

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN  
DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA  
PLATAFORMA SALESFORCE CRM DE MUTUA MONTAÑESA**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DURACIÓN Y FASES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS A REALIZAR .....</b>	<b>5</b>
<b>4. IMPLEMENTACIONES .....</b>	<b>6</b>
4.1. IMPLEMENTACIÓN SALESFORCE SERVICE CLOUD + DIGITAL ENGAGEMENT .....	6
4.2. IMPLEMENTACIÓN SALESFORCE SERVICE VOICE CLOUD .....	6
4.3. IMPLEMENTACIÓN MARKETING CLOUD ACCOUNT ENGAGEMENT GROWTH .....	7
<b>5. INTEGRACIONES PROPUESTAS CON LOS SIGUIENTES SISTEMAS DE MUTUA MONTAÑESA .....</b>	<b>8</b>
<b>6. MANTENIMIENTO .....</b>	<b>9</b>
6.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....	9
6.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO (BOLSA DE HORAS) .....	10
<b>7. EQUIPO DE TRABAJO. CAPACIDAD TÉCNICA Y EXPERIENCIA .....</b>	<b>12</b>
<b>8. SUPERVISION DEL CONTRATO.....</b>	<b>13</b>
<b>9. PROPIEDAD INTELECTUAL.....</b>	<b>14</b>

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

---

Mutua Montañesa tiene la intención de contratar los servicios de instalación, integración, parametrización y puesta en marcha de Salesforce CRM como plataforma que permita ofrecer un servicio integral de respuesta y asesoramiento a los mutualistas y a sus trabajadores adheridos a través de diferentes canales de atención (Voz, Correo Electrónico, Chatbot, SMS, WhatsApp, etc.).

Los objetivos perseguidos con la implantación de esta plataforma son:

- Desarrollar un entorno 360º donde se recoja toda la información necesaria en cada una de las etapas de los procesos de gestión y se posibilite un entorno de visualización integrada de la misma.
- Gestionar de manera conjunta la entrada y salida multicanal (web, e-mail, teléfono, etc.) de las interacciones que se puedan producir en la atención al mutualista, en forma de incidencia o necesidad de asesoramiento.
- Desarrollo de una solución escalable que permita la incorporación de futuros desarrollos y/o mejoras, según necesidades de atención a mutualistas y trabajadores protegidos.

Dada la naturaleza de los servicios y suministros a contratar, y para no limitar la concurrencia competitiva, se disponen dos expedientes de contratación diferentes, separando en uno los servicios profesionales de implantación y desarrollo de integraciones con las herramientas transaccionales de Mutua Montañesa y en otro el suministro de las licencias de Salesforce CRM.

En este expediente de contratación se engloban únicamente los servicios de desarrollo, implantación, integración y mantenimiento de una solución Salesforce CRM, con los módulos identificados, para Mutua Montañesa.

## **2. DURACIÓN Y FASES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

---

La duración del contrato es de **15 meses** considerando como fecha de inicio la fecha de formalización de este.

El contrato tendrá los siguientes hitos temporales:

- **FASE 1 Implantación**, con una duración de **3 meses**, a contar desde la fecha de formalización del contrato y que conlleva las implantaciones e integraciones contempladas en los puntos 4 y 5 del presente pliego.
- **FASE 2 Mantenimiento**, con una duración anual (**12 meses**) a partir de la finalización de la fase de implantación, desarrollando los servicios identificados en el punto 6 del presente pliego.

### **3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS A REALIZAR**

---

En general, se destacan, entre otras, las siguientes funciones o tareas:

- Análisis de requerimientos, definición de especificaciones y funcionalidades generales y específicas de la herramienta en base a las necesidades de Mutua Montañesa.
- Labores de desarrollo inherentes a la implantación de Salesforce CRM, con el objetivo de adaptar la herramienta a las necesidades actuales y futuras de Mutua Montañesa. Dentro de estas labores se entienden las pertinentes a la adaptación, configuración y parametrización de Salesforce CRM.
- Desarrollo de conectores y labores de integración con otros sistemas informacionales o de gestión de Mutua Montañesa, en base a las necesidades de integración especificadas en el punto tres del presente pliego de prescripciones técnicas particulares.
- Labores, cuantas sean pertinentes, para el testeo y comprobaciones de la herramienta Salesforce CRM junto con el equipo técnico de Mutua Montañesa, para garantizar el correcto funcionamiento de esta.
- Soporte al equipo técnico de Mutua Montañesa en todas las tareas relativas al despliegue y puesta en funcionamiento de la herramienta Salesforce CRM en la organización.
- Soporte al equipo técnico de Mutua Montañesa en todo lo relativo a la resolución de problemas derivados de la herramienta Salesforce CRM antes, durante y después de su implantación en la compañía mientras permanezca vigente el contrato de implantación y posterior mantenimiento.
- Sesiones de formación para Mutua Montañesa, adaptadas a los diferentes perfiles de administrador y usuario que pudieran necesitarse. En particular, se deben contemplar jornadas de formación para usuarios finales (al menos 3 jornadas) y administradores (al menos 2 jornadas) sobre los aspectos más relevantes de uso.

#### **4. IMPLEMENTACIONES**

---

En el estudio previo realizado por Mutua Montañesa, expediente de contratación 2019-002-065, la herramienta seleccionada para la implantación del presente proyecto es Salesforce CRM. Se consideró la más adecuada para la consecución de los objetivos de gestión omnicanal de Mutua Montañesa con sus diferentes Grupos de Interés, y permitiendo garantizar el cumplimiento de necesidades futuras que pudieran precisarse.

Así pues, la necesidad del servicio de SALESFORCE CRM viene motivada para dar respuesta al correcto desarrollo de todas las fases de las que se componen las necesidades de Mutua Montañesa, tal y como indicó en el informe de estrategia de atención al mutualista elaborado por INCIPY, debido, entre otros aspectos, a la correcta adaptación al modelo de datos, por las múltiples funcionalidades, por la integración multicanal, por la conectividad completa y amplia gama de funciones de automatización de flujos...

Salesforce CRM está compuesto por diferentes módulos o nubes, que no son otra cosa que los diferentes cuerpos que tiene la herramienta para organizar el día a día de una empresa en sus modelos de relación, dependiendo de las casuísticas de cada una. Su principal característica es su conectividad que asegura tener una visión global para la mejor toma de decisiones.

En este sentido, a partir del portfolio de soluciones de SALESFORCE es necesaria la implementación de las siguientes nubes/módulos y paquetes de servicios de Salesforce para cubrir los requisitos de Mutua Montañesa.

##### **4.1. IMPLEMENTACIÓN SALESFORCE SERVICE CLOUD + DIGITAL ENGAGEMENT**

Con la implementación de Service Cloud + Digital Engagement, se pretende facilitar el registro de incidencias o tickets, garantizando que el ticket sea gestionado por la persona más apropiada, en una interfaz amigable y con acceso a la documentación y datos necesarios en cada momento del proceso. En particular se debe contemplar:

1. Entrada tickets (Vía Web, Correo Electrónico, Vía Telefónica a través de Service Cloud Voice, SMS, Chatbot o WhatsApp).
2. Automatización de repuesta y enrutamiento de tickets a través de Omni-Channel.
3. Parametrización de la gestión del ticket. Se contemplan cuatro procesos de soporte a gestionar: Consulta, Reclamación, Cambio de Cita y Petición de Informe.
4. Automatización de Encuestas de Satisfacción.
5. Implantación y parametrización Chatbot.

##### **4.2. IMPLEMENTACIÓN SALESFORCE SERVICE VOICE CLOUD**

Este módulo debe asegurar:

1. Integración de centralita virtual y CRM, a través del adaptador de CTI de Amazon Connect, proporcionando un panel de control de contacto (CCP) basado en navegador de WebRTC dentro de Salesforce.
2. Transcripción automática y en tiempo real de las conversaciones para poder ser almacenadas en la ficha del contacto.

3. La grabación y almacenamiento de las conversaciones, cuando sea requerido. Posibilidad de parametrización y empleo de IVR.

#### **4.3. IMPLEMENTACIÓN MARKETING CLOUD ACCOUNT ENGAGEMENT GROWTH**

Con la implantación de Marketing Cloud Account Engagement Growth se espera poder realizar, entre otras, automatizaciones personalizadas de envío masivo de e-mail a la base de mutualistas de Mutua Montañesa, construyendo campañas inteligentes y específicas de información en materia de seguridad social a partir de los datos alojados en Salesforce.

<b>CONCEPTO</b>	<b>JORNADAS</b>
<b>IMPLEMENTACIÓN SALESFORCE SERVICE CLOUD + DIGITAL ENGAGEMENT</b>	<b>75</b>
<b>INTEGRACIONES</b> Correo Office 365 + Teams SAP Maestros de cuentas y contactos Power BI	<b>40</b> 5 25 10
<b>IMPLEMENTACIÓN SALESFORCE SERVICE VOICE CLOUD</b>	<b>20</b>
<b>IMPLEMENTACIÓN MARKETING CLOUD ACCOUNT ENGAGEMENT GROWTH</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL IMPLANTACIÓN</b>	<b>155</b>

## **5. INTEGRACIONES PROPUESTAS CON LOS SIGUIENTES SISTEMAS DE MUTUA MONTAÑESA**

---

El sistema CRM implementado deberá integrarse con las aplicaciones ya existentes en Mutua Montañesa relacionadas con la gestión de mutualistas y la tramitación electrónica. Las integraciones contempladas son:

1. **Correo electrónico:** sincronización con Office 365 y Microsoft Teams.
2. **SAP:** Integración bidireccional para Maestro de Contactos y unidireccional (SAP → Salesforce) para asignación de número de expediente Mutua Montañesa a Tickets Salesforce.
3. **Power BI:** conexión con los reportes y objetos de Salesforce para la obtención de datos y poder confeccionar informes en Power BI.

## 6. MANTENIMIENTO

---

El adjudicatario deberá prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la solución Salesforce CRM durante todo el periodo del contrato, diferenciándose dos tipos de mantenimiento.

### 6.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El adjudicatario deberá prestar el servicio de soporte y mantenimiento correctivo de la plataforma Salesforce CRM implantada durante todo el periodo del contrato, así como la estabilización de esta durante el periodo post-arranque de cada funcionalidad nueva desarrollada.

Este servicio incluye:

- Corrección de las incidencias originadas por defectos en la configuración y parametrización de la plataforma o por integraciones defectuosas, que serán priorizadas según su gravedad, repercusión o alcance, y que tendrán los tiempos de respuesta definidos en los acuerdos de nivel de servicio.
- Soporte técnico especializado de consulta sobre el conjunto de los servicios contratados. Será de uso exclusivo del responsable de la plataforma Salesforce CRM en Mutua Montañesa, que ejercerá de interlocutor con el resto de los usuarios.

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias y proponer niveles de servicio según los criterios de priorización de las incidencias:

- **Prioridad crítica:** Incidencia que provoca una parada de algún servicio esencial de la plataforma Salesforce CRM que impida el funcionamiento de alguna funcionalidad crítica, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento y no se pueda continuar con el curso ordinario del mismo.
- **Prioridad alta:** Esta prioridad debe asignarse a una incidencia por una parada de una funcionalidad secundaria, impidiendo la ejecución total de alguno de los procesos soportados por la plataforma Salesforce CRM.
- **Prioridad media:** Esta prioridad debe asignarse a una incidencia por una parada de una funcionalidad secundaria, pero con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de los procesos soportados por la plataforma Salesforce CRM.
- **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.

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. Se 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.

### **SLA DEL SERVICIO**

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a su resolución.

<b>Prioridad</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>
<b>Crítica</b>	0,5 horas	4 horas	95%
<b>Alta</b>	1 hora	8 horas	90%
<b>Media</b>	4 horas	48 horas	85%
<b>Baja</b>	8 horas	72 horas	80%

*Nivel de cumplimiento (%) = N° incidencias que cumplen en plazo \*100 /N° Total incidencias*

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 Mutua Montañesa.

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.

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.

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.

### **6.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO (BOLSA DE HORAS)**

Se establece en el alcance del contrato una bolsa de horas (200 horas) para abordar el desarrollo de nuevas funcionalidades o mejoras que puedan originarse y sean demandados por Mutua Montañesa en el primer año post-arranque de la solución.

Por cada solicitud de evolución, y a petición de Mutua Montañesa, el adjudicatario deberá realizar un análisis de viabilidad, estimación de esfuerzo y plazos necesarios para llevar a cabo la construcción. En base a ello, Mutua Montañesa determinará si la solicitud de evolución debe incorporarse a la bolsa de horas del contrato para su ejecución.

Para las solicitudes aprobadas, se requerirá del adjudicatario:

- Análisis funcional y especificaciones técnicas por los equipos de desarrollo.
- Construcción de la solución, pruebas internas y generación de entregables asociados, incluyendo la documentación de los componentes afectados.
- Despliegue de la solución y estabilización de esta durante el periodo posterior al arranque.
- Formación sobre la misma, si aplica.

El adjudicatario generará un informe mensual detallado con el tiempo invertido en cada solicitud de desarrollo evolutivo.

CONCEPTO	HORAS
<b>Mantenimiento y Soporte Correctivo 1 Año</b>	<b>300 horas</b>
<b>Bolsa de horas (Evolutivo) 1 Año</b>	<b>200 horas</b>
<b>TOTAL HORAS MANTENIMIENTO 1 Año</b>	<b>500 horas</b>

## **7. EQUIPO DE TRABAJO. CAPACIDAD TÉCNICA Y EXPERIENCIA**

---

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 de 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.

Se deben cumplir los requerimientos de certificaciones Salesforce indicadas que en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP), en el apartado de solvencia técnica, se estimen oportunos para cada perfil debiendo presentar los CV de las personas adscritas al servicio, indicando al menos para cada miembro:

1. Titulaciones y otras formaciones.
2. Certificaciones sobre la plataforma Salesforce CRM y otras certificaciones disponibles.
3. Perfil y principal aportación al proyecto.
4. % dedicación prevista.
5. Experiencia en implantaciones de Salesforce CRM, indicando los módulos implantados y las integraciones realizadas.

Los trabajos desarrollados por el equipo del proyecto serán supervisados directamente por el área de Modelo de Servicio y Digitalización de Mutua Montañesa.

Mutua Montañesa podrá solicitar la incorporación de personas adicionales al proyecto, en función de las necesidades puntuales, siempre que sus perfiles sean similares a los de las personas propuestas en el equipo de trabajo.

## **8. SUPERVISION DEL CONTRATO**

---

Mutua Montañesa designa al responsable de la Dirección de Modelo de Servicio y Digitalización, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato, desarrollando las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los términos contractuales suscritos con la empresa adjudicataria con arreglo a las prescripciones técnicas que en su caso rijan el procedimiento de adjudicación del contrato y, en todo caso, con adecuación a la oferta presentada y aceptada.
- Entrega al adjudicatario, en cualquier momento de la ejecución del contrato, de las instrucciones complementarias para la prestación del servicio.
- Recepción y comprobación de la información prevista en el presente pliego.
- Control de la calidad de ejecución del servicio. A tal efecto, el adjudicatario designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación
- Validación y tramitación del pago de las facturas derivadas de la realización del servicio.

El adjudicatario 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 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.

## **9. PROPIEDAD INTELECTUAL**

---

La propiedad intelectual de todos los resultados y entregables generados en el ámbito del proyecto corresponden única y exclusivamente a Mutua Montañesa.