, software, funcional).

2.3.2. SOPORTE SISTEMAS NIVEL N2

Dentro del alcance de este servicio, se debe gestionar el mantenimiento y soporte de la plataforma de Mutua Montañesa, en lo que respecta al servicio de gestión documental, servicio gestión infraestructura CPD, servicio gestión de firma, servicio o soporte a aplicaciones entornos sanitarios y aplicaciones propias de las Mutuas colaboradoras con la SS. Este servicio, requiere de la resolución de las incidencias o tareas relativas a estas tecnologías.

- 1. Servicio gestión documental:** Mutua Montañesa dispone de una aplicación de gestión documental Docuware, la cual requiere de ciertos conocimientos para su soporte a usuarios, como:
 - a. Borrado de documentos, a petición de usuarios.
 - b. Creación de nuevos catálogos documentales.
 - c. Control de las instancias y conocimiento de la API de integración.
 - d. Gestión de usuarios.
 - e. Revisión de colas de ingestión de documentos
 - f. Edición de plantillas de reconocimiento de formatos
- 2. Servicio gestión infraestructura CPD (APC):** El CPD de Mutua Montañesa esta dotado de una serie de elementos activos de gestión que deben ser mantenidos y operados. Entre las tareas a gestionar son:
 - a. Alarmas de equipos
 - b. Software de gestión de CPD (Struxureware)
 - c. Configuración de PDUs
 - d. Revisión de parámetros de ambiente
 - e. Control de revisiones
- 3. Servicio gestión firma:** Mutua Montañesa dispone de una aplicación de firma de IVSign e IVCert, para la firma con certificado por parte de sus profesionales y firma biométrica. Dentro de este servicio de soporte, se requiere:
 - a. Control de instancias
 - b. Gestión de usuarios y de incidencias con proveedor.
 - c. Conocimiento del flujo actual de firma para su soporte de primer nivel N1.
- 4. Servicio de soporte a entornos médicos y hospitalarios:** Dada la naturaleza sanitaria de Mutua Montañesa, con el Hospital Mutua Montañesa como máximo exponente, se requiere de conocimientos en elementos propios de entornos médicos:
 - a. Mensajería HL7
 - b. Protocolos DICOM
 - c. Gestión de sistemas PACS de almacenamiento y gestión de imágenes médicas.
 - d. Modalidades Diacom (CR, CT, MR, AE,...)
- 5. Actividades propias de un entorno de Mutua Colaboradora con la SS:** Mutua Montañesa, como Mutua Colaboradora con la seguridad social, tiene acceso y gestiona diferentes entornos con la Gerencia informática de la Seguridad Social. En este sentido el Centro de atención al usuario desarrolla las siguientes tareas/fuciones principales:
 - g. Gestión de intercambio de ficheros IFI
 - h. Procesamiento de cintas de afiliación



- i. Gestion de ficheros de recaudación
- j. Control de accesos y conectividad con plataforma ESIL-GISS
- k. Gestion de usuario y transacciones.

3. MODELO DE SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá proveer una unidad operativa para la ejecución del servicio telefónico estableciendo un único punto de contacto para la atención de todas las incidencias y solicitudes recibidas. La empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta sin coste adicional la infraestructura técnica necesaria y adecuada para poder prestar servicios de forma presencial y remota. La empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta el dimensionamiento y planificación de los recursos asignados (presencial y remota) y dotará a los recursos asignados de los medios técnicos necesarios configurados para Mutua Montañesa, sin coste adicional alguno para la mutua.

Este servicio se prestará bajo un modelo de provisión de servicios en el que la gestión y la realización de actividades deberá ser responsabilidad de la empresa adjudicataria del contrato y la prestación del servicio deberá estar basada en SLAs Acuerdos de Nivel Servicio. El equipo de trabajo asignado por la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios objeto de licitación deberá garantizar el cumplimiento de todos los procedimientos que Mutua Montañesa designe.

A continuación, especificamos ciertas cuestiones de la ejecución del servicio:

3.1. HORARIO DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria será responsable de la planificación y gestión de las jornadas y turnos de los recursos técnicos que componen los distintos equipos de trabajo, con objeto de garantizar los servicios durante los horarios establecidos y optimizar los indicadores y niveles de servicio definidos.

El servicio objeto del presente contrato se realizará durante los horarios establecidos a continuación:

- Horario normal (lunes-viernes): 8:00-18:00, excepto fines de semana y festivos nacionales. Los festivos autonómicos en Cantabria tienen también horario de 8:00 a 18:00.
- Horario fin de semana y festivos nacionales: soporte telefónico ante incidencias críticas en horario 8:00-12:00.
- En el mes de agosto, dado el horario de nuestras oficinas, el horario de servicio será de 8:00 a 15:00.

Dentro de este **modelo de servicio de atención a usuarios**, se requiere la presencia de un técnico en las dependencias de Mutua Montañesa, se establece en 3 días alternos en horario de 8:00 a 14:00. Esta presencialidad podrá ser modificado por necesidades de servicio de Mutua Montañesa, ante situaciones de despliegue de proyectos, equipamiento u otras cuestiones.

Adicionalmente, para el **servicio de soporte a sistemas** requerido en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá ofrecer soporte al personal de TI de Mutua Montañesa durante la jornada laboral, en horario de lunes a viernes, de 8:00-18:00, según los niveles de servicio establecidos en el punto 3.4 del presente pliego. En el caso de incidencias críticas, por parada del algún servicio esencial, Mutua Montañesa deberá disponer de un modelo de comunicación que permita solicitar asistencia técnica al adjudicatario para cuestiones de máxima urgencia.

En caso de incidencia crítica, si hay una incidencia que requiere una actuación in situ, el técnico de soporte deberá presentarse en cualquiera de las dos oficinas principales de Mutua Montañesa en Santander en un tiempo razonable. Dependiendo del tipo de incidencia, la persona que deberá presentarse in situ, podrá ser o el técnico de soporte N1 o el administrador de sistemas en caso de incidencia en la plataforma o sistemas de Mutua Montañesa, siempre que sean objeto de este contrato. Se valorará el tiempo en que se presentará un técnico en nuestras oficinas.

3.2. SERVICIO GUARDIA

Adicionalmente a los horarios de soporte, se requiere dentro del alcance, un servicio de guardia o soporte extraordinario en fin de semana y festivos nacionales, en horario de 8:00 a 12:00, para cubrir contingencias críticas a nuestros usuarios en el Hospital Mutua Montañesa.

En general, las contingencias están relacionadas con incidencias de nivel N1 en accesos a la plataforma de Mutua Montañesa o a las aplicaciones sanitarias que dan soporte al proceso asistencial. Dentro de este soporte telefónico, se requiere tanto la respuesta como la resolución de la incidencia, ya que generalmente este tipo de incidencias termina con una falta de servicio.

3.3. MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES

La empresa adjudicataria prestará los servicios con medios materiales propios; específicamente, todos los recursos técnicos asignados para la prestación de los servicios deberán contar con equipo informático portátil y smartphone con línea de datos activa.

La empresa adjudicataria se compromete a usar las herramientas de gestión que indique Mutua Montañesa, como es el caso del Service Desk Plus, como herramienta de gestión ITSM.

Para cualquier otra herramienta, como sistemas de monitorización, la empresa adjudicataria podrá emplear la herramienta que estime oportuna, si esto redunde en una mejora del servicio, siempre y cuando sea sin coste adicional para Mutua Montañesa, y previo acuerdo con el responsable de Sistemas.

En la actualidad Mutua Montañesa, dispone de Zabbix como herramienta de monitorización, versión 3.2. Se valorará un plan de implantación o mejora para la puesta en marcha de una herramienta de monitorización que redunde en una mejora en el soporte de explotación de los sistemas de Mutua Montañesa. Esta herramienta será propiedad de Mutua Montañesa, y tras el cese del servicio, Mutua Montañesa podrá seguir haciendo uso de la misma.

3.4. COORDINACIÓN DEL SERVICIO

Se requiere la figura de un Service Manager que vele por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de servicio, y por la propia gestión de las personas asignadas al servicio objeto del contrato.

La empresa adjudicataria deberá asignar una figura de responsable del servicio que coordinará a todos los miembros del equipo, planificando con antelación los requisitos y necesidades del servicio.

Por su lado, en Mutua Montañesa se nombrará un responsable del servicio que será interlocutor con el Service Manager asignado por la empresa adjudicataria, y conjuntamente llevarán a cabo las tareas de coordinación del servicio.

Dentro de las responsabilidades del Service Manager están:

- Dirección y planificación de los trabajos
- Asignación de recursos
- Reporting y control de los Acuerdos Nivel de Servicio
- Comité Control y calidad del servicio

3.4.1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Es el responsable del servicio se encargará de coordinar a los miembros del equipo de la empresa adjudicataria. A este respecto este responsable de servicio, tendrá que velar por la asignación de recursos para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

En el supuesto de que Mutua Montañesa considerase que alguno de los integrantes del servicio de la empresa adjudicataria dificulta las relaciones con el resto del personal o no

cumple con la normativa o requisitos de Mutua Montañesa, lo comunicará a la empresa adjudicataria alegando los motivos que lo justifiquen y ambos se esforzarán por encontrar una solución que asegure la continuidad del servicio en los términos de calidad comprometidos por la empresa adjudicataria.

En el supuesto de sustitución de los recursos humanos asignados a este servicio durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá avisar al menos 15 días antes y deberá acreditar la experiencia mínima requerida para el perfil a sustituir. Mutua Montañesa se reserva el derecho de rechazar ese recurso si cree que no cumple con los requisitos establecidos en este pliego sobre conocimientos o experiencia requerida.

3.4.2. REPORTING Y CONTROL ANS

El responsable del servicio generará el reporting necesario, para que en Mutua Montañesa podamos seguir la situación actual del servicio. Este reporting deberá contener la siguiente información:

- **Reporting de incidencias:** con periodicidad mensual, contiene los conteos de incidencias ocurridas durante el mes de referencia; por criticidad, categoría y técnico asignado a la incidencia según SDP, ya sea un técnico asignado al servicio o del resto del equipo de segundo nivel de Mutua Montañesa o de terceros. (ya sea del ADJUDICATARIO, interno de Mutua Navarra u otros adscritos al servicio de CAU) por las recibidas, solucionadas, tiempo de respuesta y de resolución. Este informe incluirá el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio tanto para la empresa adjudicataria, como para el segundo nivel de soporte N2/N3, como el resto de los terceros adscritos al servicio de CAU de Mutua Montañesa.
- **Reporting de operaciones:** con periodicidad mensual, contiene la relación de operaciones generadas durante el mes de referencia, y su estado en el momento de la generación del informe, así como el tiempo dedicado a las mismas.
- **Gestión de soluciones:** con periodicidad trimestral, contiene un análisis de las tendencias (problemas) de las incidencias (por categoría y subcategoría), así como una propuesta de solución para reducir las mismas. Estas tendencias serán tanto de volumen como de tiempos de respuesta y porcentaje de resueltas.
- **Documentación:** con periodicidad semestral, contiene las particularidades, manual de funcionamiento y administración, incidencias más comunes y su resolución de los ámbitos de responsabilidad del CAU.

3.4.3. COMITÉ CONTROL Y CALIDAD DEL SERVICIO

Con el objetivo de asegurar la correcta prestación del servicio se propone que se disponga de este órgano de gobierno que asegure la calidad y los cambios del servicio. Este comité, como mínimo, estará formado por los siguientes componentes:

- Responsable del servicio en Mutua Montañesa
- Director Tecnología Mutua Montañesa
- Responsable Servicio adjudicatario

Los principales objetivos de este comité:

1. Consensuar cualquier cambio en el contrato o en el ámbito del servicio
2. Supervisión del cumplimiento de los compromisos
3. Revisión de las incidencias con repercusiones graves en el nivel de servicio
4. Detección preventiva de desviaciones y toma/propuesta de medidas correctoras
5. Resolución de conflictos entre los distintos intervinientes en el servicio
6. Elaboración de un plan de trabajo para la reducción del número de incidencias

Este comité deberá reunirse mensualmente de forma telemática, y trimestralmente de forma presencial, para realizar un seguimiento lo más cercano posible, ya que es uno de los procesos más importantes del área de Tecnología de Mutua Montañesa. En estas reuniones se establecerá la situación del servicio actual, y las acciones previstas, así como validar el planning del próximo mes.

3.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Todas las incidencias y peticiones de servicio tendrán asignadas una prioridad en su creación. En la recepción de incidencias o peticiones, el técnico del servicio de atención, revisará prioridad marcada por el usuario y contrastará con los criterios descritos a continuación.

- **Crítica:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el usuario no puede utilizar una función que es esencial para su negocio y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo, o ante una petición de servicio asociada al soporte de elementos críticos de la plataforma.
- **Alta:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el usuario no puede utilizar una función importante y como resultado se le han causado graves molestias, pero no le impide continuar con el curso ordinario del mismo, o ante una petición de servicio asociada al soporte de elementos cuya función es alta para el buen servicio de la plataforma
- **Media:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el usuario no puede utilizar una función y como resultado se le han causado algunas molestias, pero no graves.
- **Baja:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el problema reportado tiene un impacto mínimo en el negocio y en el usuario

En el caso de existir una discordancia, entre el usuario y el técnico del CAU, por la priorización de la incidencia, se comunicará al responsable interno del CAU para que tome una decisión al respecto.

En la priorización que haga el técnico del CAU sobre las incidencias de usuario, deberá tener también en cuenta la siguiente matriz de impacto en número de usuarios para determinar la priorización definitiva:

Prioridad/ Impacto	Menos de 5 usuarios	Entre 5 y 15 usuarios	Entre 16 y 50 usuarios	Más de 50 usuarios
Baja	Baja	Media	Media	Crítica
Media	Media	Alta	Alta	Crítica
Alta	Alta	Alta	Crítica	Crítica
Crítica	Crítica	Crítica	Crítica	Crítica

Respecto a los parámetros que miden el servicio o atención, se deberá tener en cuenta:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo que transcurre desde que el usuario comunica la incidencia y esta es gestionada por el CAU.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que transcurre desde que el usuario comunica la incidencia y esta es solucionada.

El tiempo de respuesta a las incidencias no debe ser superior a 1 hora laborable.

Los tiempos de resolución por la prioridad de cada incidencia, son los siguientes:

- **Crítica:** 4 horas laborables
- **Alta:** 8 horas laborables

- **Media:** 30 horas laborables
- **Baja:** 50 horas laborables

Debemos tener en cuenta para medir los acuerdos de nivel de servicio, que hay alguna categorización de incidencias que no puede ajustarse a la prioridad marcada, como son: altas/bajas/modificaciones de usuarios y asignación equipos. En estos casos, vamos a establecer un tiempo medio:

- Altas/Bajas/Modificaciones usuarios: 1 días laborables
- Asignación equipos usuario: 3 días laborables, dependiendo de los envíos.

En general, en el almacén de Mutua Montañesa se dispone de stock suficiente, y por tanto estos plazos se pueden cumplir, a excepción que sea requerido licitar o contratar un suministro de equipamiento, lo que ampliará los plazos, y debemos comunicárselo al usuario o responsable.

Con el fin de asegurar que los niveles de servicio se cumplen, con periodicidad mensual, a presentar en la reunión de seguimiento mensual, se calculará los siguientes ANS. El adjudicatario utilizará la herramienta SDP para elaborar los SLAs requeridos mediante la herramienta de generación de informes:

Código ANS	Descripción	Valor requerido
ANS1	% de incidencias resueltas por el CAU dentro del tiempo de resolución previsto según su prioridad CRITICA y ALTA	>85%
ANS2	% de incidencias resueltas por soporte a sistemas N2/N3 dentro del tiempo de resolución previsto según su prioridad CRITICA y ALTA	>85%
ANS3	% de incidencias resueltas por el CAU dentro del tiempo de resolución previsto según su prioridad MEDIA	>75%
ANS4	% de incidencias resueltas por soporte a sistemas N2/N3 dentro del tiempo de resolución previsto según su prioridad MEDIA	>75%
ANS5	Tiempo máximo para asistencia presencial cuando la solicitud o incidencia así lo requiera, para todos los centros que no tengan asistencia presencial en Cantabria	<1h
ANS6	% de incidencias registradas y gestionadas según procedimientos (campos obligatorios correctamente cumplimentados y comentarios de seguimientos registrados)	>90%

3.6. 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 en cada uno de los códigos ANS.

Código ANS	Descripción	Incumplimiento
ANS1	Si el cumplimiento es menor del 75% de incidencias resueltas por el CAU, según el tiempo de resolución previsto para prioridad CRITICA y ALTA	5% cuota mensual
ANS2	Si el cumplimiento es menor del 75% de incidencias resueltas por soporte a sistemas N2/N3, según el tiempo de resolución previsto para prioridad CRITICA y ALTA	10% cuota mensual
ANS3	Si el cumplimiento es menor del 70% de incidencias resueltas por el CAU, según el tiempo de resolución previsto para prioridad MEDIA	3% cuota mensual
ANS4	Si el cumplimiento es menor del 70% de incidencias resueltas por soporte a Sistemas N2/N3, según el tiempo de resolución previsto para prioridad MEDIA	3% cuota mensual

Adicionalmente, si el adjudicatario no presenta los informes detallados en el apartado de reporting en el plazo establecido o no cumple con las funciones determinadas para la valoración de la calidad del servicio, se aplicará una penalización del 3% de la siguiente cuota mensual.

El incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, durante tres meses consecutivos o durante 3 meses en un periodo de 6 meses, facultará a Mutua Montañesa para rescindir el contrato sin ningún tipo de contraprestación económica.

3.7. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA LA EMPRESA ADJUDICATARIA

1. El personal que aporte el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con Mutua Montañesa y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, o la que corresponda, sin que en ningún caso resulte responsable Mutua Montañesa de las obligaciones del contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y demás medidas que puedan adoptar sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del contrato.
2. En caso de ausencia por enfermedad, sanciones de la empresa, vacaciones, licencias o permisos de cualquier tipo o por cualquier otro motivo, el contratista deberá mantener siempre cubierto el servicio objeto del presente pliego y en las condiciones básicas en él establecidas.
3. El personal presentado en la oferta, con relación al servicio de atención al usuario, deberá prestar el servicio, como mínimo, durante doce meses consecutivos. No



obstante, Mutua Montañesa podrá exigir al contratista el cambio del trabajador, cuando considere que éste no realiza correctamente el servicio que tiene encomendado.

4. Cualquier tipo de sustitución de los trabajadores que presten el servicio de atención al usuario, deberá ser previamente supervisado y autorizado por Mutua Montañesa. En el caso de procederse a sustitución por parte de la empresa, y habiendo sido ésta aprobada por Mutua Montañesa, deberá contemplarse un periodo de una semana de simultaneidad del personal saliente y entrante, con el fin de garantizar la calidad y continuidad del servicio.
5. Mutua Montañesa, junto con el adjudicatario, elaborará el plan de formación del personal asignado al servicio. El mínimo de horas de formación incluidas en este plan será de 40 horas anuales, las cuales no computarán como horas de servicio.

4. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria debe asignar a la provisión del servicio los recursos necesarios para mantener en funcionamiento, según los Acuerdos de Nivel de Servicio, el servicio de atención al usuario y el servicio de explotación de los sistemas de TI.

Dada la importancia del servicio objeto de este contrato para Mutua Montañesa, se requiere la incorporación de una figura de Service Manager, que vele por la ejecución de este, y realice las tareas de seguimiento y control.

Los perfiles profesionales que se estima necesarios para llevar a cabo los servicios descritos en este pliego son:

Perfiles
Técnico de microinformática/sistemas
Administrador de Sistemas
Service Manager

Cada uno de éstos está caracterizado por unas determinadas exigencias en cuanto a formación y experiencia, detalladas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Para cada perfil profesional, existe la posibilidad de desempeñar distintos roles profesionales, definidos normalmente en función de su desempeño.

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar la capacitación de los recursos técnicos asignados para la prestación de estos servicios, de acuerdo con los requerimientos establecidos en los pliegos de contratación y los compromisos adquiridos en la propuesta realizada. A tal efecto, Mutua Montañesa se reserva la posibilidad de comprobar (entrevista personal, prueba de aptitud, contrastación de referencias profesionales), esta capacitación en cualquier momento de la vida del contrato, en especial en la fase de recepción y transferencia del servicio.

Para una correcta prestación del servicio, el equipo mínimo presentado por el adjudicatario deberá constar de, al menos, dos personas para perfil I, tres personas para perfil II y un responsable del servicio.

4.1. SERVICE MANAGER

La empresa adjudicataria, designará un Service Manager que debe cumplir las siguientes características:

- **Estudios académicos:** Ingeniería técnica o superior o equivalente
- **Formación:** al menos certificado en ITIL v3 Foundations.
- **Experiencia:** de forma demostrable, al menos 5 años en puestos como responsable de Operaciones, de Servicio o responsable del Servicio relacionados con la puesta en marcha y mantenimiento de Servicios TIC.

4.2. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria, designará un equipo de trabajo que debe cumplir las siguientes características:

Para el perfil de **Técnico Microinformática/Sistemas o nivel I:**

- **Estudios académicos mínimos:** Formación Profesional II informática o Técnico Superior Administración Sistemas o similar.
- **Experiencia:** de forma demostrable, al menos 3 años en puestos como técnico de sistemas, en particular en conocimientos aplicados a:



- Realización de resoluciones básicas de incidencias de software y hardware.
- Configuración e instalación de elementos básicos hardware y software.
- Destreza y habilidad al teléfono, experiencia en servicio de atención a usuarios.
- Conocimiento de herramientas de ticketing y procesos ITIL, que sigan las buenas prácticas ITSM.
- **Conocimientos específicos:**
 - Conocimientos básicos para dar soporte en los entornos:
 - Sistema Operativo Windows Server y Linux
 - Microsoft 365
 - Conocimientos entornos de red
 - Conocimientos navegadores y entornos internet
 - Conocimientos Remote Desktop Service
 - Conocimientos lenguaje SQL y bases de datos Microsoft SQL Server
 - Conocimientos hardware y configuración de equipos Windows, thinclients,...
 - Administración/instalación plataforma thinclients para conectividad entorno RDS.
 - Manejo y configuración móviles iOS y Android
 - Administración de entorno Directorio Activo y gestión de políticas DNS.
- **Conocimientos adicionales valorables:**
 - Conocimientos aplicación sanitaria EKON
 - Conocimientos específicos de herramientas de gestión de la seguridad social (Plataforma GISS, DELTA, IFIWEB, Prosa, Sicomat)

Para el perfil de **Administrador de Sistemas:**

- **Estudios académicos mínimos:** Técnico Superior Administración Sistemas o similar.
- **Experiencia:** de forma demostrable, al menos 5 años en puestos como analista de sistemas, en particular en conocimientos aplicados a:
 - Realización de resoluciones nivel II y nivel III de software y hardware.
 - Configuración e instalación de elementos más complejos en relación al hardware y software.
 - Destreza y habilidad al teléfono, experiencia en servicio de atención a usuarios.
 - Conocimiento de herramientas de ticketing y procesos ITIL, que sigan las buenas prácticas ITSM.
 -
- **Conocimientos específicos:**
 - Conocimientos avanzados para dar soporte en los entornos:
 - Sistema Operativo Windows Server 2013 y superior, y Linux Thinstation
 - Microsoft 365
 - Administración de sistemas de seguridad Fortinet. Experiencia demostrable en gestión de rutas, reglas de filtrado y creación de perfiles de protección, cifrado de correo.
 - Sistemas de monitorización de equipos.
 - Dominio de entorno de comunicaciones TCP/IP.
 - Conocimientos en infraestructuras de Servidores HP Proliant, Dell Poweredge y sistemas de almacenamiento SAN por F.O. HITACHI.
 - Administración de sistemas de gestión inalámbrica.
 - Administración de sistemas de filtrado de correo.
 - Administración sistema virtualización VMware



- **Conocimientos adicionales valorables:**
 - Conocimientos aplicación sanitaria EKON y entornos imagen radiológica (PACS).
 - Conocimientos Remote Desktop Service
 - Conocimientos en entorno hyperscalers (AWS, Azure, Google Cloud)

Los conocimientos específicos serán considerados como solvencia técnica, y así se solicitará en el pliego de condiciones particulares.

5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FASES DEL SERVICIO

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este pliego, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al coordinador del servicio de Mutua Montañesa a tales efectos, la información y documentación que este solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como el resultado de los mismos.

El adjudicatario deberá presentar un plan de arranque que incluya los mecanismos necesarios para definir toda la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad al entorno, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación. Este plan debe permitir a la empresa cumplir los ANS establecidos a partir del segundo mes desde el inicio del contrato.

Dentro de la ejecución del servicio, se describen las siguientes fases:

5.1. FASE LANZAMIENTO DEL SERVICIO

En la fase de lanzamiento o asimilación del conocimiento por parte del adjudicatario, este deberá adquirir aquellos conocimientos que sean necesarios para la correcta prestación de los servicios especificados en este pliego, siendo necesaria para el inicio real del servicio. Mutua Montañesa le proveerá de toda aquella documentación disponible sobre el sistema y le transferirá el conocimiento existente y procedimientos implantados en Mutua Montañesa.

La duración de esta fase no deberá superar el plazo de un mes. Durante esta fase se podrán establecer las métricas y acuerdos de nivel de servicio que acuerden ambas partes, que estén definidas en el pliego técnico, que haya presentado el adjudicatario en su oferta o que se determinen interesantes para el control del servicio.

Durante esta fase Mutua Montañesa estará a disposición de la empresa adjudicataria para realizar las reuniones o formaciones necesarias para que el equipo adscrito al servicio tenga toda la información necesaria.

5.2. FASE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En esta fase la empresa adjudicataria, usando sus propios medios, realizará la prestación de los servicios contratados teniendo en cuenta los criterios definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se pudieran establecer, aplicables y revisables según los procedimientos establecidos por Mutua Montañesa.

En esta fase se comenzará, por tanto, a la medición de los indicadores que se concreten, los criterios definidos en los ANS, así como la aplicación de las posibles bonificaciones y/o penalizaciones, si las hubiere.

5.3. FASE DE TRASPASO DEL SERVICIO

Con la suficiente antelación que se determine sobre la fecha de fin de contrato, ya sea por finalización normal del contrato como en el caso de resolución anticipada o por cualquier motivo, siempre que sea procedente, se deberá realizar el traspaso de toda la documentación y del conocimiento desde el adjudicatario a Mutua Montañesa o a una tercera persona física o jurídica que Mutua Montañesa determine, si fuera así necesario.

La duración de esta fase no deberá superar el plazo de un mes por lo que será éste el plazo máximo de antelación sobre la fecha prevista de fin de contrato para el inicio de esta fase.

Durante esta fase, el adjudicatario deberá mantener y cumplir los ANS establecidos para la fase de prestación real del servicio, para minimizar el impacto sobre ella y se mantengan los niveles de calidad exigidos. Igualmente, se finalizarán todos los trabajos y actividades en curso hasta el último día del contrato inclusive.

6. SUPERVISION DE TAREAS

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

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y 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